**2017**

Een onderzoek naar het vergroten van de baankansen van vluchtelingen



Soort rapport: Afstudeeronderzoek  
Auteur: Tessa Houtekamer Opleiding: Social Work  
Studentnummer: 65780  
Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences  
Praktijkplaats: VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland locatie de Bevelanden  
Praktijkbegeleider: Shamara Wannee Eerste beoordelaar: Kevin van Gorkom  
Tweede beoordelaar: Leontine van den Hooven  
Plaats van uitgave: Vlissingen  
Datum: 03-05-2017  
Versie: 1.0

Onderzoeksrapport

VluchtelingenWerk Nederland

Soort rapport: Afstudeeronderzoek  
Auteur: Tessa Houtekamer Opleiding: Social Work  
Studentnummer: 65780  
Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences  
Praktijkplaats: VluchtelingenWerk Zuidwest

Nederland locatie de Bevelanden  
Praktijkbegeleider: Shamara Wannee Eerste beoordelaar: Kevin van Gorkom  
Tweede beoordelaar: Leontine van den Hooven  
Plaats van uitgave: Vlissingen  
Datum: 03-05-2017  
Versie: 1.0

# Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd omdat er gebleken is dat het voor de jobcoaches en vluchtelingen van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden erg moeilijk is om werk te vinden voor de vluchtelingen. Het doel van dit onderzoek is om uit te vinden wat de jobcoaches en de vluchtelingen zelf kunnen doen om de baankansen van de vluchtelingen te vergroten. De hoofdvraag luidt: *Wat kunnen vluchtelingen en de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden doen om de baankansen van vluchtelingen te vergroten?*

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoekstechnieken. Voor dit onderzoek zijn er twaalf respondenten geïnterviewd. Zes jobcoaches en zes vluchtelingen die door deze jobcoaches begeleid worden bij het vinden van werk.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat er verschillende factoren zijn die invloed hebben op de baankansen van de vluchtelingen. Zo is taal vaak een belemmering voor de vluchtelingen, terwijl contact met Nederlanders juist helpend kan zijn. Daarnaast is er uit dit onderzoek naar voren gekomen dat de vluchtelingen zelf ook veel kunnen doen om hun baankansen te vergroten, door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk te doen. Ten slotte is naar voren gekomen dat er zowel sterke als zwakke punten zijn van de begeleiding die de jobcoaches bieden. Zo is hun netwerk een sterk punt en tijdsgebrek een zwak punt van de begeleiding.

Aanbevelingen die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen zijn: aannemen van een administratief medewerker, meer PR gebruiken, de tevredenheid van de vluchtelingen onderzoeken, extra jobcoaches werven en gebruik maken van het Vluchtelingen Volg Systeem.

# 

# Abstract

This research has been conducted because the jobcoaches and the refugees from VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland location de Bevelanden had great difficultly to find jobs for the refugees. The goal of this research is to discover how the jobcoaches and the refugees themselves can increase job opportunities for the refugees. This study contains the following research question: *‘What can the refugees and jobcoaches from VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland location de Bevelanden do to increase the job opportunities for the refugees?’*

This thesis uses qualitative research techniques. To answer the research question of this thesis, twelve respondents were interviewed. Six jobcoaches and six refugees that the jobcoaches are coaching to find work.

This research concludes that there are a lot of different factors that influence the job opportunities for the refugees. The Dutch language is often a problem for the refugees, while socialising with Dutch people can enlarge their job opportunities. Additionally this research concludes that there are a lot of things that the refugees themselves can do to increase their job opportunities, like doing volunteer work. Concluding this research showed that there are weaknesses and strengths of the coaching that the jobcoaches offer the refugees. The network of the jobcoaches is an example of one of the strengths and a lack of time is one of the weaknesses.

The recommendations that are following from this research are: employ an administrative employee, use more PR, testing the satisfaction of the refugees, recruiting more jobcoaches and use the Vluchteling Volg Systeem.

Inhoud

[Samenvatting](#_Toc481237000)

[Abstract](#_Toc481237001)

[1. Inleiding 1](#_Toc481237002)

[2. Theoretisch kader 3](#_Toc481237003)

[2.1 Kernbegrippen 3](#_Toc481237004)

[2.1.1 VluchtelingenWerk Nederland 3](#_Toc481237005)

[2.1.2 Integratie 4](#_Toc481237006)

[2.1.3 Zelfredzaamheid 4](#_Toc481237007)

[2.1.4 Baankansen van vluchtelingen 5](#_Toc481237008)

[2.1.5 Factoren die invloed hebben op de baankansen van vluchtelingen 6](#_Toc481237009)

[2.2 Uitgangspunten voor het onderzoek 9](#_Toc481237010)

[2.3 Topiclijst 10](#_Toc481237011)

[2.3.2 Toelichting topiclijst 10](#_Toc481237012)

[3. Methode 11](#_Toc481237013)

[3.1 Onderzoeksstrategie 11](#_Toc481237014)

[3.2 Dataverzamelings-methode 11](#_Toc481237015)

[3.3 Onderzoekspopulatie en respondenten 11](#_Toc481237016)

[3.4 Steekproef 12](#_Toc481237017)

[3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse 12](#_Toc481237018)

[3.6 Operationalisatie 12](#_Toc481237019)

[3.7 Betrouwbaarheid 13](#_Toc481237020)

[3.8 Validiteit 13](#_Toc481237021)

[3.9 Bruikbaarheid 14](#_Toc481237022)

[4. Resultaten 15](#_Toc481237023)

[4.1 Verloop veldwerk 15](#_Toc481237024)

[4.1.2 Wijzigingen in dit onderzoek 15](#_Toc481237025)

[4.2 Belangrijkste resultaten 16](#_Toc481237026)

[4.2.1 Respondentengroep 1: Jobcoaches 16](#_Toc481237027)

[4.1.2 Respondentengroep 2: Vluchtelingen 19](#_Toc481237028)

[5. Discussie 22](#_Toc481237029)

[6. Conclusie en aanbevelingen 27](#_Toc481237030)

[6.1 Conclusies 27](#_Toc481237031)

[6.1.1 Deelvragen 27](#_Toc481237032)

[6.1.2 Hoofdvraag 29](#_Toc481237033)

[6.2 Aanbevelingen 29](#_Toc481237034)

[6.2.1 Administratief medewerker 29](#_Toc481237035)

[6.2.2 Meer gebruik maken van PR 30](#_Toc481237036)

[6.2.3 Enquête om de tevredenheid te onderzoeken 30](#_Toc481237037)

[6.2.4 Meer jobcoaches werven 30](#_Toc481237038)

[6.2.5 Gebruik maken van het Vluchtelingen Volg Systeem 31](#_Toc481237039)

[7. Evaluatie 32](#_Toc481237040)

[7.1 Evaluatie van het eigen onderzoeksproces 32](#_Toc481237041)

[7.2 Evaluatie van het onderzoeksresultaat 32](#_Toc481237042)

[7.3 Bespreking eigen onderzoeksgedrag 33](#_Toc481237043)

[Literatuurlijst 34](#_Toc481237044)

[Bijlage 1: Transcript 37](#_Toc481237045)

[Bijlage 2: Feedback opdrachtgever 45](#_Toc481237046)

# Inleiding

Het begrip participatiesamenleving vormt een centraal uitgangspunt in het huidige overheidsbeleid. Een participatiesamenleving houdt in dat burgers zo veel mogelijk verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven en omgeving. Van burgers wordt verwacht dat ze zich actief inzetten voor het vinden van werk, aangezien betaald werk gezien wordt als de meest duurzame manier van economische zelfstandigheid. De overheid en gemeenten zijn afgestapt van doelgroepenbeleid om vluchtelingen te ondersteunen (Smitt, 2016). Uit onderzoek (Razenberg & de Gruijter, 2016) blijkt echter dat het moeilijk is voor vluchtelingen om betaald werk te vinden. Uit onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland (Klaver, 2014) blijkt dat 35,1 procent van de vluchtelingen in Nederland leeft van een bijstandsuitkering. Om vluchtelingen te ondersteunen bij het vinden van werk heeft VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden jobcoaches aangesteld. VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden begeleidt en ondersteunt vluchtelingen vanaf het moment dat zij gehuisvest zijn in Goes, Noord-Beveland, Kapelle, Reimerswaal of Borsele, totdat zij zelfredzaam zijn (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). Bij deze begeleiding hoort ook ondersteuning bij het vinden en behouden van een betaalde baan, vrijwilligerswerk, stage of een opleiding. Deze taak wordt vervuld door de jobcoaches (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.).

De jobcoaches hebben echter gemerkt dat het ook met hun ondersteuning erg moeilijk is om de vluchtelingen naar de arbeidsmarkt toe te leiden. De grootste problemen waar de vluchtelingen volgens de jobcoaches tegen aan lopen zijn opleiding, taal en middelen. Vaak zijn de vluchtelingen laag opgeleid of worden hun diploma´s niet erkend in Nederland. Verder zijn ze vaak de Nederlandse taal nog niet (genoeg) machtig, waardoor werkgevers ze minder snel aannemen. Ten slotte houdt ook het ontbreken van middelen hen tegen in het vinden van een baan, bijvoorbeeld vervoer. Verder zijn de maatschappelijk begeleiders van de cliënten volgens de jobcoaches te weinig bezig met het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt en hebben zij te weinig focus voor het participeren van de cliënt in de samenleving. Hierdoor zijn de cliënten niet goed genoeg voorbereid op het zoeken naar een baan met de jobcoaches. Het personeel van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden, voornamelijk de jobcoaches, willen graag meer inzicht in welke factoren invloed hebben op de baankansen van vluchtelingen en wat zij kunnen doen om de baankansen van vluchtelingen te vergroten. Ook de vluchtelingen zouden graag willen weten wat zij kunnen doen om de kans op een baan te vergroten en wat hen belemmerd in het vinden van een baan. Dit onderzoek wordt uitgevoerd als onderdeel van de cursus Praktijkgericht onderzoek van de opleiding Social Work op de HZ University of Applied Sciences.

Er is kennis nodig om de doelstelling van dit onderzoek te kunnen realiseren. De volgende probleemstelling is geformuleerd om deze benodigde kennis te kunnen verkrijgen: *Wat kunnen vluchtelingen en de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden doen om de baankansen van vluchtelingen te vergroten?*

Vanuit de probleemstelling zijn er een aantal deelvragen opgesteld om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling. De deelvragen luiden:

1. Wat doen de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden op dit moment om de baankansen van vluchtelingen te vergroten?
2. Wat zijn de sterke en zwakke punten van de begeleiding van de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden?
3. Hoe ervaren de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden het proces van het zoeken naar een baan voor de vluchtelingen?
4. Welke ideeën hebben de jobcoaches over wat de vluchtelingen zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten?
5. Hoe ervaren vluchtelingen van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden het proces van het zoeken naar een baan?
6. Welke ideeën hebben de vluchtelingen over wat zij zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten?

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen hoe de jobcoaches de vluchtelingen op dit moment begeleiden en in hoeverre de jobcoaches en de vluchtelingen hier tevreden over zijn. Op deze manier kunnen de wensen en behoeften van zowel de vluchtelingen als de jobcoaches in kaart gebracht worden.

Dit onderzoek is relevant voor het Social Work werkveld, omdat het niet kunnen participeren op de arbeidsmarkt een probleem is, waar veel cliënten van verschillende doelgroepen tegen aan lopen. Er zijn veel cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Bijvoorbeeld mensen met een beperking, vluchtelingen en gedetineerden. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen breed ingezet worden. Daarnaast is dit onderzoek ook zeer relevant voor andere locaties van VluchtelingenWerk Nederland, omdat deze problematiek op meerdere locaties voorkomt. In 2015 vroegen 43.093 mensen asiel aan, in 2016 waren dit er 18.171. Al deze mensen moeten integreren en hun plaats vinden op de arbeidsmarkt (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.).

In de rest van dit onderzoek worden de volgende onderwerpen beschreven. In hoofdstuk twee wordt een theoretisch kader beschreven. In dit theoretisch kader worden kernbegrippen met betrekking tot het onderzoeksonderwerp uitgewerkt. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de uitgangspunten voor het onderzoek. Hoofdstuk drie beschrijft de methode van onderzoek. De onderzoeksstrategie, de dataverzamelingsmethode, de populatie, de onderzoekseenheden en de respondenten komen aan bod. De steekproef die is uitgekozen wordt toegelicht en de onderzoeksinstrumenten en data-analyse worden besproken. Ten slotte worden in dit hoofdstuk de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid onderbouwd. In hoofdstuk vier worden de resultaten van dit onderzoek weergegeven. In dit hoofdstuk wordt ook het verloop van het veldwerk en de wijzigingen die in dit onderzoek gemaakt zijn beschreven. In hoofdstuk vijf wordt de discussie beschreven. Hierin worden de resultaten van dit onderzoek met elkaar vergeleken en worden de resultaten vergeleken met het literatuuronderzoek. In hoofdstuk zes worden de conclusie en aanbevelingen beschreven. Hierin wordt er antwoord gegeven op de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de aanbevelingen. Dit onderzoeksverslag wordt in hoofdstuk zeven afgesloten met een evaluatie.

# Theoretisch kader

*In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader beschreven. Hierin wordt er onderzoek gedaan naar relevante literaire bronnen die de onderzoeksresultaten kunnen onderbouwen. Er wordt een literatuurverkenning gedaan rondom de kernbegrippen, gekoppeld aan de onderwerpen van dit onderzoek. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf over de uitgangspunten voor dit onderzoek.*

## 2.1 Kernbegrippen

### 2.1.1 VluchtelingenWerk Nederland

#### 2.1.1.1 De organisatie

VluchtelingenWerk Nederland is een onafhankelijke organisatie, die de belangen van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland behartigt. Het personeel en de vrijwilligers van VluchtelingenWerk Nederland ondersteunen vluchtelingen vanaf het moment dat zij Nederland binnenkomen, totdat zij zelfredzaam zijn in de Nederlandse samenleving (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). Deze vluchtelingen hebben alles in hun thuisland achter moeten laten door gegronde vrees voor vervolging voor hun ras, politieke overtuiging, godsdienst, nationaliteit of seksuele geaardheid (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). VluchtelingenWerk helpt hen om een nieuw bestaan op te bouwen in de Nederlandse samenleving (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.).

#### 2.1.1.2 VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden

Bij VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden worden vluchtelingen begeleid en ondersteund vanaf het moment dat zij gehuisvest worden, totdat zij zelfredzaam zijn. VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden biedt maatschappelijke begeleiding, juridische begeleiding, informatie, advies en voorlichting en belangenbehartiging (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden biedt begeleiding aan vluchtelingen met een verblijfsvergunning die woonachtig zijn in de gemeenten Goes, Noord-Beveland, Kapelle, Reimerswaal of Borsele.

#### 2.1.1.3 Vluchtelingen

De vluchtelingenorganisatie United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) beschrijft dat volgens het Vluchtelingenverdrag, Convention relating to the Status of Refugees, een vluchteling iemand is die een gegronde vrees heeft voor vervolging door hun politieke overtuiging, nationaliteit, godsdienst, seksuele voorkeur, ras of het behoren tot een bepaalde maatschappelijke groep en hiervoor geen bescherming krijgt in het land van herkomst. Het Vluchtelingenverdrag zorgt er voor dat vluchtelingen niet teruggestuurd mogen worden naar het land waar zij voor vervolging vreesden (UNHCR, 1967). Als een nieuwkomer in Nederland erkend wordt als vluchteling door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) krijgt de nieuwkomer een asielvergunning en de garantie dat hij niet teruggestuurd kan worden naar het land van herkomst. Op dat moment krijgt de vluchteling ook een aantal rechten, zoals toegang tot de Nederlandse arbeidsmarkt (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.).

#### 2.1.1.4 Jobcoaches

VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden heeft jobcoaches aangesteld om vluchtelingen te helpen bij het vinden van een passende baan, vrijwilligerswerk, stage of een opleiding. De jobcoaches gaan met de vluchtelingen in gesprek over wat hun wensen en ervaringen zijn. Verder ondersteunen zij de vluchtelingen bij het opbouwen van hun werkzoekvaardigheden, bijvoorbeeld het opstellen van hun curriculum vitae (CV) (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). Volgens de Beroepsvereniging Jobcoaches (Beroepsvereniging Jobcoaches, z.d.) is een jobcoach een professional die mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt helpen bij het vinden en behouden van een baan. Ze gaan met de cliënt aan de slag om hen te leren hun mogelijkheden te benutten en de zelfredzaamheid te vergroten op het gebied van werk.

#### 2.1.1.5 Project VIP

Door VluchtelingenWerk Nederland wordt het project Vluchtelingen Investeren in Participeren (VIP) aangeboden (VluchtelingenWerk Nederland, 2016). Het doel van dit project is om de baankansen van vluchtelingen te vergroten. VluchtelingenWerk Nederland weet uit ervaring dat vluchtelingen meer nodig hebben dan een inburgeringscursus om aan het werk te kunnen. VIP helpt vluchtelingen om zich bewust te worden van hun kwaliteiten, te beslissen wat ze willen gaan doen en er achter te komen welke stappen er genomen moeten worden om dit waar te maken (VluchtelingenWerk Nederland, 2016). De vluchtelingen krijgen individuele begeleiding van een ervaren coach van VluchtelingenWerk. Het project bestaat uit een training en verschillende praktijkonderdelen waaronder een stage.

### 2.1.2 Integratie

VluchtelingenWerk Nederland (Smitt, 2016) heeft een duidelijke visie op integratie. De organisatie ziet integratie als iets dat niet alleen gedaan moet worden door de vluchtelingen, maar ook door de maatschappij. Het vraagt ook van de Nederlandse burgers inzet, betrokkenheid en verantwoordelijkheid. In een onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Dagevos & Grundel, 2013) wordt het begrip integratie ook beschreven als een proces waaraan vanaf twee verschillende kanten gewerkt moet worden. Bij integratie moet er aandacht zijn voor de nieuwkomers, maar ook voor de ontvangende samenleving. Integratie gaat om de veranderingen die plaatsvinden, doordat de twee groepen aan elkaar blootgesteld worden. De Tijdelijke Commissie Onderzoek Integratiebeleid (Tijdelijke Commissie Onderzoek Integratiebeleid , 2004) beschreef integratie als een tweezijdig proces waarbij de nieuwkomers bereid moeten zijn om te integreren en de Nederlandse samenleving hun integratie mogelijk moeten maken. Integratie wordt in dit onderzoek beschreven als de opname van personen of een bepaalde bevolkingsgroep in de maatschappij. Factoren die bij de integratie benoemd worden door de onderzoekscommissie zijn het leren van de Nederlandse taal, het respecteren van de Nederlandse normen en waarden en het respecteren en volgen van de ongeschreven regels. Wel wordt hierbij benoemd dat er ruimte is voor eigen interpretatie, als dit maar niet in strijd is met de wet.

Werk is een belangrijk onderdeel van het integratieproces. Vluchtelingen willen zich verder ontwikkelen, financieel zelfredzaam zijn, zich nuttig maken in Nederland en een beroep uit kunnen oefenen dat bij hen past (Smitt, 2016). Minister Asscher (Asscher, 2015) beschrijft in een Kamerbrief over de nieuwe wet voor vluchtelingen, de participatieverklaring, ook dat het voorkomen moet worden dat er groepen zijn of ontstaan die niet genoeg participeren in de Nederlandse samenleving. De Nederlandse maatschappij biedt vluchtelingen veel kansen en voorzieningen, maar hier wordt ook iets voor terug verwacht. De participatiemaatschappij verwacht van vluchtelingen dat ze een bijdrage leveren aan de Nederlandse samenleving en dat zij zelfredzaam zijn.

### 2.1.3 Zelfredzaamheid

De laatste jaren wordt er in de hulpverlening veel nadruk gelegd op de term zelfredzaamheid. Ook bij VluchtelingenWerk wordt er veel nadruk gelegd op de zelfredzaamheid van de vluchtelingen en het vergroten hiervan. Door Linders (Linders, 2010) wordt zelfredzaamheid beschreven als het in staat zijn om zelfstandig het leven te leiden, zelfstandig te wonen en voor zichzelf te kunnen zorgen. Linders benoemd ook dat door zelfredzaamheid het zelfvertrouwen van mensen vergroot kan worden en dat ook het algemene welzijn bevorderd wordt. Vlind (Vlind, 2012) voegt hieraan toe dat zelfredzaamheid als een menselijke waarde gezien kan worden, waar bijna iedereen naar streeft. Door Vlind wordt zelfredzaamheid beschreven als het met zo min mogelijk steun van de overheid een zelfstandig leven kunnen leiden. In een onderzoek van Movisie (Brink, 2013) wordt de meest gangbare definitie van zelfredzaamheid beschreven als het zelfstandig mee kunnen doen in de samenleving.

Zelfredzaamheid wordt ook vaak genoemd als het over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) gaat. In onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (de Gruijter e.a., 2010) wordt beschreven dat de WMO er van uit gaat dat burgers zo veel mogelijk zelfredzaam zijn. Dit betekent onafhankelijk van de hulp van anderen of van voorzieningen een eigen leven kunnen leiden. Het begrip zelfredzaamheid heeft ook te maken met de compensatieplicht van de WMO. De compensatieplicht houdt in dat de beperkingen van burgers zo veel mogelijk gecompenseerd moeten worden. Het doel hiervan is om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten en de burgers zo veel mogelijk te laten participeren in de samenleving (Brink, 2013).

### 2.1.4 Baankansen van vluchtelingen

#### 2.1.4.1 Rechten van vluchtelingen

In het Vluchtelingenverdrag, Convention relating to the Status of Refugees (UNHCR, 1967), is in de artikelen 17 tot en met 19 beschreven dat vluchtelingen het recht hebben om te werken vanaf het moment dat zij erkend worden als vluchteling. In Nederland krijgen vluchtelingen dit recht als zij door de IND erkend worden als vluchteling (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). In het vluchtelingenverdrag (UNHCR, 1967) is ook beschreven dat werkgevers niet verplicht zijn om vluchtelingen aan te nemen, maar dat vluchtelingen door werkgevers niet anders behandeld mogen worden dan Nederlandse burgers.

#### 2.1.4.2 Inburgering

Alle vluchtelingen die tussen de 18 en 65 jaar zijn, een verblijfsvergunning hebben en geen paspoort uit een Europees land of Turkije hebben, zijn verplicht om een inburgeringscursus te volgen. Het doel van de inburgeringscursus is om de Nederlandse taal te leren en om vluchtelingen te leren hoe de Nederlandse samenleving in elkaar zit. Bij de inburgeringscursus hoort sinds januari 2015 ook een oriëntatie op de Nederlandse arbeidsmarkt (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). Inburgering kan een belangrijke bijdrage leveren aan integratie van vluchtelingen. Uit onderzoek van Regioplan (Witvliet e.a., 2013) blijkt dat inburgering een positief effect heeft op de baankansen van vluchtelingen. Zo bleek dat de deelnemers die aan het einde van de onderzoeksperiode hun inburgeringsdiploma behaald hadden vaker een betaalde baan hadden dan de deelnemers die geen inburgeringsdiploma hadden. Wel bleken laagopgeleiden meer te merken van dit positieve effect, hoogopgeleiden hebben namelijk minder moeite om zelfstandig de weg naar de arbeidsmarkt te vinden. Laagopgeleiden hebben een grotere achterstand, voor hen geeft inburgering een handvat om de aansluiting op de arbeidsmarkt te kunnen vinden. Uit onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland (Klaver, 2014) blijkt dat ook vluchtelingen zelf inburgering erg belangrijk vinden voor hun toekomst in Nederland.

#### 2.1.4.3 Inkomens van vluchtelingen

Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (van der Vliet e.a., 2013) is gebleken dat de gemiddelde inkomens van vluchtelingen behoren tot de laagste inkomensgroep, relatief veel vluchtelingen zijn bijstandsafhankelijk. Gemiddeld heeft één op de drie vluchtelingen een bijstandsuitkering. De bijstandsafhankelijkheid neemt wel af naarmate de vluchtelingen langer in Nederland zijn. Uit onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland (Klaver, 2014) blijkt dat in 2014 35,1% van de vluchtelingen leeft van een bijstandsuitkering. Dit is een erg hoog percentage vergeleken met andere bevolkingsgroepen. Maar 1,7% van de autochtone Nederlanders en 10,3 % van niet-westerse allochtonen heeft een bijstandsuitkering. Uit dit onderzoek blijkt ook dat 89,2% van de vluchtelingen ruim onder het modale besteedbaar inkomen vallen.

#### 2.1.4.4 Werkloosheid

Onder de definitie van werkloosheid worden mensen gerekend die geen werk hebben en twaalf of meer uur per week willen werken. Daarnaast moet iemand binnen twee weken beschikbaar zijn om te gaan werken en de afgelopen vier weken naar werk hebben gezocht (Dirven & Janssen, 2013). Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Van der Vliet e.a., 2014) blijkt dat allochtonen veel vaker werkloos zijn dan autochtonen. Ook heeft de economische crisis allochtonen harder getroffen, vluchtelingen zijn vaak degene die hun baan als eerste verliezen. Dit is ook te zien aan de groei van bijstandsuitkeringen onder vluchtelingen. Ook uit een ander onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Dourleijn & Dagevo, 2011) blijkt dat er een relatief hoge werkloosheid is onder vluchtelingen. Uit dit onderzoek blijkt echter ook dat er grote verschillen zijn tussen verschillende groepen vluchtelingen, gebaseerd op land van herkomst. Ten slotte blijkt ook uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010) dat de werkloosheid onder niet-westerse migranten tussen 1995 en 2010 drie keer zo hoog was dan bij autochtone Nederlanders.

#### 2.1.4.5 Verschillen tussen immigranten en vluchtelingen

In een onderzoek van het United States Government Accountability Office (United States Government Accountability Office, 2010) blijkt dat vluchtelingen vaak aankomen in een nieuw land met ernstige trauma’s, verwondingen of ziekte, wat het vinden van een baan moeilijker maakt. Daarnaast zijn er minder banen die toegankelijk zijn voor vluchtelingen door de economische crisis. Uit onderzoek van Jamil Hikmet (Hikmet, 2012) is gebleken dat vluchtelingen twee keer zo veel kans hebben om werkloos te worden dan immigranten. Hieruit bleek ook dat vluchtelingen een grotere taalbarriere ervaarden dan immigranten en dat vluchtelingen over het algemeen minder tevreden zijn met hun werk, ook al hebben zij een baan. De grootste reden voor deze verschillen blijkt het feit te zijn dat immigranten weten waar ze naartoe gaan, waardoor ze zich goed voor kunnen bereiden op hun aankomst en het opbouwen van een nieuw bestaan in het land waar zij heen gaan. Vluchelingen weten vaak niet van te voren in welk land ze terecht zullen komen, waardoor zij zich niet voor kunnen bereiden. Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Van der Vliet e.a, 2014) blijkt dat het ook voor vluchtelingen in Nederland moeilijker is om een zelfstandig bestaan op te bouwen dan voor immigranten in Nederland. Dit verschil tussen immigranten en vluchtelingen is ook te zien in een onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland (Klaver, 2014). Uit dit onderzoek blijkt dat in 2014 35,1% van de vluchtelingen leeft van een bijstandsuitkering, terwijl maar 10,3% van de niet-westerse migranten leeft van een bijstandsuitkering.

### 2.1.5 Factoren die invloed hebben op de baankansen van vluchtelingen

In deze paragraaf worden een aantal factoren uitgewerkt die invloed hebben op de baankansen van vluchtelingen. Deze factoren kunnen de baankansen vergroten of juist verkleinen.

#### 2.1.5.1 Onderbroken arbeidsverleden

Vluchtelingen hebben een onderbroken arbeidsverleden door de vlucht en doordat ze tijdens de asielperiode te maken hebben met veel beperkingen rondom betaald werk. Hierdoor missen de vluchtelingen actuele werkervaring en hebben ze een gat in hun CV. Dit vormt een belemmering voor het vinden van een baan, omdat de arbeidsmarkt erg gericht is op een coherent arbeidsverleden (Klaver, 2014). Dit probleem werd ook benoemd door de ondervraagde gemeenten in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016). Vijfenveertig procent van de ondervraagde gemeenten noemt het langdurig inactief geweest zijn van vluchtelingen door de vlucht en de asielprocedure als belangrijk knelpunt bij het vinden van een baan op de Nederlandse arbeidsmarkt.

2.1.5.2 Gezondheidsproblemen en trauma’s Uit het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) blijkt dat ook gezondheidsproblemen en trauma’s een negatieve invloed kunnen hebben op de baankansen van vluchtelingen. Zesendertig procent van de ondervraagde gemeenten geeft aan dat gezondheidsproblemen en/of trauma’s een knelpunt is voor vluchtelingen bij het zoeken naar een baan. In dit onderzoek werd al eerder benoemd dat vluchtelingen vaker gezondheidsproblemen en trauma’s hebben dan immigranten en dat dit een negatief effect heeft op hun baankansen (United States Government Accountability Office, 2010).

#### 2.1.5.3 Ontbreken van Netwerken

Ook het ontbreken van functionele netwerken kan nadelig zijn voor vluchtelingen bij het zoeken naar werk. Een netwerk kan gebruikt worden om via informele contacten werk te vinden of kennis op te doen over de Nederlandse arbeidsmarkt (Dourleijn & Dagevo, 2011). Ook in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt het gebrek aan sociale contacten benoemd als knelpunt voor de vluchtelingen bij het vinden van werk. Dit punt wordt door 18% van de respondenten als knelpunt benoemd. Een kans voor vluchtelingen om hun baankansen te vergroten is dus het opbouwen van een netwerk. Het project VIP van VluchtelingenWerk heeft onder andere tot doel om een netwerk op te bouwen voor de vluchtelingen (VluchtelingenWerk Nederland, 2016).

#### 2.1.5.4 Nederlandse opleidingen en diplomawaardering

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Dourleijn & Dagevo, 2011) blijkt dat Nederlandse onderwijspapieren vluchtelingen helpen op de arbeidsmarkt. Het feit dat de diploma’s in Nederland behaald zijn, is over het algemeen belangrijker dan het niveau van de opleiding. Bakker (Bakker, 2015) beschreef dat dit vooral komt doordat Nederlandse opleidingen over het algemeen beter aansluiten bij het werkveld, waar ze daarna instromen. Verder is het vooral voor vluchtelingen die geen onderwijs hebben gevolgd dat hier in Nederland geldt als startkwalificatie, moeilijker om werk te vinden. Ook blijken vluchtelingen die hun inburgeringscursus hebben afgerond een grotere kans te hebben op een baan. Deze vluchtelingen hebben ook een betere beheersing van de Nederlandse taal, wat hen ook weer helpt bij het vinden van hun plaats op de arbeidsmarkt (Dagevos & Grundel, 2013). Uit onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) blijkt eveneens dat een laag opleidingsniveau als knelpunt gezien wordt. Door 24% van de ondervraagde gemeenten wordt dit als knelpunt benoemd voor de vluchtelingen bij het vinden van werk. Door maar 10% van de ondervraagde gemeenten worden problemen met het omzetten van diploma’s als knelpunt gezien.

#### 2.1.5.5 Concurrentie

Uit onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland (Klaver, 2014) blijkt dat vluchtelingen steeds meer concurrentie ervaren op de arbeidsmarkt. De concurrentie komt voornamelijk van Oost-Europese werknemers. Werkgevers blijken eerder voor Oost-Europese werknemers te kiezen dan voor vluchtelingen. Ook in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt gebrek aan werkgelegenheid door 25% van de respondenten benoemd als knelpunt voor vluchtelingen bij het vinden van hun plaats op de arbeidsmarkt.

#### 2.1.5.6 Werkzoekvaardigheden

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Andriessen e.a., 2012) blijkt dat vluchtelingen vaak moeite hebben met bijvoorbeeld het opstellen van een sterk CV. Zo worden de CV’s van vluchtelingen vaak beschreven als te bescheiden of kaal door gaten op het CV, ontbreken van extra curriculaire activiteiten of het ontbreken van persoonlijke toevoegingen zoals vaardigheden. Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010) blijkt dat een zwak CV een reden kan zijn om vluchtelingen niet uit te nodigen voor een sollicitatiegesprek. Hierin werden taalfouten, een sober CV en te veel nadruk op extrinsieke motivatie, zoals een hoog salaris genoemd als typische kenmerken van niet-westerse migranten. In dit onderzoek wordt ook benoemd dat niet-westerse migranten vaak een te onderdanige of bescheiden houding hebben tijdens sollicitatiegesprekken, waardoor hun kwaliteiten niet goed genoeg naar voren komen. Ook in onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt door 22% van de ondervraagde gemeenten een gebrek aan werkzoekvaardigheden als een knelpunt benoemd voor vluchtelingen bij het zoeken naar werk. Hierbij wordt ook benoemd dat onvoldoende bekend zijn met de Nederlandse arbeidsmarkt door 38% van de respondenten als knelpunt wordt ervaren. Het project VIP van VluchtelingenWerk Nederland (VluchtelingenWerk Nederland, 2016) speelt in op deze problemen. Zo helpen de coaches de vluchtelingen bijvoorbeeld bij het opstellen van een sterk CV.

#### 2.1.5.7 Discriminatie

In onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Andriessen e.a., 2012) wordt benoemd dat het erg lastig is om discriminatie wetenschappelijk aan te tonen. Dit komt vooral doordat de meeste mensen niet toe zullen geven dat zij discrimineren. Hierdoor is het moeilijk om de rol van discriminatie in beeld te krijgen. In het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) benoemt maar 3% van de ondervraagde gemeenten discriminatie als knelpunt voor vluchtelingen bij het vinden van een baan. Hieruit zou opgemaakt kunnen worden dat discriminatie een niet zo grote rol speelt. Het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Andriessen e.a., 2012) beschreef dat de respondenten aangaven dat de invloed van discriminatie op hun baankansen beperkt is. Hier wordt echter ook benoemd dat dit een sociaal wenselijk antwoord kan zijn, omdat de respondenten het niet sociaal wenselijk zouden kunnen vinden om zich op te stellen als slachtoffer van discriminatie. Wel wordt in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) benoemd dat 32% van de gemeenten ‘Weifeling van werkgevers om statushouders aan te nemen’ als knelpunt zien. Werkgevers zijn vaak huiverig om vluchtelingen aan te nemen, omdat zij hun kennis en vaardigheden vaak niet goed in kunnen schatten (VluchtelingenWerk Nederland, 2016).

#### 2.1.5.8 Uiterlijke kenmerken

In onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Andriessen e.a., 2012) wordt beschreven dat niet-westerse migranten vaker een onvoldoende representatief uiterlijk hebben dan autochtone sollicitanten. Werkgevers zien dit vooral bij jonge, laagopgeleide mannen, zij zien er vaak te nonchalant uit bij een sollicitatie. Ook op dit knelpunt wordt ingespeeld door de coaches van het project VIP (VluchtelingenWerk Nederland, 2016) en dit knelpunt is vrij gemakkelijk op te lossen. Verder zien sommige werkgevers uiterlijke kenmerken horend bij het islamitische geloof, zoals een baard of een hoofddoek, als ongepast op de werkvloer. Ook uit een ander onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010) blijkt dat deze islamitische kenmerken sollicitanten op achterstand kunnen stellen, vooral bij functies met klantcontact.

#### 2.1.5.8 Taal

Uit onderzoek onder werkgevers (Nievers & Andriessen, 2010) blijkt dat sollicitanten die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn weinig kans maken op een baan. Hierbij wordt ook benoemd dat vluchtelingen vaker gebruik maken van straattaal, wat wordt gezien als ongepast op een sollicitatie. Uit een onderzoek onder klantmanagers van bijstandsontvangers (van Echtelt & Guiaux, 2012) komt herhaaldelijk naar voren dat het taalniveau van mensen die een inburgeringscursus hebben afgerond nog te laag is om in te treden op de arbeidsmarkt. Uit onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) blijkt dat 89% van de bevraagde gemeenten het gebrek aan Nederlandse taalvaardigheden als een knelpunt voor het vinden van een baan benoemt. Volgens de gemeenten is het niveau ook na de inburgering onvoldoende om betaald werk te vinden. In dit onderzoek wordt door 30% van de gemeenten ook analfabetisme als knelpunt benoemd voor het vinden van een baan. Wel blijken vluchtelingen die hun inburgeringscursus afgerond hebben betere baankansen te hebben dan vluchtelingen die dit niet hebben.

#### 2.1.5.8 Verblijfs(on)zekerheid

Onderzoek (Bakker & Dagevos, 2013) laat zien dat onzekerheid over verblijfsrecht in Nederland een ongunstig effect heeft op de baankansen van vluchtelingen. Vluchtelingen met een tijdelijke verblijfstatus hebben minder kans op een baan dan vluchtelingen die de Nederlandse nationaliteit hebben verkregen. Voor werkgevers is het niet aantrekkelijk om iemand met een onzekere verblijfsstatus aan te nemen. Daarnaast blijken vluchtelingen met een onzekere verblijfsstatus zich ook minder te oriënteren op de arbeidsmarkt. Vluchtelingen die de Nederlandse nationaliteit hebben verkregen, hebben betere baankansen dan vluchtelingen die dit niet hebben.

#### 2.1.5.8 Vrijwilligerswerk

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het doen van vrijwilligerswerk een positief effect heeft op de baankansen van vluchtelingen. Zo beschrijft het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa onder gemeenten (Razenberg & de Gruijter, 2016) dat gemeenten het doen van vrijwilligerswerk als een goede manier zien om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. In het onderzoek van Regioplan wordt ook beschreven dat het doen van vrijwilligerswerk een positief effect heeft op de baankansen en de integratie van vluchtelingen. Hierbij wordt echter ook beschreven dat maar een klein deel van de vluchtelingen dit daadwerkelijk doet (Witvliet e.a. 2013).

#### 2.1.5.9 Bureaucratie

In verschillende onderzoeken komt naar voren dat de hoeveelheid aan regels in Nederland effect heeft op de baankansen van vluchtelingen. Zo komt in het onderzoek van de Universiteit van Amsterdam (de Lange, 2017) bijvoorbeeld naar voren dat vluchtelingen pas mogen beginnen met werken als de asielprocedure afgerond is en dat er veel regels zijn rondom het doen van vrijwilligerswerk. In het onderzoek van de universiteit Utrecht (Edelbroek, 2010) wordt beschreven dat sommige vluchtelingen het lastig vinden om mee te doen in de Nederlandse samenleving door de hoeveelheid aan regels. Hierbij wordt wel beschreven dat sommige vluchtelingen hier meer last van hebben dan anderen. Ook in een onderzoek van VluchtelingenWerk (Klaver, 2014) komt naar voren dat veel vluchtelingen zich belemmerd voelen door de hoeveelheid aan regels in Nederland. In een onderzoek onder gemeenten door VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) blijkt dat ook gemeenten beperkt worden in wat zij voor de vluchtelingen kunnen betekenen door regelgeving en zaken als financiële middelen. Zo geven 55% van de gemeenten aan onvoldoende financiële middelen te hebben om de arbeidsmarkttoeleiding van vluchtelingen goed te kunnen organiseren.

## 2.2 Uitgangspunten voor het onderzoek

Het literatuuronderzoek uit paragraaf 2.1 heeft een theoretisch kader beschreven, waarin de centrale begrippen van dit onderzoek zijn uitgelegd en onderbouwd. Paragraaf 2.1.1 gaat in op VluchtelingenWerk Nederland en op wat de organisatie doet om vluchtelingen te helpen om toe te treden tot de Nederlandse arbeidsmarkt. Hierin kwam naar voren dat VluchtelingenWerk Nederland jobcoaches aangesteld heeft om vluchtelingen te ondersteunen bij het vinden van werk. Dit is relevant voor dit onderzoek, omdat dit onderzoek gedeeltelijk gericht wordt op het werk van de jobcoaches. Dit heeft vooral betrekking op de eerste deelvraag van dit onderzoek, waarin gevraagd wordt wat de jobcoaches doen om de baankansen van vluchtelingen te vergroten. Maar dit heeft ook betrekking op de tweede deelvraag van dit onderzoek, waarin de sterke en zwakke punten van de begeleiding van de jobcoaches onderzocht worden.

In de volgende paragraaf worden er een aantal begrippen uitgewerkt die te maken hebben met de baankansen van vluchtelingen. Dit is van groot belang voor dit onderzoek, omdat het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen in de baankansen van vluchtelingen en hoe deze vergroot kunnen worden.

In paragraaf 2.1.3 worden een aantal factoren beschreven die invloed hebben op de baankansen van vluchtelingen. Dit is relevant voor dit onderzoek, omdat deze factoren inzicht geven in de baankansen van vluchtelingen, wat één van de doelen van dit onderzoek is. Deze factoren kunnen de baankansen van vluchtelingen zowel vergroten als verkleinen. Daarom wordt er tijdens dit onderzoek rekening gehouden met deze factoren. Dit heeft vooral betrekking op de zesde deelvraag van dit onderzoek, waarin onderzocht wordt wat vluchtelingen kunnen doen om hun baankansen te vergroten. Dit heeft ook betrekking op de vierde deelvraag van dit onderzoek, waarin onderzocht wordt wat de jobcoaches denken dat de vluchtelingen zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten.

## 2.3 Topiclijst

- Jobcoaches

- Kansen

- Kansen gezien door vluchtelingen

- Kansen gezien door jobcoaches

- Zelfredzaamheid vluchtelingen

- Ideeën vluchtelingen

- Ideeën jobcoaches

- Begeleiding

- Ervaring begeleiding

- Positieve punten

- Negatieve punten

- Knelpunten

- Knelpunten ervaren door vluchtelingen

- Knelpunten ervaren door jobcoaches

### 2.3.2 Toelichting topiclijst

In deze lijst zal de betekenis van de bovenstaande topics verduidelijkt worden. Het is hierbij belangrijk dat de begrippen zo helder mogelijk uitgelegd worden, zodat hier later in het onderzoek geen vragen meer over kunnen ontstaan.

Jobcoaches

Bij *jobcoaches* worden in dit onderzoek de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden bedoeld. Onder *begeleiding* is er gevraagd wat voor soort begeleiding de jobcoaches de vluchtelingen op dit moment bieden voor het vergroten van hun baankansen.

Ervaring begeleiding

Met *begeleiding* wordt in dit onderzoek de begeleiding van de jobcoaches van VluchtelingenWerk bedoeld, die zij de vluchtelingen bieden bij het zoeken naar werk. Bij *positieve punten* is er bij zowel de jobcoaches als de vluchtelingen gezocht naar punten van de begeleiding die zij sterk of positief vinden. Bij *negatieve punten* is er bij zowel jobcoaches als vluchtelingen gezocht naar punten van de begeleiding die als zwak of negatief ervaren worden.

Knelpunten

Met *knelpunten* worden in dit onderzoek punten bedoeld die het voor de vluchtelingen moeilijker maken om een baan te vinden. Bij *knelpunten ervaren door vluchtelingen* is er gezocht naar punten die door vluchtelingen zelf als belemmering gezien worden bij het vinden van werk. Bij *knelpunten ervaren door jobcoaches* is er gezocht naar punten die door de jobcoaches gezien worden als belemmeringen bij het vinden van werk voor de vluchtelingen.

Kansen

Met *kansen* worden in dit onderzoek punten bedoeld die het voor de vluchtelingen makkelijker maken om een baan te vinden. Bij *kansen ervaren door vluchtelingen* is er gezocht naar punten die door vluchtelingen zelf als helpend worden gezien bij het vinden van werk. Bij *kansen ervaren door jobcoaches* is er gezocht naar punten die door de jobcoaches gezien worden als helpend bij het vinden van werk voor de vluchtelingen.

Zelfredzaamheid

In dit onderzoek wordt er met *zelfredzaamheid* bedoeld wat vluchtelingen zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten. Met *ideeën vluchtelingen* wordt hier bedoeld welke ideeën de vluchtelingen hebben over hoe zij zelf hun baankansen kunnen vergroten. Met *ideeën jobcoaches* wordt bedoeld welke ideeën de jobcoaches hebben over hoe de vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten.

# Methode

*In dit hoofdstuk is beschreven wat de opzet van dit onderzoek is. Ten eerste is er beschreven wat voor type onderzoek het betreft en waarom hiervoor gekozen is. Verder is er beschreven hoe de informatie verzameld is in dit onderzoek, hoe deze data verwerkt zijn en zijn de onderzoekseenheden van dit onderzoek omschreven. Dit onderzoek wordt afgesloten met de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid van dit onderzoek.*

## 3.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek. Er is onderzoek gedaan naar de ervaringen, behoeften en belevingen van mensen. Het onderzoek is namelijk gericht op het verkrijgen van informatie over de ervaringen van vluchtelingen en jobcoaches in het zoeken naar werk voor de vluchtelingen. Er is gezocht naar hun ervaringen, belemmeringen en succeservaringen. Het onderzoek is gericht op het verkrijgen van nieuwe inzichten (Baarda, 2009). De kwalitatieve aard van dit onderzoek heeft de jobcoaches en de vluchtelingen een kans gegeven om mee te denken over het antwoord op de onderzoeksvraag. Daarnaast sluit ook het feit dat dit onderzoek in de praktijk uitgevoerd is, goed aan bij de kwalitatieve aard van dit onderzoek. Daarnaast is het onderzoek inductief, omdat er geen specifieke theorie getoetst wordt, maar het doel van dit onderzoek is om een theorie te vormen aan de hand van de verzamelde gegevens. Ten slotte is dit onderzoek interpretatief, omdat het onderzoek gericht is op het achterhalen van ervaringen van de onderzoeksdeelnemers, in dit geval de vluchtelingen en de jobcoaches (Verhoeven, 2014). Het onderzoek is gedeeltelijk gericht op het achterhalen van de ervaringen, die de jobcoaches en de vluchtelingen hebben in het zoeken van een baan voor de vluchteling, bijvoorbeeld welke knelpunten ze hierin tegenkomen.

## 3.2 Dataverzamelings-methode

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van interviews. Een interview is een vraaggesprek dat tot doel heeft om informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp, waarbij de beleving van de geïnterviewde personen voorop staat. Tijdens de interviews voor dit onderzoek is er gezocht naar de belevingen van de vluchtelingen en de jobcoaches tijdens het zoeken naar een baan voor de vluchtelingen. Voor dit onderzoek is gekozen voor interviews met één persoon tegelijk, ook wel tweegesprekken genoemd. Hier is voor gekozen, omdat alle respondenten op deze manier hun inbreng kunnen hebben bij elke vraag en niet beïnvloed worden door de antwoorden van de andere respondenten. In totaal zijn er voor dit onderzoek twaalf interviews gehouden. Zes van deze interviews zijn gehouden met vluchtelingen, de andere zes met jobcoaches. Hier is voor gekozen, omdat er verwacht werd dat deze twee groepen beide andere inzichten en ideeën hebben over het antwoord op de onderzoeksvraag. Door twee respondentengroepen te interviewen, is er meer diepgang in het onderzoek gebracht. De vorm van interviews waarvoor is gekozen voor dit onderzoek is het half-gestructureerde interview. Er zal gebruik gemaakt worden van een topiclijst, maar de respondenten krijgen ook genoeg ruimte voor hun eigen inbreng. De topiclijst diende als leidraad voor de onderwerpen die aan bod kwamen tijdens de gesprekken. Doorvragen is erg belangrijk bij deze vorm van interviews, dus hier is veel gebruik van gemaakt tijdens de interviews voor dit onderzoek (Verhoeven, 2014).

## 3.3 Onderzoekspopulatie en respondenten

De populatie van een onderzoek zijn alle ‘eenheden’ waarover er in een onderzoek uitspraken worden gedaan(Verhoeven, 2014). De onderzoekspopulatie van dit onderzoek bestaat uit vluchtelingen, die de laatste twee jaar gehuisvest zijn in de gemeenten Goes, Noord-Beveland, Kapelle, Reimerswaal of Borsele en die zes maanden of langer bezig zijn met hun inburgeringscursus en de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden. De respondenten van een onderzoek zijn de personen die daadwerkelijk meewerken aan het onderzoek (Verhoeven, 2014). In dit geval zijn de respondenten de personen uit de populatie die geïnterviewd zijn. De respondenten van dit onderzoek bestaan uit zes vluchtelingen met de genoemde criteria en zes jobcoaches van de genoemde locatie. Deze respondenten hebben aan dit onderzoek bijgedragen door deel te nemen aan de interviews, die afgenomen zijn.

## 3.4 Steekproef

Doordat de onderzoekspopulatie van dit onderzoek, de vluchtelingen, relatief groot is, is het tijdens dit onderzoek niet mogelijk geweest om alle eenheden uit deze populatie te interviewen. Daarom is er gebruik gemaakt van een selecte doelgerichte steekproef, dit houdt in dat de respondenten geselecteerd worden op bepaalde kenmerken (Verhoeven, 2014). De kenmerken waar de respondenten van dit onderzoek op geselecteerd werden, is dat zij de Nederlandse of Engelse taal voldoende beheersen. Hier is voor gekozen zodat er goed gecommuniceerd kan worden tijdens de interviews en de betrouwbaarheid van de interviews niet verkleind wordt door het gebruik van tolken. Daarnaast zijn er alleen vluchtelingen geïnterviewd die langer dan zes maanden bezig zijn met hun inburgeringscursus, omdat dit voornamelijk de doelgroep is die de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden begeleiden. Ten slotte is er voor gekozen om vluchtelingen van verschillende nationaliteiten te interviewen. Hier is voor gekozen om het onderzoek breed inzetbaar te maken. Omdat de grootste groepen vluchtelingen bij VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden uit Syrië en Eritrea komen, zijn de interviews onder deze nationaliteiten gehouden. De meeste vluchtelingen die door de jobcoaches begeleid wordt zijn Syrische mannen, daarom zijn de meeste respondenten van dit onderzoek ook Syrische mannen.

Tijdens dit onderzoek zijn naast vluchtelingen ook jobcoaches geïnterviewd. Bij VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden zijn zeven jobcoaches actief. Hiervan zij er zes geïnterviewd. Voor deze groep is er gekeken naar welke jobcoaches praktisch bruikbaar zijn (Verhoeven, 2014). Hiervoor is er gekeken waar de jobcoaches wonen, hoe vaak zij op het kantoor in Goes komen en hoeveel tijd zij hadden.

## 3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse

Zoals er al eender beschreven werd, is er tijdens dit onderzoek gebruikt gemaakt van half gestructureerde interviews (Verhoeven, 2014). Tijdens dit onderzoek zijn de interviews opgenomen op twee mobiele telefoons. Hier is voor gekozen om er zeker van te zijn dat er geen informatie uit de interviews verloren kon gaan. Op deze manier kon de onderzoeker de interviews meerdere keren terugluisteren, waardoor er niets gemist kon worden. De interviews zijn op twee verschillende telefoons opgenomen om de kans dat de geluidsopname verloren ging te verkleinen. Er is voor gekozen om tijdens de interviews geen aantekeningen te maken, zodat de onderzoeker de volledige aandacht bij de interviews kon houden. Door goed naar de antwoorden van de respondenten te luisteren, kon er beter doorgevraagd worden op de antwoorden, wat erg belangrijk is bij half gestructureerde interviews.

De interviews zijn uitgewerkt in transcripten aan de hand van de gemaakte opnames. In een transcript wordt er letterlijk uitgetypt wat de respondent en de onderzoeker hebben gezegd (Baarda, 2009). De transcripten zijn zo snel mogelijk na het afnemen van het interview uitwerkt. De transcripten zijn open gecodeerd, dit wordt ook wel uiteenrafelen genoemd. Vervolgens zijn de termen gegroepeerd, er werd gekeken naar welke informatie er bij elkaar hoort. Daarna is er hiërarchie aangebracht, hierbij werden de codes gesorteerd op belang voor het onderzoek. Hierna is er gezocht naar verbanden tussen de begrippen, dit wordt axiaal coderen genoemd (Verhoeven, 2014).

## 3.6 Operationalisatie

De operationalisering had in dit onderzoek tot doel om de gebruikte begrippen uit te werken tot meetbare instrumenten. Deze meetinstrumenten dienden als hulpmiddelen bij het verzamelen van gegevens (Verhoeven, 2014). Dit onderzoek heeft tot doel om er achter te komen hoe de baankansen van vluchtelingen vergroot kunnen worden. Om hier achter te komen, werd er in twaalf interviews gezocht naar de meningen en inzichten van de jobcoaches en vluchtelingen van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden. Een belangrijk begrip in dit onderzoek is integratie. Integratie wordt in dit onderzoek geoperationaliseerd tot de opname van vluchtelingen in de maatschappij, waarbij de vluchtelingen bereid moeten zijn om te integreren en de Nederlandse samenleving hun integratie mogelijk moet maken. Een ander belangrijk begrip in dit onderzoek is zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid is in dit onderzoek geoperationaliseerd tot het in staat zijn om zelfstandig het leven te leiden, zelfstandig te wonen en voor zichzelf te kunnen zorgen. In dit onderzoek wordt hierbij de nadruk gelegd op de mogelijkheden van de vluchtelingen om zelf hun baankansen te vergroten.

## 3.7 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een kwalitatief onderzoek hangt samen met de voorwaarde herhaalbaarheid of de herhaalbaarheidseis. Dit houdt in dat het herhalen van het onderzoek voor hetzelfde resultaat zou zorgen. Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten, zijn een aantal stappen ondernomen. Zo zijn alle interviews op dezelfde plaats uitgevoerd, zodat de omgeving geen invloed heeft gehad op de uitkomst van de interviews. Er is voor gekozen om de interviews te houden in een afgesloten spreekruimte op het kantoor van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden in Goes. Doordat de interviews in een afgesloten ruimte gehouden zijn, was de kans op onderbrekingen kleiner. Hierdoor konden de respondenten zich goed concentreren op de interviews, waardoor de kans groter was dat de antwoorden bruikbaar waren voor het onderzoek. Daarnaast was de kans op sociaal wenselijke antwoorden kleiner, doordat er minder personen in de ruimte waren en de gesprekken niet gehoord konden worden door andere mensen. Ook zijn alle interviews op hetzelfde tijdstip afgenomen. Tevens werd er tijdens de interviews gebruik gemaakt van opnameapparatuur, waardoor de interviews letterlijk uitgeschreven konden worden en de uitspraken van de respondenten gecontroleerd konden worden (Verhoeven, 2014). Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten is er gebruik gemaakt van peerfeedback. De onderzoeker heeft verschillende collega-onderzoekers de resultaten laten nalezen en om feedback gevraagd.

## 3.8 Validiteit

Met de validiteit van een onderzoek wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten. Validiteit gaat er over of onderzocht wordt wat de onderzoeker meent te onderzoeken (Verhoeven, 2014). Er zijn verschillende vormen van validiteit. De interne validiteit is in dit onderzoek vergroot door gebruik te maken van andere onderzoeken. De begrippen die in dit onderzoek gebruikt zijn, zijn allemaal voort gekomen uit eerdere wetenschappelijke onderzoeken. Hierdoor zijn ze allemaal al een keer getoetst (Baarda, 2009). Om de begripsvaliditeit te bevorderen is er een topiclijst opgesteld, waarin begrippen gedefinieerd zijn. Hierdoor kon er geen verwarring meer ontstaan over deze begrippen tijdens dit onderzoek. Daarnaast is de instrumentele validiteit van dit onderzoek vergroot door het meetinstrument gedurende het gehele onderzoek constant te houden. Bij elk interview van dezelfde respondentengroep zijn dezelfde vragen gesteld, in dezelfde volgorde. Verder zijn alle interviews rond dezelfde tijd van de dag uitgevoerd en zijn ze allen uitgevoerd in dezelfde, prikkelarme omgeving, namelijk een spreekkamer op het kantoor van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden. Om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen is er voorafgaand aan de interviews duidelijk aangegeven dat de interviews anoniem zijn en dat de geluidsopnames alleen door de onderzoeker beluisterd zouden worden. Daarnaast is er voorafgaand aan de interviews gebruik gemaakt van peer-debriefing. De onderzoeker heeft collega’s kritisch mee laten kijken om de invloed van de eigen mening of eventuele vooroordelen in de manier van vragen stellen te reduceren.

## 3.9 Bruikbaarheid

De bruikbaarheid van een onderzoek wordt bepaald door hoe bruikbaar het onderzoek is voor de organisatie, waarvoor het onderzoek uitgevoerd wordt (Baarda, 2009). Om dit onderzoek zo bruikbaar mogelijk te maken is er veel overleg geweest met de opdrachtgever. Naast de teamleider van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden is er ook veel overleg gepleegd met de teamleider van de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden. Dit onderzoek zal gericht worden op hoe het werk van de jobcoaches effectiever gemaakt kan worden. Daarom is het erg belangrijk dat de jobcoaches achter het onderzoek staan en dat er precies onderzocht werd, wat zij onderzocht wilden hebben.

# Resultaten

*In dit hoofdstuk worden de resultaten van het veldonderzoek beschreven. De eerste paragraaf beschrijft het verloop van het veldwerk. Hierin wordt beschreven hoe de interviews in algemene zin zijn verlopen en welke wijzigingen er zijn aangebracht in dit onderzoek. In paragraaf 4.2 zijn de belangrijkste resultaten per respondentengroep uitgewerkt.*

## 4.1 Verloop veldwerk

Het eerste deel van het veldwerk voor dit onderzoek is vrij probleemloos verlopen. Er is gewacht op het positieve resultaat van het onderzoeksvoorstel voordat er aan het veldwerk werd begonnen. Hier is bewust voor gekozen om er zeker van te zijn dat er tijdens dit onderzoek gewerkt wordt met de juiste deelvragen en interviewvragen. Nadat het onderzoeksvoorstel met een voldoende beoordeeld werd, heeft de onderzoeker per mail contact gezocht met de te interviewen jobcoaches. Hierbij is samengewerkt met de teamleider van de jobcoaches. De teamleider van de jobcoaches heeft geholpen met het selecteren van de respondenten. Alle zes de gevraagde jobcoaches wilden meewerken aan het onderzoek en konden op redelijk korte termijn een afspraak inplannen. De interviews zijn allemaal afgenomen op het kantoor van VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland locatie de Bevelanden. Dit was erg prettig, omdat er hier een stille, afgesloten ruimte beschikbaar was om het interview uit te voeren. Het transcriberen van de interviews heeft direct na het afnemen van ieder interview plaatsgevonden. Na het laatste afgenomen interview met de jobcoaches is er begonnen aan het coderen van de interviews en het beschrijven van de resultaten over deze respondentengroep.

Het verloop van het veldwerk bij de respondentengroep vluchtelingen begon eveneens soepel. Door de jobcoaches werd er goed meegedacht over welke cliënten geschikt zouden zijn om te interviewen. De vluchtelingen zijn vervolgens telefonisch benaderd. De meeste vluchtelingen die gevraagd werden reageerden positief en konden binnen een week een afspraak inplannen. Er waren een aantal vluchtelingen die aangaven dat ze geen tijd hadden om mee te werken aan het onderzoek, maar er waren genoeg andere cliënten die geschikt waren. De respondenten spraken ook redelijk goed Nederlands waardoor er over het algemeen goed gecommuniceerd kon worden. Af en toe moest een vraag een aantal keer uitgelegd worden, maar uiteindelijk begrepen de respondenten de vragen goed. Het transcriberen van de interviews is ook bij deze respondenten groep direct na het afnemen van de interviews gebeurd. Na het laatste afgenomen interview met de vluchtelingen zijn de interviews gecodeerd en zijn de resultaten beschreven.

### 4.1.2 Wijzigingen in dit onderzoek

Er zijn een aantal punten gewijzigd in dit onderzoek naar aanleiding van het veldwerk en de resultaten van dit onderzoek. Zo is de respondentengroep vluchtelingen gewijzigd in dit onderzoek. In het onderzoeksvoorstel was beschreven dat er respondenten van verschillende nationaliteiten geïnterviewd zouden worden, zodat het interview breed inzetbaar zou zijn. De doelgroep van de jobcoaches bleek echter vooral te bestaan uit Syrische mannen. Daarom zijn er vijf Syrische mannen en één Eritrese man geïnterviewd. Dit is vrij representatief aan de groep met vluchtelingen, die begeleid worden door de jobcoaches.

Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek zijn er een aantal wijzigingen gemaakt in het theoretisch kader van dit onderzoek. Er kwamen bepaalde onderwerpen naar boven in de resultaten, die in het theoretisch kader nog niet beschreven waren. Daarom zijn deze toegevoegd. Dit waren de onderwerpen ‘bureaucratie’ en ‘vrijwilligerswerk’ in paragraaf 2.1.5.

Ten slotte zijn er een aantal topics verwijderd uit dit onderzoek, omdat hierover geen resultaten naar voren kwamen tijdens het werkveld. Dit ging over de topics ‘overige behoeften’ en ‘ervaring proces’. De bevraagde vluchtelingen gaven alle zes aan dat zij geen behoeften hebben waar de jobcoaches nog niet op in spelen. Daarom is er besloten dit topic te verwijderen. Daarnaast waren alle punten die naar voren kwamen bij ‘ervaring proces’ ook al benoemd bij de kansen en knelpunten die de bevraagde vluchtelingen en jobcoaches benoemden over het vinden van werk voor de vluchtelingen. Daarom is er besloten om ook dit topic te verwijderen.

## 4.2 Belangrijkste resultaten

### 4.2.1 Respondentengroep 1: Jobcoaches

#### 4.2.1.1 Begeleiding jobcoaches

Alle zes de respondenten gaven aan dat zij de vluchtelingen helpen bij het opstellen van een CV. Daarbij werd aangeven dat sommige vluchteling al een CV hebben en dat deze bijvoorbeeld aangepast of vertaald moet worden en voor andere vluchtelingen moet er een nieuwe CV opgesteld worden. Alle zes de jobcoaches benoemen dat zij in gesprek gaan met de vluchtelingen over bijvoorbeeld hun werkervaring, opleidingsniveau en hun wensen voor de toekomst. Daarnaast benoemen alle zes de respondenten dat zij voor de vluchtelingen op zoek gaan naar een stagekansplaats of een betaalde baan. Drie van de zes respondenten benoemen dat zij de vluchtelingen informeren over hoe zij zelf werk kunnen zoeken in Nederland. Twee van de zes respondenten geven aan dat zij een VIP cursus aanbieden aan de vluchtelingen. Twee van de zes respondenten geven aan dat zij een tussenpersoon zijn voor de vluchtelingen en hun werkgevers als de vluchtelingen eenmaal geplaatst zijn. Twee van de zes respondenten gaven aan de vluchtelingen aan te moedigen om zelf actief hun baankansen te vergroten door bijvoorbeeld op internet vacatures te zoeken. *‘Nou wij proberen mensen te selecteren die ten eerste gemotiveerd zijn, ze moeten zelf willen. Hun Nederlands moet voldoende zijn, je moet goed kunnen communiceren met mensen. En wij gaan dan zoeken van wat hebben ze gedaan, wat willen ze graag. En dan maak je samen een CV met die <uhm> gegevens normaal. Er moet dan ook een foto op het CV. En dan gaan we zelf kijken in onderling overleg met de jobcoaches van nou ja wie ziet er kansen voor deze mensen?’ (Vrijwilligster, vrouw, 66)*

#### 4.2.1.2 Topic: Positieve punten begeleiding

Alle zes de respondenten gaven aan dat zij een groot netwerk als kracht van het team van de jobcoaches zagen. Wel gaven drie jobcoaches aan dat ze hun eigen netwerk als kracht zagen, terwijl de andere drie jobcoaches hierbij het netwerk van hun collega’s benoemden. De respondenten gaven aan dat ze dankzij hun netwerk vluchtelingen konden plaatsen bij bedrijven voor vrijwilligerswerk, stagekansplaats of betaald werk. *‘Hij legt veel persoonlijke contacten en daarmee krijgt hij mensen aan het werk. Als ze jou kennen dan doen ze het eigenlijk meer voor jou, dan dat ze het voor de vluchteling doen.’ (Vrijwilliger, man, 66)* Drie van de zes jobcoaches benoemen het netwerk als ‘onmisbaar’. *‘Sommigen hebben gewoon een heel groot netwerk. Dus dat is wel heel belangrijk. Echt heel belangrijk. Er zijn er vier die echt in het bedrijfsleven gewerkt hebben, dus die hebben een ontzettend groot netwerk waar je uit kunt putten. Dat is heel, heel belangrijk. Zonder dat kun je niet.’ (Vrijwilliger, vrouw, 51)* Drie van de zes respondenten gaven aan een betrokken houding als sterk punt van de begeleiding te zien. Hierbij gaven de jobcoaches aan dat zij en hun collega’s bij VluchtelingenWerk werken, omdat ze graag iets voor de vluchtelingen willen betekenen en hun werk vanuit hun hart doen. Hierdoor beoordelen zij hun eigen inzet hoog. Twee van de zes respondenten noemden ervaring van de jobcoaches als kracht. Eén van deze respondenten benoemde hierbij zijn eigen ervaring en de andere respondent noemde hierbij de ervaring van een collega. Zij zagen ervaring als kracht, omdat zij al weten hoe zij het beste werk kunnen zoeken voor de vluchtelingen en hoe de arbeidsmarkt in elkaar zit. Twee van de zes respondenten gaven aan dat zij de coördinator van het team als kracht zagen. Ze waren van mening dat een groep vrijwilligers sturing nodig heeft en dat er iemand verantwoordelijkheid moet nemen om beslissingen te nemen over hoe er gewerkt moet worden. Eén van de zes respondenten gaven aan dat de jobcoaches goed naar de mens kijken, waardoor ze passend onderwijs of een passende baan of stageplaats kunnen vinden voor de vluchtelingen.

#### 4.2.1.3 Topic: Negatieve punten begeleiding

Vier van de zes respondenten noemen tijdsgebrek als zwak punt van de begeleiding. Hierbij geven ze aan dat ze er gemakkelijk een fulltime baan van kunnen maken, maar dat ze dit niet willen. Doordat de jobcoaches beperkte tijd hebben die zij bij VluchtelingenWerk willen en/of kunnen besteden blijft er soms werk liggen. *‘Ik laat ook gewoon dingen liggen. Dat ik denk ja.. ik kan het nog eens aan een ander vragen of die het wilt doen. Maar iedereen.. doet het erbij of <uhm> heeft dan toch een soort van je.. afgeperkte.. moment dat je beschikbaar bent. Want het is in dit werk nooit klaar.’ (Vrijwilliger, vrouw, 66).* Hierbij wordt door één respondent ook benoemd dat er meer jobcoaches nodig zijn. Twee van de zes respondenten noemen een tekort aan kennis over de cultuur van de vluchteling als zwak punt uit de begeleiding. Hierdoor kunnen er misverstanden ontstaan en één respondent benoemd dat ze hierdoor blunders begaat. Twee van de zes respondenten geven aan dat ze een gebrek aan marketing zien als zwak punt in de begeleiding. Ze vinden het belangrijk dat bedrijven en werkgevers weten dat ze vluchtelingen begeleiden die werk zoeken en daar is marketing voor nodig. Hierbij benoemde één respondent dat als er contacten gemaakt worden met werkgevers, dat deze contacten niet goed genoeg onderhouden worden. Eén van de respondenten noemt hierbij dat er binnen VluchtelingenWerk zelf ook meer bekendheid moet komen, zodat er beter samengewerkt en afgestemd kan worden tussen de verschillende groepen vrijwilligers. Twee van de zes respondenten gaven aan dat ze de manier van werken chaotisch vinden en dat zij duidelijke lijnen missen. Zo is er verwarring over wat precies de doelgroep is van de jobcoaches. *‘Nou het is heel warrig, de lijnen die werden uitgezet die veranderen steeds. Eerst was het zo van we doen alleen die mensen die klaar zijn met hun inburgering. Dan weten we dat hun Nederlands redelijk is. En nu is het al van als ze een jaar in de inburgering zitten, dan gaan we ze al oppakken. En dat, de regeltjes en de lijnen veranderen steeds en dat vind ik vrij lastig.’ (vrijwilliger, vrouw, 51)* Ten slotte gaf één van de zes respondenten aan dat ze een gebrek aan communicatie tussen de jobcoaches als een zwak punt ervaart. Bijvoorbeeld als een collega iets voor haar cliënt had gedaan, wordt dit niet met haar gecommuniceerd.

#### 4.2.1.4 Topic: Knelpunten ervaren door jobcoaches

Alle zes de respondenten benoemden de taal als knelpunt voor de vluchtelingen bij het zoeken naar werk. Hierbij wordt benoemd dat ook de vluchtelingen die hun inburgering afgerond hebben de taal nog onvoldoende machtig zijn om aan het werk te kunnen. Verder is er benoemd dat vluchtelingen vaak onzeker zijn over hun taal en eerst de taal beter willen leren, voordat ze werk gaan zoeken of bijvoorbeeld vrijwilligerswerk gaan doen. *‘Als je de taal niet kent valt er ook niets te lezen, dan weet je niet hoe bedrijven in Nederland werken, wat er in Nederland speelt. Het draait steeds om hetzelfde, om de taal.’ (Vrijwilliger, man, 66)* Vier van de zes respondenten gaven aan dat zij de hoeveelheid aan regels in de Nederlandse maatschappij als knelpunt zien. Doordat er zo veel regels zijn, weten de vluchtelingen niet goed hoe alles werkt en de jobcoaches lopen soms ook tegen deze regels aan, zoals over het financieren van studies. Drie van de zes respondenten gaven aan dat zij het tekort aan diploma’s en/of het feit dat diploma’s uit het land van herkomst in Nederland niet altijd hetzelfde gewaardeerd worden als knelpunt zien. *‘De taal is sowieso een probleem en ja ze hebben vaak ook heel weinig opleiding in eigen land he.. ze hebben vaak basisschool en daarna hebben ze soms wel jaren van alles en nog wat gedaan, maar vaak hebben ze dan nergens echt een diploma van. Ze hebben vaak wel wat werkervaring hoor, maar dan combineerden ze vaak ook banen.’ (Vrijwilliger, vrouw, 66)* Drie van de zes respondenten geven aan cultuurverschillen als knelpunt te zien. Hier wordt onder andere mee bedoeld dat het voor veel vluchtelingen in hun cultuur niet normaal is om over je eigen kwaliteiten te praten. Eén respondent noemt hierbij ook dat bepaalde groepen vluchtelingen niet met elkaar om kunnen gaan en dus niet met elkaar samen willen werken. Eén van de zes respondenten noemt het ontbreken van een netwerk bij de vluchteling als knelpunt bij het zoeken naar werk. Hierbij wordt benoemd dat het in Nederland vaak voorkomt dat werk via je eigen netwerk gevonden wordt. Voor vluchtelingen is dit vaak niet mogelijk, omdat ze of een klein netwerk hebben of hun netwerk vaak alleen uit mensen uit hun land van herkomst bestaat. Eén van de zes respondenten noemt trauma’s als een knelpunt. De bevraagde jobcoach gaf aan dat sommige vluchtelingen een lange periode nodig hebben om tot rust te komen voordat ze werk kunnen gaan zoeken. Eén van de zes respondenten noemt leeftijd als knelpunt voor de oudere vluchtelingen bij het vinden van werk. Eén van de zes respondenten noemt financiële middelen als knelpunt voor de vluchtelingen. Hierbij werden financiële middelen benoemd om een opleiding te financieren. Eén van de zes respondenten noemt werkeloosheid in Nederland als knelpunt. Ten slotte noemde één van de zes respondenten angst bij werkgevers om een vluchteling aan te nemen als knelpunt. De respondent noemde de angst voor de reactie van de andere werknemers. Eén respondent benoemt ook het feit dat vluchtelingen in het land van herkomst vaak verschillende banen combineerden.

#### 4.2.1.5 Topic: Kansen gezien door jobcoaches

Vijf van de zes respondenten geven aan dat het verbeteren van de taal een kans is voor vluchtelingen om werk te kunnen vinden. ‘*Taal verbeteren natuurlijk, sowieso. Cursussen, opleidingen, bijblijven, vrijwilligerswerk doen om in contact te komen met Nederlanders.’ (Vrijwilliger, vrouw, 51)* Drie van de zes respondenten zien contact met Nederlanders als een kans voor de vluchtelingen om werk te vinden. Ze geven aan dat het belangrijk is om te integreren, deel te zijn van de Nederlandse maatschappij en op mensen af te durven stappen. *‘Contact met Nederlanders. Dat ze integreren, dat ze deel zijn van de maatschappij.’ (Vrijwilliger, vrouw, 66)* Daarnaast zouden vluchtelingen via hun netwerk dat bestaat uit Nederlanders werk kunnen zoeken en vinden. Drie van de zes respondenten geven aan dat weten hoe de Nederlandse maatschappij in elkaar zit een kans is voor de vluchtelingen. Eén van de zes respondenten geeft aan dat het volgen van een VIP cursus een kans is voor vluchtelingen om veel te leren over hoe de Nederlandse maatschappij in elkaar zit. Twee van de zes respondenten geven aan dat het doen van vrijwilligerswerk vluchtelingen kan helpen bij het vinden van werk. Door het doen van vrijwilligerswerk kunnen vluchtelingen hun taal verbeteren, een netwerk opbouwen en zien hoe werk in Nederland er uit ziet. Ten slotte gaf één van de zes respondenten aan dat het zelf op zoek gaan naar werk een kans is voor vluchtelingen om werk te vinden.

#### 4.2.1.6 Topic: Ideeën jobcoaches zelfredzaamheid

**Resultaten:** Vijf van de zes respondenten gaven aan dat vluchtelingen hun zelfredzaamheid op het gebied van het vinden van werk kunnen vergroten door de Nederlandse taal beter te leren. *‘Inburgeren, de Nederlandse taal leren. Daar moeten ze alles aan doen. Maar ik heb ook wel eens tegen vluchtelingen gezegd lees de krant eens elke dag, kijk elke dag naar het nieuws.’ (Vrijwilliger, man, 70)* Hierbij werd benoemd dat dit belangrijk is om werk te vinden, om goed te kunnen functioneren op de werkvloer en om meer te leren over de Nederlandse maatschappij. Drie van de zes respondenten geven aan dat contact met Nederlanders de zelfredzaamheid van vluchtelingen kan vergroten. Dit zou een positief effect hebben op de ontwikkeling van de Nederlandse taal en via een eigen netwerk zouden zij werk kunnen vinden. Twee van de zes respondenten gaven aan dat vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten door vrijwilligerswerk te doen. Dit zou een positief effect hebben op de taal en het opbouwen van een netwerk. Twee van de zes respondenten geven aan dat vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten door te leren hoe dingen in Nederland werken door bijvoorbeeld de krant te lezen en het nieuws te kijken. Eén van de zes respondenten gaf aan dat vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten door een opleiding te volgen. *‘Ja, goed Nederlands leren, een opleiding volgen, dat wordt in Nederland toch gevraagd, maar dan zijn er vaak weer financiële problemen’ (Vrijwilliger, vrouw, 66)* Eén van de zes respondenten gaf aan dat vluchtelingen hun zelfredzaamheid op het gebied van het zoeken naar werk kunnen vergroten door zelf een baan te zoeken door vacatures op het internet te bekijken. Eén van de zes respondenten denkt dat het opbouwen van een CV en het opbouwen van een netwerk een positief effect heeft op de zelfredzaamheid van de vluchtelingen.

### 4.1.2 Respondentengroep 2: Vluchtelingen

#### 4.1.2.1 Topic: Begeleiding jobcoaches

Alle zes de respondenten benoemen dat de jobcoaches hen helpen bij het opstellen van hun CV. Hierbij geeft één respondent aan zelf een CV opgesteld te hebben, maar deze samen met zijn jobcoach aangepast en aangevuld te hebben. Eén van de zes respondenten geeft aan zelf een goede CV in het Engels te hebben en alleen hulp gekregen heeft bij het vertalen van zijn CV. Drie van de zes respondenten geeft aan door de jobcoaches geholpen te worden bij het vinden van een stagekansplaats. Drie van de zes respondenten geeft aan door de jobcoaches geholpen te worden bij het vinden van betaald werk. Twee van de zes respondenten geeft aan door de jobcoaches geholpen te worden bij het vinden van vrijwilligerswerk. Twee van de zes respondenten geeft aan door de jobcoaches geholpen te worden bij het vinden van passend onderwijs. *‘Ja school zoeken en werk zoeken. En gisteren ik ging CV maken met haar alles klaar. Maar zij is to help werk zoeken.’ (Man, Eritrese, 26 jaar).*Drie van de zes respondenten geven aan informatie te krijgen van de jobcoaches over hoe zij in Nederland werk kunnen zoeken.

#### 4.1.2.2 Topic: Positieve punten begeleiding

Drie van de zes respondenten geven aan het contact met Nederlanders en het opbouwen van een netwerk als positief punt van de begeleiding van de jobcoaches te zien. Ze vinden het belangrijk om Nederlandse mensen te kennen, die hen willen helpen met het zoeken naar werk. *‘Wat ik vind goed aan jobcoaches is zij helpen ons. Met de CV nu, om een stage te maken. Het is ook een netwerk voor ons, je kent iemand die wil graag jou helpen om een baan te krijgen, dat is goed.’ (Man, 38 jaar, Syrische)* Twee van de zes respondenten geven aan dat het contact met de jobcoaches hun beheersing van de Nederlandse taal verbetert en ze nieuwe woorden van de jobcoaches leren in verband met zoeken naar werk. Drie van de zes respondenten noemen de VIP cursus als positief punt van de begeleiding. De respondenten geven aan het meest van de VIP cursus te leren en vinden het fijn om een heel dagdeel bezig te zijn met de jobcoaches. Twee van de zes respondenten geven aan dat de jobcoaches goed naar hen luisteren en veel informatie over hen verzamelen voordat ze gaan zoeken naar werk. Hierdoor voelen de respondenten zich gehoord en hebben het gevoel dat de jobcoaches passend werk voor hen kunnen zoeken. *‘Ze weet precies wat ik werk, ik was praat met haar over mijn werk. Wat ik was werk, wat ik goed in, welke bedrijf ik was werk voor en ook welke kwaliteit ik heb. En zij weet alles en zij schrijft en zij helpen mij.’ (Man, Syrische, 39 jaar)* Twee van de zes respondenten noemen goede bedoelingen van de jobcoaches als een positief punt van de begeleiding. Twee van de zes respondenten geven aan dat de begeleiding van de jobcoaches hen hielp bij het voorbereiden van het Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA) examen dat onderdeel is van het inburgeringsexamen. Twee van de zes respondenten geven aan dat ze het grote netwerk van de jobcoaches als sterk punt van de begeleiding zien. Ze denken dat de jobcoaches hierdoor sneller werk voor hen kunnen vinden. Eén van de zes respondenten geeft aan veel informatie te krijgen van de jobcoaches, waardoor hij zelf beter werk kan zoeken.

#### 4.1.2.3 Topic: Negatieve punten begeleiding

Eén van de zes respondenten geeft aan dat de jobcoaches vaak korte afspraken met hen hebben. Hierbij wordt benoemd dat er bij de VIP cursus meer tijd is. *‘Als ik kom hier bij VluchtelingenWerk zij heeft alles wat wij leren bij die cursus zij heeft hier gedaan. Maar daar er is meer tijd. Hier misschien dertig minuten ja klaar. Daar, nee. Daar vier uur. Veel tijd. Daar is veel uitleggen, heel, heel veel. Daar is beter. Veel tijd. Daar ik kan als ik niet begrijp ik kan die vrouw uitleggen. Wij hebben meer tijd.’ (Man, Syrische, 45 jaar)* Eén respondent noemt als negatief punt dat jobcoaches bij de VIP cursus geen actieve rol hebben en vooral observeren en notities maken. Eén respondent noemt de duur van de VIP cursus als negatief punt van de begeleiding. De respondent vindt het jammer dat het maar acht bijeenkomsten zijn en zou elke week of twee keer per week een bijeenkomst bij willen wonen.

#### 4.1.2.4 Topic: Knelpunten ervaren door vluchtelingen

Alle zes de respondenten noemen taal als een knelpunt bij het zoeken van werk. Twee van de zes respondenten geven hierbij aan dat het niet kennen van de taal van de werkvloer een knelpunt is. Twee van de zes respondenten benoemen dat het taalniveau van vluchtelingen, die het inburgeringsexamen behaald hebben onvoldoende is om hun beroep uit te voeren. Eén van de zes respondenten geeft hierbij aan dat het niveau van onderwijs bij de inburgeringscursus onvoldoende is en ziet dit als knelpunt bij het vinden van werk. Vier van de zes respondenten noemen een gebrek aan kennis over hoe men werk moeten zoeken in Nederland als knelpunt bij het vinden van werk. Drie van de zes respondenten benoemen het feit dat hun diploma’s niet gewaardeerd worden in Nederland als knelpunt bij het vinden van werk. Drie van de zes respondenten noemen het feit dat werkgevers hen niet de kans willen geven als knelpunt. Twee van de zes respondenten geven aan dat zij hun leeftijd als knelpunt zien bij het vinden van werk. Twee van de zes respondenten geven aan dat hun beroep in Nederland anders is dan in het land van herkomst en dat ze dit als knelpunt zien bij het vinden van werk. *‘Ik ben een leraar dus het is anders in elk land. Het is nooit hetzelfde.’ (Man, Syrische, 38 jaar)* Eén van de zes respondenten noemt een gebrek aan kennis over hun beroep in Nederland als knelpunt. *‘Bijvoorbeeld ik heb geen opleiding, dus ik ben niet precies ik weet of ik kan vinden werk als magazijnmanager. Zo ik heb geen idee dus misschien ik kan vinden werk als ik kan niet. (Man, Syrische, 45 jaar)* Eén van de zes respondenten geeft aan tijdgebrek door de verplichte inburgeringscursus als knelpunt te zien. Eén van de zes respondenten geeft aan een gebrek aan financiële middelen voor het volgen van een opleiding als knelpunt te zien. Eén van de zes respondenten geeft aan dat een klein netwerk een knelpunt is bij het vinden van werk in Nederland.

#### 4.1.2.5 Topic: Kansen gezien door vluchtelingen

Vier van de zes respondenten geven aan hun werkervaring als kans te zien voor het vinden van werk. ‘*Ik heb vele jaren ervaring als leraar, rond vijftien jaar, dat kan misschien ook helpen. (Man, Syrische, 38 jaar)* Twee van de zes respondenten geven hierbij aan dat ze werkervaring hebben in verschillende beroepen. Drie ven de zes respondenten geven aan contact met Nederlanders als kans te zien bij het vinden van werk. Ze denken via hun kennissen werk te kunnen vinden en geven aan veel te leren van deze Nederlanders over bijvoorbeeld de taal en hoe ze in Nederland werk moeten zoeken. Ook denken ze hun taal te kunnen verbeteren door contact te hebben met Nederlanders. *‘Ik weet meer mensen hier. Ik heb ook vrienden. Ik kan vragen. Netwerk is heel belangrijk hier, contact is heel belangrijk. Contact is belangrijk voor alles, voor werk, voor taal, voor alles.’ (Man, Syrische, 45 jaar)* Twee van de zes respondenten geven aan het doen van vrijwilligerswerk als kans te zien voor het vinden van werk. Drie van de zes respondenten doen ook daadwerkelijk vrijwilligerswerk, maar één van deze respondenten benoemt dit niet als kans om zijn baankansen te vergroten. De twee respondenten die dit wel benoemen geven aan hierdoor contact met Nederlanders te hebben en te kunnen zien hoe hun werk in Nederland is. Twee van de zes respondenten geven aan dat ze denken dat hun persoonlijke kwaliteiten hun baankansen kunnen vergroten. Hierbij werden onder andere de kwaliteiten ‘handig’ en ‘precies’ genoemd. Twee van de zes respondenten geven aan dat het hebben van een taalcoach een kans is om hun baankansen te kunnen vergroten. De redenen hiervoor waren taal en het opbouwen van een netwerk. Eén van de zes respondenten geven aan dat hun opleiding hun baankansen vergroten.

#### 4.1.2.6 Topic: Ideeën vluchtelingen over zelfredzaamheid

Alle zes de respondenten geven aan dat ze zelf aan hun taal kunnen werken om hun baankansen te vergroten. Dit doen ze wel op verschillende manieren. Dingen die genoemd werden zijn het oefenen van inburgeringsexamens op het internet, Nederlandse televisie kijken en Nederlandse boeken lezen. Vier van de zes respondenten noemen contact maken met Nederlanders als een manier waarop ze hun eigen baankansen kunnen vergroten. Door het opbouwen van een netwerk met Nederlandse mensen denken de vluchtelingen sneller werk te kunnen vinden en hun taal te kunnen verbeteren. *‘Ik wil contact met Nederlandse mensen, ik ga beter luisteren, beter schrijven en beter uitspreken. Als ik heb werk ik moet praten Nederland. Als mensen mij vraag ik moet begrijpen. Als ik blijf thuis alleen, ik niet meer woorden leren, alleen vergeten. Ja Nederland taal is erg lastig taal. Als ik één week vakantie school ik ga alles is vergeten. Eén jaar leren en één week is vergeten. En hoe meer contact met Nederland mensen hoe meer woorden weet en beter begrijpen en beter uitspraak.’ (Man, Eritrese, 26 jaar)* Drie van de zes respondenten geven aan dat het doen van vrijwilligerswerk een manier is om hun eigen baankansen te vergroten. Ze zien dit als een positief effect op zowel hun taalontwikkeling als het opbouwen van hun netwerk. Twee van de zes respondenten geven aan hun baankansen te kunnen vergroten door zelf open sollicitaties te schrijven en uit te zetten bij verschillende bedrijven. *‘Open sollicitatie, ik stuur wat ik goed in en mijn ervaring alles. Ik stuur naar die bedrijf en ik wacht. Misschien hun vind. Ik doe deze manier in Syrië.’ (Man, Syrische, 39 jaar)* Twee van de zes respondenten geven aan dat ze denken hun baankansen te kunnen vergroten door zelf naar een uitzendbureau te gaan. Eén van deze respondenten geeft wel aan dit liever samen met iemand anders te doen, zoals zijn maatschappelijk begeleider of jobcoach van VluchtelingenWerk, omdat hij anders bang was dat de medewerkers van het uitzendbureau hem niet zouden begrijpen. Twee van de zes respondenten geven aan hun baankansen te kunnen vergroten door online vacatures te zoeken. Eén van de zes respondenten geeft aan dat hij zijn baankansen kan vergroten door zelf een CV op te stellen. De respondent voegt hier echter wel aan toe dit liever samen met een jobcoach te doen en dat hij dacht dat zijn CV dan sterker zou zijn.

# Discussie

*In dit hoofdstuk worden de resultaten van de verschillende respondentengroepen samengevoegd en per topic beschreven. Er wordt gekeken naar de overeenkomsten en verschillen tussen de twee groepen. De resultaten worden vergeleken met de literatuur uit het theoretisch kader van dit onderzoek. Hierbij worden zowel verschillen als overeenkomsten beschreven.*

#### 5.1 Begeleiding jobcoaches

Alle zes de bevraagde jobcoaches geven aan dat zij de vluchtelingen helpen bij het opstellen van een CV. Dit komt overeen met het feit dat alle zes de ondervraagde vluchtelingen aangeven dat de jobcoaches hen hierbij helpen. Uit het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Andriessen e.a., 2012) blijkt dat vluchtelingen vaak moeite hebben met het opstellen van een sterk CV en dat dit een negatieve invloed heeft op hun baankansen. Dit blijkt ook uit een ander onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010). In dit onderzoek wordt beschreven dat een zwak CV een reden kan zijn om vluchtelingen niet uit te nodigen voor een sollicitatiegesprek. Hieruit is op te maken dat het erg belangrijk is dat de jobcoaches de vluchtelingen helpen bij het opstellen van een sterk CV.

Alle zes de bevraagde jobcoaches geven aan de vluchtelingen te helpen bij het vinden van een stagekansplaats of een betaalde baan. De ondervraagde vluchtelingen geven aan door de jobcoaches geholpen te worden bij het vinden van betaald werk, vrijwilligerswerk of passend onderwijs. In het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt beschreven dat vluchtelingen vaak te weinig kennis hebben op de Nederlandse arbeidsmarkt. Dit zou kunnen verklaren waarom vluchtelingen hulp nodig hebben bij het vinden van werk, vrijwilligerswerk, passend onderwijs of een stageplaats. Dit sluit ook aan bij het feit dat de ondervraagde vluchtelingen aangeven informatie te krijgen van de jobcoaches over hoe zij in Nederland werk kunnen zoeken. De ondervraagde jobcoaches geven aan de vluchtelingen van deze informatie te voorzien. Dit sluit aan bij het feit dat in het onderzoek van VluchtelingenWerk en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) door de ondervraagde gemeenten wordt benoemd dat een gebrek aan kennis over de Nederlandse arbeidsmarkt een knelpunt is voor vluchtelingen bij het vinden van werk. Daarom is het belangrijk voor de jobcoaches om de vluchtelingen van deze informatie te voorzien.

#### 5.2 Sterke punten begeleiding

Alle bevraagde jobcoaches geven aan dat zij hun netwerk als sterk punt van de begeleiding zien. De bevraagde vluchtelingen noemen dit ook als sterk punt van de begeleiding. Daarnaast geven de bevraagde vluchtelingen aan dat zij de jobcoaches zelf als netwerk zien. Ze geven aan het heel belangrijk te vinden om Nederlandse mensen te kennen die hen willen helpen bij het vinden van werk. Dit komt overeen met het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Hierin wordt beschreven dat een netwerk door vluchtelingen gebruikt kan worden om werk te vinden en kennis op te doen over de Nederlandse arbeidsmarkt (Dourleijn & Dagevo, 2011). Dit wordt ook beschreven in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016). In dit onderzoek wordt het ontbreken van sociale contacten benoemd als knelpunt voor vluchtelingen bij het vinden van werk.

De ondervraagde jobcoaches geven aan hun betrokken houding als sterk punt te zien. Dit sluit aan bij het feit dat de ondervraagde vluchtelingen benoemen goede bedoelingen van de jobcoaches als sterk punt van de begeleiding te zien. Zo geven de ondervraagde vluchtelingen aan dat de jobcoaches erg goed naar hen luisteren en veel informatie over hen verzamelen. De ondervraagde jobcoaches geven ook aan dat zij goed naar de mensen kijken en veel informatie verzamelen over de vluchtelingen. Beiden respondentengroepen zien dit als sterk punt omdat ze denken hierdoor een beter passende plek voor de vluchteling te kunnen vinden.

#### 5.3 Zwakke punten begeleiding

De ondervraagde vluchtelingen geven erg weinig zwakke punten aan over de begeleiding. Omdat de vluchtelingen wel veel positieve punten van de begeleiding noemden, zou dit kunnen betekenen dat ze erg tevreden zijn over de begeleiding en dus weinig negatieve punten kunnen bedenken. In dit onderzoek is er echter ook rekening mee gehouden dat de ondervraagde vluchtelingen sociaal wenselijke antwoorden gegeven kunnen hebben. De jobcoaches hebben wel een meer kritische blik op de begeleiding die zij de vluchtelingen bieden. Zo geven de ondervraagde jobcoaches aan tijdsgebrek als zwak punt van de begeleiding te zien. Alle ondervraagde jobcoaches zijn vrijwilligers bij VluchtelingenWerk Nederland en de meeste jobcoaches geven aan een beperkt aantal uren per week te hebben die zij aan dit vrijwilligerswerk willen besteden. Hierdoor blijft er wel eens werk liggen. Het feit dat de jobcoaches tijdsgebrek hebben sluit aan bij een uitspraak van één van de ondervraagde vluchtelingen. De ondervraagde vluchteling geeft aan dat de afspraken met de jobcoaches vaak kort zijn en hij de VIP cursus prettig vindt omdat deze bijeenkomsten een stuk langer duren. Daarnaast geven de ondervraagde jobcoaches aan dat zij gebrek aan kennis over de verschillende culturen van de vluchtelingen als zwak punt van de begeleiding zien. Dit wordt door de ondervraagde vluchtelingen niet beaamd.

De ondervraagde jobcoaches benoemen een gebrek aan PR als een zwak punt in de begeleiding. De jobcoaches geven aan dat het erg belangrijk is dat werkgevers weten dat zij vluchtelingen begeleiden die op zoek zijn naar werk. In het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland (Klaver, 2014) komt naar voren dat vluchtelingen concurrentie ervaren op de arbeidsmarkt. In het onderzoek van VluchtelingenWerk en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) komt een gebrek aan werkgelegenheid naar voren als knelpunt voor vluchtelingen bij het vinden van werk. Door dit gebrek aan werkgelegenheid is het erg belangrijk dat werkgevers weten dat de jobcoaches vluchtelingen begeleiden die op zoek zijn naar werk.

#### 5.4 Knelpunten

Alle twaalf de respondenten noemen taal als knelpunt voor vluchtelingen bij het vinden van werk. Niet alleen hebben zowel alle ondervraagde jobcoaches als alle ondervraagde vluchtelingen taal als knelpunt benoemd, maar dit probleem komt in alle interviews bij verschillende interviewvragen meerdere keren terug. Dit komt overeen met het literatuuronderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010). In dit onderzoek wordt beschreven dat sollicitanten die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn weinig kans maken op een baan. In dit onderzoek wordt echter ook opgemerkt dat vluchtelingen vaker gebruik maken van straattaal tijdens een sollicitatie. Dit komt in dit onderzoek niet naar voren. Een ander onderzoek waar taal duidelijk als knelpunt naar voren komt is het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) waarin 89% van de ondervraagde gemeenten de taal als knelpunt benoemden. Een verschil tussen dit onderzoek en het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa is dat in dit onderzoek 100% van de respondenten taal als knelpunt benoemt. Verder geven de jobcoaches ook aan dat het taalniveau van de vluchtelingen, die hun inburgeringsexamen afgerond hebben nog onvoldoende is om in te stromen op de arbeidsmarkt. Dit wordt ook door de ondervraagde vluchtelingen benoemd. Dit komt overeen met een onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (van Echtelt & Guiaux, 2012). Hierin wordt benoemd dat het taalniveau van mensen die een inburgeringscursus hebben afgerond nog te laag is om in te treden op de Nederlandse arbeidsmarkt.

De ondervraagde jobcoaches benoemen dat zij de hoeveelheid aan regels in Nederland als knelpunt zien voor de vluchtelingen. Wat hierop aansluit is dat de ondervraagde vluchtelingen benoemden dat ze een gebrek aan kennis hebben over hoe ze in Nederland werk moeten zoeken. Dit zou samen kunnen hangen met het feit dat er zo veel regels zijn in Nederland. Hierdoor is het voor de vluchtelingen moeilijk om te weten wat er wel en niet kan. Dit komt overeen met verschillende onderzoeken die in het theoretisch kader van dit onderzoek genoemd worden. Bijvoorbeeld het onderzoek van de Universiteit Utrecht (Edelbroek, 2010), waarin onder andere naar voren komt dat sommige vluchtelingen het lastig vinden om mee te doen in de Nederlandse maatschappij door de hoeveelheid aan regels. In het onderzoek van de Universiteit Utrecht wordt echter ook benadrukt dat niet alle vluchtelingen dit zo ervaren. Dit komt overeen met de uitkomsten van dit onderzoek, omdat niet alle ondervraagde vluchtelingen benoemen dat zij moeite hebben met het begrijpen van onze maatschappij. Daarnaast komt in zowel de interviews met de jobcoaches als de interviews met de vluchtelingen naar voren dat het voor vluchtelingen soms financieel niet mogelijk is om een opleiding te volgen, ook dit hangt samen met de regelgeving in Nederland. Dit komt ook terug in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa waarin door 55% van de ondervraagde gemeenten benoemd wordt onvoldoende financiële middelen te hebben om de arbeidsmarkttoeleiding van vluchtelingen goed te kunnen organiseren.

Zowel de ondervraagde jobcoaches als de ondervraagde vluchtelingen geven aan dat zij diplomawaardering als een knelpunt zien voor het vinden van werk voor de vluchtelingen. Dit komt overeen met onder andere het onderzoek van VluchtelingenWerk en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) waarin beschreven wordt dat een laag opleidingsniveau en problemen met het omzetten van diploma’s een knelpunt kan zijn voor vluchtelingen bij het vinden van werk. Uit het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Dourleijn & Dagevo, 2011) wordt beschreven dat vluchtelingen zonder Nederlandse onderwijspapieren kleinere baankansen hebben dan vluchtelingen die wel Nederlandse onderwijspapieren hebben. In het onderzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (Bakker, 2015) wordt beschreven dat Nederlandse opleidingen over het algemeen beter aansluiten op de Nederlandse arbeidsmarkt dan buitenlandse opleidingen. Dit wordt in de interviews niet benoemd, al wordt er wel benoemd dat beroepen vaak van elkaar verschillen in verschillende landen.

De ondervraagde vluchtelingen benoemen het feit dat werkgevers hen geen kans willen geven als knelpunt bij het vinden van werk. Een uitspraak van één van de ondervraagde jobcoaches sluit hier op aan. Deze jobcoach geeft aan dat angst van werkgevers om een vluchteling aan te nemen een knelpunt is voor de vluchtelingen bij het vinden van werk. Deze angst zou kunnen verklaren waarom werkgevers vluchtelingen geen kans willen geven voor een stage, vrijwilligerswerk of een betaalde baan. Dit sluit aan bij een resultaat uit het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016). Hierin benoemen de ondervraagde gemeenten de twijfels van werkgevers om vluchtelingen aan te nemen als knelpunt voor vluchtelingen bij het vinden van werk. Een verschil tussen het onderzoek van VluchtelingenWerk en Divosa en de uitspraak van de jobcoach is echter de reden voor de twijfel van de werkgever. In het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa wordt benoemd dat werkgevers twijfelen, omdat ze de kennis en vaardigheden van de vluchtelingen niet goed in kunnen schatten. De jobcoach noemt tijdens dit onderzoek angst voor de reactie van de andere werknemers als reden voor de angst bij werkgevers om een vluchteling aan te nemen.

#### 5.5 Kansen

De ondervraagde jobcoaches noemen het verbeteren van de taal als kans voor de vluchtelingen om hun baankansen te vergroten. De vluchtelingen zelf noemen dit punt niet apart als kans om hun baankansen te vergroten. Dit punt wordt echter wel meerdere malen genoemd als argumentatie voor andere kansen, zoals het doen van vrijwilligerswerk of contact met Nederlanders, waardoor zij hun taal kunnen verbeteren. In de literatuur wordt ook duidelijk en herhaaldelijk benoemd hoe belangrijk de taal is voor vluchtelingen bij het vinden van werk. Zo beschrijft het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010) onder werkgevers dat sollicitanten die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn weinig kans maken op een baan. Ook in het onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt het gebrek aan Nederlandse taalvaardigheden als knelpunt benoemd. De uitkomsten horend bij dit topic komen overeen met de uitkomsten horend bij het topic ‘knelpunten’. Hier komt namelijk erg duidelijk naar voren dat de taal voor vluchtelingen een knelpunt is. Hierdoor is het logisch dat het verbeteren van de taal een kans vormt voor de vluchtelingen om hun baankansen te vergroten.

De bevraagde jobcoaches noemen contact met Nederlanders als kans voor de vluchtelingen om hun baankansen te vergroten. De bevraagde vluchtelingen benoemen dit punt ook als kans om hun baankansen te vergroten. Dit komt overeen met het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Dourleijn & Dagevo, 2011). Hierin wordt beschreven dat het netwerk van vluchtelingen gebruikt kan worden om via informele contacten werk te vinden of kennis op te doen over de Nederlandse arbeidsmarkt. Dit zijn dezelfde redenen die door de vluchtelingen benoemd worden waarom ze contact met Nederlandse mensen als kans zien om hun baankansen te vergroten. De jobcoaches noemen alleen het vinden van een baan door informele contacten als reden waarom zij sociale contacten met Nederlanders belangrijk vinden voor de vluchtelingen. In het onderzoek van VluchtelingenWerk en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt beschreven dat het gebrek aan sociale contacten een knelpunt kan vormen voor vluchtelingen bij het vinden van werk.

De ondervraagde vluchtelingen noemen hun werkervaring als kans om in Nederland werk te vinden. Door de jobcoaches wordt werkervaring niet als kans beschreven. Opvallend is dat de ondervraagde vluchtelingen het feit dat ze werkervaring hebben in verschillende beroepen benoemen als een punt dat hun baankansen vergroot. Eén van de jobcoaches benoemt juist dat ze het feit dat vluchtelingen in het land van herkomst vaak verschillende banen combineerden als knelpunt zag voor het vinden van werk.

De ondervraagde vluchtelingen benoemen het doen van vrijwilligerswerk als kans voor het vinden van werk. Ook de ondervraagde jobcoaches noemen dit als kans voor de vluchtelingen om hun baankansen te vergroten. De ondervraagde jobcoaches geven aan vrijwilligerswerk als kans te zien voor de vluchtelingen, omdat zij op deze manier een netwerk op kunnen bouwen, hun beheersing van de Nederlandse taal kunnen verbeteren en kunnen ontdekken hoe hun beroep er in Nederland uit ziet. De ondervraagde vluchtelingen zien het doen van vrijwilligerswerk als kans, omdat ze contact kunnen maken met Nederlanders en kunnen zien hoe werken in Nederland is. In verschillende literatuuronderzoeken wordt het doen van vrijwilligerswerk ook benoemd als kans, voor vluchtelingen om hun baankansen te vergroten. In het onderzoek van VluchtelingenWerk en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) wordt beschreven dat gemeenten het doen van vrijwilligerswerk zien als een goede manier voor vluchtelingen om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. In het onderzoek van Regioplan (Witvliet e.a. 2013) wordt dit beaamd, maar wordt ook benoemd dat maar een klein deel van de vluchtelingen daadwerkelijk vrijwilligerswerk doet. De helft van de respondenten uit dit onderzoek doen vrijwilligerswerk. Dit komt dus niet helemaal overeen met de literatuur.

#### 5.6 Zelfredzaamheid

Alle zes de ondervraagde jobcoaches geven aan dat de vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten door hun beheersing van de Nederlandse taal te verbeteren. Alle zes van de ondervraagde vluchtelingen geven dit ook aan als een manier om hun eigen baankansen te vergroten. Dit komt overeen met onder andere het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Nievers & Andriessen, 2010), waarin beschreven wordt dat vluchtelingen bij een sollicitatie weinig kans maken op een baan als ze de Nederlandse taal nog niet goed machtig zijn. Dit komt ook overeen met de topics ‘kansen’ en ‘knelpunten’ waar ook duidelijk werd dat zowel vluchtelingen als jobcoaches taal erg belangrijk vinden bij het vinden van werk en dat het taalniveau van vluchtelingen vaak een knelpunt vormt voor vluchtelingen bij het vinden van werk.

De ondervraagde vluchtelingen benoemen dat zij hun eigen baankansen kunnen vergoten door contact te maken met Nederlanders. De ondervraagde jobcoaches noemen dit ook als een manier waarop de vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten. Dit komt overeen met het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Dourleijn & Dagevo, 2011), waarin wordt beschreven dat informele contacten gebruikt kunnen worden om werk te vinden en om kennis op te doen over de Nederlandse arbeidsmarkt. Ook dit punt komt overeen met de topics ‘kansen’ en ‘knelpunten’. Bij deze topics komt ook naar voren dat zowel de ondervraagde vluchtelingen als de ondervraagde jobcoaches een sociaal netwerk met Nederlandse mensen zien als een factor die de baankansen van vluchtelingen vergroot.

De ondervraagde vluchtelingen noemen het doen van vrijwilligerswerk als een manier waarop zij hun eigen baankansen kunnen vergroten. Opvallend was dat dit de respondenten waren die ook daadwerkelijk vrijwilligerswerk doen. De ondervraagde jobcoaches noemen het doen van vrijwilligerswerk ook als manier waarop de vluchtelingen hun eigen baankansen kunnen vergroten. Zowel de ondervraagde jobcoaches als de ondervraagde vluchtelingen geven als redenen hiervoor dat het een positief effect zou hebben op de taalontwikkeling en dat het zou helpen bij het opbouwen van een netwerk. In de onderzoeken van VluchtelingenWerk Nederland en Divosa (Razenberg & de Gruijter, 2016) en Regioplan (Witvliet e.a. 2013) komt ook naar voren dat het doen van vrijwilligerswerk de baankansen van vluchtelingen kan vergroten. Hierbij wordt echter niet het positieve effect op de taal benoemd. Wel wordt er in het onderzoek van Regioplan (Witvliet e.a. 2013) benoemd dat het een positief effect heeft op de integratie, waar het opbouwen van het netwerk onder zou kunnen vallen.

# Conclusie en aanbevelingen

*In dit hoofdstuk worden de conclusies en de aanbevelingen van dit onderzoek beschreven. De probleemstelling en deelvragen zullen worden beantwoord. Aan de hand van de conclusie zullen de aanbevelingen beschreven worden.*

## 6.1 Conclusies

### 6.1.1 Deelvragen

*Wat doen de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden op dit moment om de baankansen van vluchtelingen te vergroten?*

Op dit moment doen de jobcoaches een aantal dingen om de baankansen van vluchtelingen te vergroten. Ten eerste gaan de jobcoaches in gesprek met de vluchteling om zo veel mogelijk informatie over hen te verzamelen. Op deze manier weten ze bijvoorbeeld wat de kwaliteiten en ervaringen zijn van de vluchtelingen. Ook gaan ze in gesprek over wat de wensen van de vluchtelingen zijn voor hun toekomst. Hierdoor kunnen ze de vluchtelingen passende ondersteuning bieden en passende plaatsen voor hen vinden. Daarna helpen de jobcoaches de vluchtelingen bij het opstellen van een sterk CV, geven ze informatie over hoe de vluchtelingen werk kunnen zoeken en bieden ze een VIP cursus aan. Daarnaast helpen de jobcoaches de vluchtelingen uiteraard met het zoeken naar stagekansplaatsen, vrijwilligerswerk, passend onderwijs en betaald werk. Als vluchtelingen eenmaal geplaatst zijn fungeren de jobcoaches als tussenpersoon tussen de vluchteling en de werkgever. Ten slotte activeren de jobcoaches de vluchtelingen en werken ze aan hun zelfredzaamheid door ze aan te moedigen om zelf stappen te ondernemen om hun baankansen te vergroten.

*Wat zijn de sterke en zwakke punten van de begeleiding van de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden?*

Uit dit onderzoek zijn zowel sterke als zwakke punten van de begeleiding van de jobcoaches naar voren gekomen. Er zijn een aantal sterke punten van de begeleiding waar de ondervraagde jobcoaches en ondervraagde vluchtelingen het over eens waren. Deze punten zijn een sterk netwerk, een betrokken houding en het feit dat de jobcoaches veel informatie verzamelen over de vluchtelingen die zij begeleiden. Daarnaast noemden de ondervraagde jobcoaches ook nog veel ervaring en de aanwezigheid van een coördinator als krachten van de begeleiding. Deze punten zijn echter niet benoemd door de ondervraagde vluchtelingen. Er zijn ook een aantal sterke punten die de ondervraagde vluchtelingen benoemd hebben en de ondervraagde jobcoaches niet. Zo geven de vluchtelingen aan de jobcoaches te zien als netwerk, dat het contact met de jobcoaches hun taal verbetert, ze de begeleiding zien als voorbereiding op het ONA examen en ze veel informatie van de jobcoaches ontvangen over hoe zij zelf werk kunnen zoeken. Ten slotte benoemden zij ook de VIP cursus als sterk punt van de begeleiding.

De ondervraagde vluchtelingen hebben niet veel negatieve punten van de begeleiding van de jobcoaches benoemd. Wel is er benoemd dat de afspraken met de jobcoaches vaak erg kort zijn. De bevraagde jobcoaches hebben wel meer zwakke punten van de begeleiding benoemd. De ondervraagde jobcoaches hebben aangeven dat zij tijdsgebrek als een zwak punt van de begeleiding zien. Hierdoor moeten ze wel eens werk laten liggen. Daarnaast benoemen zij ook een tekort aan kennis over de cultuur van de vluchtelingen als een zwak punt van de begeleiding. Hierdoor worden er wel eens blunders gemaakt. Verder zijn ook een gebrek aan marketing, het ontbreken van duidelijke lijnen in hun werk en een gebrek aan communicatie met collega’s als zwakke punten uit de begeleiding door de ondervraagde jobcoaches benoemd.

*Hoe ervaren de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden het proces van het zoeken naar een baan voor de vluchtelingen?*

De jobcoaches hebben gemerkt dat het over het algemeen moeilijk is om vluchtelingen te plaatsen. Er zijn een aantal factoren die dit veroorzaken. De eerste factor, die het meest naar voren is gekomen tijdens dit onderzoek, is een beperkte beheersing van de Nederlandse taal. In dit onderzoek is ook naar voren gekomen dat het taalniveau van de vluchtelingen die hun inburgeringsexamen hebben gehaald vaak nog te laag is om toe te treden tot de arbeidsmarkt. Daarnaast zorgen ook factoren als de grote mate van bureaucratie in Nederland, problemen met het waarderen van diploma’s, cultuurverschillen, het ontbreken van een netwerk, trauma’s, oudere leeftijd, beperkte financiële middelen, werkloosheid in Nederland en angst van werkgevers er volgens de jobcoaches voor dat het moeilijk is voor de vluchtelingen om hun plaats op de arbeidsmarkt te vinden. Er zijn echter ook factoren die de vluchtelingen helpen om werk te vinden. De factoren die helpend zijn voor de vluchtelingen in de ogen van de jobcoaches zijn het verbeteren van de taal, contact met Nederlanders, kennis over de Nederlandse maatschappij opdoen, het volgen van een VIP cursus, het doen van vrijwilligerswerk en het zelfstandig op zoek gaan naar werk door bijvoorbeeld op internet vacatures te zoeken.

*Welke ideeën hebben de jobcoaches over wat de vluchtelingen zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten?*

Er zijn verschillende dingen die de jobcoaches tijdens dit onderzoek benoemd hebben, waardoor vluchtelingen zelf hun baankansen kunnen vergroten. De eerste manier die zij benoemd hebben is om aan hun beheersing van de Nederlandse taal te werken. Er zijn verschillende manieren benoemd om dit te doen, maar hierbij raden zij de vluchtelingen ook aan om contact te maken met Nederlandse mensen. Hierdoor kunnen zij niet alleen hun beheersing van de Nederlandse taal verbeteren, maar ook via hun eigen netwerk werk vinden. Daarnaast raden zij de vluchtelingen aan om vrijwilligerswerk te doen om beter Nederlands te leren en hun netwerk op te bouwen. Daarnaast raden de jobcoaches de vluchtelingen aan om zich te verdiepen in de Nederlandse maatschappij door bijvoorbeeld de krant te lezen of het nieuws te kijken. Ten slotte raden de jobcoaches de vluchtelingen aan om zelf op zoek te gaan naar werk, bijvoorbeeld door online vacatures te zoeken.

*Hoe ervaren vluchtelingen van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden het proces van het zoeken naar een baan?*

Ook de vluchtelingen ervaren het als moeilijk om werk te vinden. Er zijn een aantal knelpunten die zij benoemen bij het vinden van werk. Het knelpunt dat in dit onderzoek door de bevraagde vluchtelingen het vaakst benoemd is, is taal. Hierbij wordt ook benoemd dat de taal van de werkvloer of vaktaal vaak een probleem is voor de vluchtelingen. Daarnaast denken de vluchtelingen dat gebrek aan kennis over de Nederlandse samenleving, problemen met diplomawaardering, angst van werkgevers, oudere leeftijd en tijdsgebrek door de inburgeringscursus hen belemmert bij het vinden van werk. Daarnaast werden cultuurverschillen in het beroep, gebrek aan kennis over hun beroep in Nederland, gebrek aan financiële middelen en een klein netwerk benoemd als knelpunten bij het vinden van werk. Er zijn volgens de ondervraagde vluchtelingen echter ook factoren die hun baankansen vergroten. De ondervraagde vluchtelingen benoemden veel werkervaring en werkervaring in verschillende beroepen, contact met Nederlanders, het doen van vrijwilligerswerk, persoonlijke kwaliteiten, het hebben van een taalcoach en hun opleiding als kansen waardoor zij in Nederland werk zouden kunnen vinden.

*Welke ideeën hebben de vluchtelingen over wat zij zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten?*

De vluchtelingen hebben meerdere ideeën over hoe zij zelf hun baankansen kunnen vergroten. Alle ondervraagde vluchtelingen hebben benoemd dat zij aan hun beheersing van de Nederlandse taal kunnen werken om hun baankansen te vergroten. Hierdoor werden verschillende methoden genoemd, bijvoorbeeld door naar Nederlandse televisie te kijken of op internet inburgeringsexamens te oefenen. Verder denken ze zelf hun baankansen te kunnen vergroten door contact te leggen met Nederlanders. Hierdoor denken ze hun taalniveau te kunnen verbeteren en via hun sociale contacten werk te kunnen vinden. Verder benoemen zij ook het doen van vrijwilligerswerk, open sollicitaties uit zetten, naar een uitzendbureau gaan, online vacatures zoeken of zelfstandig een CV opstellen als manieren om hun baankansen te vergroten.

### 6.1.2 Hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *Wat kunnen vluchtelingen en de jobcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden doen om de baankansen van vluchtelingen te vergroten?*

Uit dit onderzoek blijkt dat er een aantal dingen zijn die vluchtelingen zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten. Zo kunnen zij hun beheersing van de Nederlandse taal verbeteren, contact met Nederlanders leggen, vrijwilligerswerk doen, zelf vacatures zoeken, open sollicitaties uitzetten, naar een uitzendbureau gaan, zelfstandig een CV opzetten en zich verdiepen in de Nederlandse maatschappij. Daarnaast zijn er dingen waar de jobcoaches de vluchtelingen mee helpen bij het zoeken naar werk. Zo helpen zij de vluchtelingen met het opstellen van een CV, voorzien zij de vluchtelingen van informatie en zoeken zij passend onderwijs, stagekansplaatsen, vrijwilligerswerk of betaald werk voor de vluchtelingen. Hiervoor gaan zij allereerst in gesprek met de vluchtelingen over hun ervaringen, kwaliteiten en wensen.

Over het algemeen zijn de ondervraagde vluchtelingen erg tevreden over de begeleiding die de jobcoaches hen bieden. Zo benoemen zij het netwerk van de jobcoaches en het feit dat de jobcoaches zelf als netwerk fungeren voor de vluchtelingen als positieve punten van de begeleiding. Daarnaast benoemen ze ook het feit dat ze hun taal kunnen verbeteren, de VIP cursus, het feit dat de jobcoaches goed naar hen luisteren, goede bedoelingen en de grote hoeveelheid aan informatie die ze ontvangen van de jobcoaches als sterke punten van de begeleiding. De vluchtelingen benoemen erg weinig punten die zij minder goed vinden. De ondervraagde jobcoaches zijn echter kritischer op hun eigen begeleiding. Het voornaamste punt dat de jobcoaches als een zwak punt van de begeleiding zien is tijdsgebrek. Hierdoor moeten de jobcoaches soms werk laten liggen. Een aantal punten waardoor dit probleem verkleind kan worden is het aannemen van een administratieve kracht, een stagiair die zich bezig kan houden met de PR en het werven van meer jobcoaches.

Een ander punt dat als zwak punt van de begeleiding benoemd werd was een gebrek aan marketing, zowel onder werkgevers als binnen VluchtelingenWerk. Dit kan opgelost worden door meer PR te gebruiken om werkgevers te laten weten dat ze vluchtelingen begeleiden, die op zoek zijn naar werk. Dit kunnen zij bijvoorbeeld doen door gebruik te maken van social media of nieuwsbrieven te verspreiden onder werkgevers. Daarnaast kunnen de jobcoaches collega’s bij VluchtelingenWerk informeren over hun werk bij bijvoorbeeld veranderingen en door informatie te verspreiden in de nieuwsbrieven die onder de medewerkers verspreid worden. Daarnaast benoemen de jobcoaches ook een tekort aan kennis over de cultuur van de vluchtelingen, een gebrek aan duidelijke lijnen in hun werk en een gebrek aan communicatie tussen de jobcoaches als zwakke punten van de begeleiding. Door aan deze punten te werken zou de begeleiding van de jobcoaches verbeterd kunnen worden, waardoor de baankansen van de vluchtelingen verder vergroot kunnen worden.

## 6.2 Aanbevelingen

### 6.2.1 Administratief medewerker

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat jobcoaches last hebben van tijdsgebrek, waardoor ze soms werk moeten laten liggen. Eén van de ondervraagde jobcoaches gaf hierbij aan dat ze veel tijd kwijt was aan administratieve taken. De jobcoaches zouden meer tijd kunnen besteden aan hun taken, zoals het zoeken naar werk voor de vluchtelingen, als iemand anders hun administratieve taken uit zou kunnen voeren. Omdat VluchtelingenWerk Nederland locatie de Bevelanden afhankelijk is van subsidies en al drie betaalde krachten in dienst heeft, is het niet mogelijk om een betaalde administratief medewerker aan te nemen. Wat wel mogelijk is, is om een vrijwilliger of stagiaire aan te nemen. Door taken zoals het rapporteren in het computersysteem (gedeeltelijk) uit handen te geven kunnen de jobcoaches zich richten op hun voornaamste taken, zoals het zoeken naar geschikte plaatsen voor de vluchtelingen. Op deze manier hoeft er minder werk te blijven liggen.

### 6.2.2 Meer gebruik maken van PR

Door meerdere ondervraagde jobcoaches is benoemd dat de jobcoaches te weinig naamsbekendheid hebben, zowel onder werkgevers als intern binnen VluchtelingenWerk. Het is erg belangrijk voor de jobcoaches en de vluchtelingen dat werkgevers weten dat er vluchtelingen zijn die op zoek zijn naar werk of bijvoorbeeld een stagekansplaats. In de interviews werd ook benoemd dat de jobcoaches soms wel contacten met werkgevers maken, zoals bij Contacta, maar dat deze contacten niet goed onderhouden worden, waardoor dit alsnog niet leidt tot een plaats voor de vluchtelingen. De jobcoaches zouden meer energie kunnen steken in PR om de baankansen van vluchtelingen te vergroten. Dit zouden ze bijvoorbeeld kunnen doen door de website beter up to date te houden, meer gebruik te maken van social media, regelmatig nieuwsbrieven te versturen naar werkgevers en flyers te verspreiden. Hierdoor kunnen er nieuwe contacten gelegd worden met werkgevers en kunnen de bestaande contacten warm gehouden worden. Omdat ook dit tijdrovend kan zijn zou hiervoor bijvoorbeeld een stagiaire communicatie of Public Relations en Mediarelaties of een vrijwilliger aangenomen kunnen worden voor deze taken.

Verder zou er ook intern meer informatie verspreid kunnen worden over de jobcoaches. Hierdoor weten bijvoorbeeld de maatschappelijk begeleiders van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden dat zij hun cliënt naar de jobcoaches kunnen doorverwijzen als zij vragen naar werk, onderwijs, vrijwilligerswerk of een stageplaats. Zij zouden dit kunnen doen door bijvoorbeeld bij de vergaderingen van de maatschappelijk begeleiders wat te vertellen over hun werk of een stukje te schrijven voor de nieuwsbrief, die onder de vrijwilligers verspreid wordt.

### 6.2.3 Enquête om de tevredenheid te onderzoeken

In dit onderzoek is er door de ondervraagde vluchtelingen weinig opbouwende feedback gegeven aan de jobcoaches. Dit zou er mee te maken kunnen hebben dat zij sociaal wenselijke antwoorden gegeven hebben, omdat zij de vragen in een persoonlijk gesprek moesten beantwoorden. In een anonieme enquête zouden zij meer opbouwende feedback kunnen geven. De jobcoaches zouden een enquête kunnen verspreiden om de tevredenheid van de vluchtelingen over hun begeleiding verder te onderzoeken. Omdat de meeste vluchtelingen een email account en een smartphone, tablet of laptop hebben, kunnen zij de enquête online invullen. Voor de vluchtelingen die geen email account hebben kan de enquête per post worden verstuurd en kunnen zij deze op het kantoor van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden inleveren of per post terug sturen. Als er duidelijk aangegeven wordt dat de enquête anoniem is zullen de vluchtelingen misschien kritischer kijken naar de begeleiding van de jobcoaches. Door feedback van de vluchtelingen zou de begeleiding van de jobcoaches nog verder verbeterd kunnen worden.

### 6.2.4 Meer jobcoaches werven

Omdat er in dit onderzoek duidelijk naar voren komt dat de jobcoaches tijdsgebrek hebben, zou VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden meer jobcoaches kunnen werven. Hierdoor kunnen de cliënten onder meerdere personen verdeeld worden, waardoor de werkdruk verlaagd kan worden. Er zouden meer jobcoaches geworven kunnen worden door flyers te verspreiden, gebruik te maken van social media of een vacature te plaatsen op online vacaturebanken. Deze taak zou ook opgepakt kunnen worden door een stagiaire communicatie of Public Relations en Mediarelaties om de jobcoaches tijd te besparen.

### 6.2.5 Gebruik maken van het Vluchtelingen Volg Systeem

Binnen VluchtelingenWerk Nederland wordt er gebruik gemaakt van het Vluchtelingen Volg Systeem (VVS). Hierin is veel informatie te vinden over de cliënten en kan gerapporteerd worden. Medewerkers, zoals de teamleiders, maatschappelijk begeleiders en budgetcoaches van VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden maken gebruik van dit systeem. De jobcoaches maken echter geen gebruik van dit systeem. Door wel gebruik van VVS te maken, zouden er veel problemen opgelost kunnen worden. Zo is er in dit onderzoek naar voren gekomen dat de jobcoaches overzicht missen over wie er bij de cliënt betrokken is. In VVS kunnen de jobcoaches in een oogopslag zien wie bijvoorbeeld de maatschappelijk begeleider van de cliënt is. Verder kwam er in de interviews naar voren dat de jobcoaches soms iets voor een cliënt van een collega jobcoach doen en dat dit dan niet onderling overlegd wordt. Als zij gebruik zouden maken van VVS zouden zij dit terug kunnen lezen. Zo kan het erg nuttig zijn om voor een afspraak in het VVS dossier van de cliënt te kijken. In VVS is er ook de mogelijkheid om een collega een ‘signaal’ te sturen. Hierdoor zouden de jobcoaches elkaar op de hoogte kunnen stellen van dit soort zaken. Verder zijn er in VVS bijvoorbeeld ook vluchtverhalen van de vluchtelingen terug te lezen. Omdat er in dit onderzoek ook naar voren is gekomen dat er soms een gebrek aan kennis is over de cultuur van een cliënt, zou het kunnen helpen om wat meer over de cliënt te lezen, bijvoorbeeld wat die persoon meegemaakt heeft. Hierdoor zouden de genoemde ‘blunders’ voorkomen kunnen worden en is het voor de jobcoaches makkelijker om zich in te leven in de vluchtelingen.

# 7. Evaluatie

## 7.1 Evaluatie van het eigen onderzoeksproces

Het onderzoek is vanaf het begin af aan redelijk soepel verlopen. Samen met mijn praktijkbegeleider heb ik snel besloten wat ik wou gaan onderzoeken. Zij heeft ook erg goed meegedacht over hoe het onderzoek eruit zou komen te zien en ik kon tijdens het hele proces bij haar terecht met vragen. Ook de teamleider van de jobcoaches heeft meegedacht in dit onderzoek. Aan het begin van het proces ben ik met hem in gesprek gegaan over wat hij onderzocht wou hebben en hoe hij dit voor zich zag.

Nadat het onderwerp duidelijk was geworden ben ik literatuur gaan zoeken en heb ik me ingelezen. Het zoeken van bronnen ging redelijk gemakkelijk en ik vond de informatie erg interessant. Mijn startdocument was in één keer goedgekeurd, dus ik kon al snel verder met het onderzoeksvoorstel. Het schrijven van dit verslag verliep redelijk probleemloos. Deze was helaas niet in één keer goedgekeurd, maar met wat feedback kon ik snel weer verder. Toen het tijd werd voor de interviews was ik hier wel wat nerveus over. Ik had besloten twee respondentengroepen te ondervragen om meer diepgang te brengen in dit onderzoek en alles van twee kanten te kunnen bekijken. Dit hield echter wel in dat ik ook zes vluchtelingen moest interviewen. Dit vond ik spannend, omdat ik bang was dat de taalbarrière het onderzoek in de weg zou staan. Eén van de jobcoaches heeft mij echter erg goed geholpen met het vinden van geschikte respondenten die de taal genoeg machtig waren. Hierdoor zijn de interviews redelijk goed verlopen. Soms moest ik dingen wel een aantal keer uitleggen, voordat de respondenten mijn vragen begrepen. Ook had ik de vraag of vluchtelingen behoeften hebben waar de jobcoaches nog niet aan voldoen en of er volgens de vluchtelingen zwakke punten in de begeleiding van de jobcoaches waren. Hier heb ik niet echt een antwoord op gekregen. Ik denk dat de vluchtelingen ook echt tevreden zijn met de begeleiding, maar ik denk ook dat er sprake is geweest van sociaal wenselijke antwoorden. Ik denk echter niet dat ik dit had kunnen voorkomen. Ik heb een persoonlijke sfeer voor de ondervraagde vluchtelingen gecreëerd en aangegeven dat het onderzoek anoniem is.

Het afnemen van de interviews heb ik als zeer prettig ervaren. De jobcoaches stonden er erg open voor om mee te werken en hebben mij erg veel informatie gegeven. Ik heb ook het gevoel dat zij erg eerlijk waren in de interviews. Ze hadden er bijvoorbeeld geen moeite mee om hun zwakke punten aan te geven. De vluchtelingen waren erg enthousiast en ik kon zien dat zij heel goed hun best deden om mijn vragen te beantwoorden. Ik heb het uitvoeren van dit onderzoek als zeer prettig ervaren. Ik denk dat dit komt, doordat ik alles ruim gepland heb waardoor ik weinig stress heb ervaren. Maar dit komt zeker ook doordat alle respondenten, mijn praktijkbegeleider en de teamleider van de jobcoaches erg goed meegewerkt en meegedacht hebben.

## 7.2 Evaluatie van het onderzoeksresultaat

Ik vond de resultaten van het onderzoek niet echt verrassend. De resultaten kwamen voor een groot deel overeen met de literatuur die ik heb gelezen en beschreven in het theoretisch kader van dit onderzoek. Bijvoorbeeld over de knelpunten en de kansen voor de vluchtelingen bij het vinden van werk. Er waren nog wel een aantal punten die tijdens de interviews naar voren kwamen, die nog niet in dit onderzoek beschreven waren. Deze punten heb ik nog toegevoegd in mijn theoretisch kader. Wat ik jammer vond is dat de vluchtelingen tijdens de interviews niet heel kritisch waren over de begeleiding van de jobcoaches. Ik denk dat ik door opbouwende feedback van de vluchtelingen meer tips voor de jobcoaches had kunnen beschrijven. Ik denk dat dit juist heel interessant is voor de jobcoaches om te lezen. Toch ben ik nog wel tevreden met de resultaten en aanbevelingen die uit dit onderzoek gekomen zijn. Ik geloof dat dit onderzoek de jobcoaches meer inzicht kan geven en ze de baankansen van de vluchtelingen daadwerkelijk verder kunnen vergroten door de aanbevelingen.

**Opdrachtgever blij met de aanbevelingen?**

## 7.3 Bespreking eigen onderzoeksgedrag

Ik geloof dat ik tijdens dit onderzoek over het algemeen kritisch, integer en respectvol heb gehandeld. Zo vond ik het vrij gemakkelijk om een objectieve houding aan te nemen tijdens de interviews, omdat ik de geïnterviewde jobcoaches nog niet goed kende. Ik denk dat dit lastiger geweest was als dit collega’s waren geweest met wie ik nauw samenwerk. Bij sommige vluchtelingen was dit anders, omdat ik sommige vluchtelingen al goed kende. Bij deze interviews was ik me bewuster van mijn houding en heb ik er goed op gelet dat ik alleen vragen stelde en niet mee ging praten. Ik ben er alert op geweest dat het een interview was en geen gesprek. Ik wilde de vluchtelingen hun verhaal laten doen zonder hier veel invloed op uit te oefenen. Ik denk dat dit over het algemeen goed gelukt is. Af en toe was dit wel lastig als zij een vraag niet gelijk begrepen. Dan moest ik de vraag uitleggen, waarbij ik in een paar gevallen een voorbeeld heb gegeven. Ik denk dat dit de respondent in een bepaalde richting heeft kunnen wijzen. Dit zou invloed kunnen hebben op hoe integer ik gehandeld heb in dit onderzoek. Ik heb dit echter alleen gedaan op het moment dat dit niet anders kon, omdat ze mijn vraag anders echt niet zouden begrijpen. Door bewust over dit soort zaken na te denken, ben ik kritisch op mezelf geweest als onderzoeker. Daarnaast vond ik het heel belangrijk om te denken aan de privacy van de ondervraagde jobcoaches en vrijwilligers. Dit heb ik gedaan door geen namen te noemen in dit onderzoek en niet te benoemen welke respondenten welke antwoorden gegeven hebben. Ik heb bij de interviews ook benadrukt dat dit interview anoniem is en de geluidsopname alleen door mij zelf beluisterd zou worden. Ten slotte denk ik dat ik zeker respectvol met alle respondenten om ben gegaan. Dit heb ik tijdens de interviews gedaan door de respondenten bijvoorbeeld te bedanken voor hun tijd en inbreng.

# Literatuurlijst

Andriessen, I., Nievers, E., & Dagevos, J. (2012). *Op achterstand.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

arq Psychotrauma Expert Groep. (2016). *Psychosociale Ondersteuning Vluchtelingen.* arq Psychotrauma Expert Groep: arq .

Asscher, L. (2015). *Kamerbrief participatieverklaring.* Den Haag: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.

Bakker, L. (2015). *Seeking Sanctuary in the Netherlands Opportunities and obstacles to refugee integration (Proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam).* Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Bakker, L., & Dagevos, J. &. (2013). *The Importance of Resources and Security in the Socio-Economic Integration of Refugees.* Dordrecht: Springer Science+Business Media BV.

Beroepsvereniging Jobcoaches. (z.d.). *beroepsbeeld*. Opgeroepen op November 13, 2016, van beroepsvereniging jobcoaches: http://www.beroepsvereniging-jobcoaches.nl/beroepsbeeld.php

Bloemen, E., & Vloeberghs, E. (2012). *'Gun ons de tijd...'.* Amsterdam: Pharos.

Brink, C. (2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid .* Utrecht: Movisie.

Dagevos, J., & Grundel, M. (2013). *Biedt het concept integratie nog perspectief?* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

de Gruijter, M., van Marissing, E., & Nederland, T. (2010). *Participatiebevordering in de WMO.* Utrecht: Verwey-Jongker Instituut.

de Lange, T., Besselsen, E., Rahout, S., & Rijken, C. (2017). *Van azc naar een baan .* Amstedam: Universiteit van Amsterdam.

Dirven, H., & Janssen, B. (2013). *Werkloze en werkzame beroepsbevolking: twee afbakeningen.* Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Dourleijn, E., & Dagevo, J. (2011). *Vluchtelingengroepen in Nederland.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Edelbroek, M. (2010). *This is my home now.* Utrecht: Universiteit Utrecht .

Hikmet, J. (2012). Promoters and barriers to work: a comparative study of refugees versus immigrants in the United States. *National Institute of the Mental Health, 8*, 19-28.

Klaver, J. e. (2014). *VluchtelingenWerk IntegratieBarometer 2014.* Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland.

Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid.* Den Haag: SDU-uitgevers.

Nievers, E., & Andriessen, I. (2010). *Discriminatiemonitor niet-westerse migranten op de arbeidsmarkt 2010.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Razenberg, I., & de Gruijter, M. (2016). *Vluchtelingen aan het werk.* Utrecht: Divosa.

Smitt, T. S. (2016). *visie op arbeidsparticipatie.* Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland.

Tijdelijke Commissie Onderzoek Integratiebeleid . (2004). *Onderzoek Integratiebeleid.* ’s-Gravenhage: Sdu Uitgevers.

UNHCR. (1967). *Convention and protocol relating tot status of refugees*. Opgeroepen op November 11, 2016, van UNHCR: http://www.unhcr.org/3b66c2aa10.html

United States Government Accountability Office. (2010). *Iraqi Refugees and Special Immigrant Visa Holders Face Challenges Resettling in the United States and Obtaining U.S. Government Employment .* Washington: United States Government Accountability Office.

van der Vliet, R., Ooijevaar, J., & Wobma, E. (2014). *jaarrapport integratie 2014.* Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

van Echtelt, P., & Guiaux, M. (2012). *Verzorgd uit de bijstand.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Vlind, M. (2012). *Zelfregie in de Praktijk .* Amsterdam: Movisie.

VluchtelingenWerk Nederland. (2016). *Vergroot jouw kans op een baan!* Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland.

VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *gemeente*. Opgeroepen op Oktober 14, 2016, van VluchtelingenWerk Nederland: http://www.vluchtelingenwerk.nl/zuidwestnederland/wat-wij-doen/gemeente

VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *inburgering*. Opgeroepen op November 19, 2016, van VluchtelingenWerk Nederland: https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/procedures-wetten-beleid/inburgering

VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *naar een baan lees hoe we vluchtelingen begeleiden*. Opgeroepen op Oktober 14, 2016, van VluchtelingenWerk Nederland: http://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/begeleiding-bij-werk-integratie/naar-een-baan-lees-hoe-we-vluchtelingen-begeleiden

VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *wat wij doen*. Opgeroepen op november 4, 2016, van vluchtelingenwerk: https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen

VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *wie vluchteling*. Opgeroepen op november 4, 2016, van vluchtelingenwerk: https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/wie-vluchteling

Witvliet, M., Paulussen-Hoogeboom, M., Odé, A., & Boersema, E. (2013). *Inburgering en participatie.* Amsterdam: Regioplan.

# Bijlage 1: Transcript

**Interviewer:** Nou welkom, dankjewel dat je even tijd voor me had, heel fijn dat je mee wilt doen.

**Respondent:** Ja, ja geen probleem. Maar dit is voor je opleiding dan ofzo?

**Interviewer:** Ja, klopt. Ik ben aan het afstuderen, Social Work op de HZ en daarvoor moet ik ook een scriptie schrijven en daarvoor horen ook interviews bij.

**Respondent:** Mmm mmm

**Interviewer:** Het onderwerp van mijn scriptie is de baankansen van vluchtelingen en hoe die vergroot kunnen worden.

**Respondent:** Mmm mmm

**Interviewer:** En dan wil ik me richten op wat jullie doen als jobcoaches en jullie ideeën en meningen daarover. En dan wil ik me ook richten op de vluchtelingen, hun zelfredzaamheid en wat ze zelf denken wat helpend kan zijn voor hen. En de bedoeling is dan dat daar aanbevelingen voor jullie uitkomen.

**Respondent:** Ja, ja dat wij er ook nog iets aan hebben natuurlijk.

**Interviewer:** Ja natuurlijk, dat ik wel de bedoeling.

**Respondent:** Ja dat zou mooi zijn, we denken wel dat we het goed doen, maar dat weet je natuurlijk ook nooit zeker hè.

**Interviewer:** Nee, dat is zo.

\*Beiden lachen\*

**Respondent:** We doen ons best.

**Interviewer:** Ja natuurlijk.

\*Beiden lachen\*

**Interviewer:** Nou ik wil nog even zeggen dat alles wat je hier verteld, zal voorzichtig mee omgegaan worden, je naam komt niet in het verslag te staan ofzo en <uhm> de opnames zijn alleen voor mezelf.

**Respondent:** Dat is mooi.

**Interviewer:** Nou oké gelukkig. Dan ga ik beginnen met de eerste vraag. Hoe lang ben je al actief als jobcoach?

**Respondent:** Bij VluchtelingenWerk ben ik bijna twee jaar actief maar ik heb een eigen bedrijf gehad als loopbaanadviseur. Dus ik heb daarvoor eigenlijk vijftien jaar in het vak gewerkt.

**Interviewer:** Zo oké. En hoe ben je bij VluchtelingenWerk terecht gekomen?

**Respondent:** Mijn dochter deed hier vrijwilligerswerk en die heeft toen op het gegeven moment gezegd van er is daar een vacature en is dat dan niks voor jou? En eerst had ik zoiets van nou, dat is hetzelfde als wat ik normaal altijd heb gedaan en ik liep tegen mijn pensioen aan dus ik dacht ja.. zal ik het wel doen. Maar ja uiteindelijk heb ik het geprobeerd en vind ik het heel leuk en zinvol ook om te doen. Ja.

**Interviewer:** Oké, mooi. En kun je uitleggen wat je precies doet hier als jobcoach?

**Respondent:** <uhm> \*laat stilte vallen\* Nou wij proberen mensen te selecteren die ten eerste gemotiveerd zijn, ze moeten zelf willen. Hun Nederlands moet voldoende zijn, je moet goed kunnen communiceren met mensen. En wij gaan dan zoeken van wat hebben ze gedaan, wat willen ze graag. En dan maak je samen een CV met die <uhm> gegevens normaal. Er moet dan ook een foto op het CV. En dan gaan we zelf kijken in onderling overleg met de jobcoaches van nou ja wie ziet er kansen voor deze mensen? En dan hebben we jobcoaches die meer in de verzorging hun netwerk hebben, ik heb zelf een heel breed netwerk voor van alles eigenlijk en \*noemt naar jobcoach\* heeft bijvoorbeeld meer in de industrie zijn netwerk. En dan kijken we een beetje naar ja waar zitten de netwerken? En dan verdelen we zo een beetje de mensen onder de jobcoaches. Van nou, ik ga eens achter deze aan en dan proberen we dus door middel van ons netwerk een stagekansplaats te vinden voor iemand. Een stagekansplaats is eigenlijk zes maanden stage lopen met behoud van uitkering. Daar hebben we ook afspraken over met de gemeente. De gemeente die <uhm> faciliteert dan dat, dat mag. Normaal gesproken mogen mensen helemaal niet werken als ze een uitkering hebben. Maar een stagekansplaats dat mag dan wel.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** Dat is eigenlijk bedoeld om het bedrijf kennis te laten maken met die persoon zodat ze hopelijk na zes maanden die persoon ja <uhm> niet meer kunnen missen. En dat die mensen zelf ook een goed beeld hebben van ja wat is het werk, wat heb je er voor nodig, wil ik dit echt doen en ze leren natuurlijk ook beter Nederlands en vaktaal en dat soort dingen. Dus ook al zou het uiteindelijk niet tot een baan leiden, dan is het alsnog wel waardevol en om ook op een CV te zetten.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** En ja daarin bemiddelen dan en als het gelukt is dat volgen we diegene dan ook. We hebben een trajectplan dan opgesteld over wat wil je leren, wat zijn je taken, hoe is de begeleiding en na twee maanden gaan we dan nog even checken of het loopt en dan gaan we nog een keer een gesprek doen tegen het einde van ja goh wat is de toekomst van deze persoon. En ja dat <uhm> houden we dan ook nog een tijdje bij maar dan op een gegeven ogenblik dan laten we ze los want dan hebben ze een baan als het goed is. Ja.

**Interviewer:** Ja nou dat klinkt mooi

**Respondent:** Ja, ja het is soms ook wel iets minder mooi, maar ja dit is dan <uhm> ja de ideale lijn eigenlijk.

**Interviewer:** Oké en stel nou dat er wat is op die stageplaats. Dan kunnen ze ook bij jullie weer terecht?

**Respondent:** Ja, ja precies ja. En dan niet alleen de vluchteling zelf maar ook de baas in feite, de werkgever. Als er iets niet duidelijk is, dan kunnen ze ook naar ons toe komen en dan kunnen wij proberen om dat dan ja \*laat stilte vallen\* op te lossen. Zo was er vorige week iemand die nog bijna geen Nederlands kende en daar hadden we dan ook voor geregeld dat hij zijn reiskosten vergoed zou krijgen. En dat was ook nog wel iets van acht euro per keer ofzo, dus ook nog best veel. En <uhm> ja toen werd er gevraagd naar een bonnetje en dat is dan niet helemaal gesnapt. En die man dan, die vluchteling, die dacht ze denken dat ik een dief ben. Ja \*laat stilte vallen\* dat is gewoon een misverstand. Natuurlijk denken ze dat niet, maar ze moeten gewoon hun boekhouding natuurlijk ook weer verantwoorden.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** En dat soort dingen gebeurt natuurlijk als je elkaar niet goed verstaat. En daarom hebben wij ook wel het liefst dat ze toch wel een jaar Nederlandse les hebben gehad. Omdat dan de communicatie toch echt wel makkelijker is want ja, je kan iemand wel heel snel in een bedrijf stoppen maar ja dan krijg je dit soort.. misverstanden.

**Interviewer:** Ja dat begrijp ik en wat nou als ze dan heel goed Engels kunnen?

**Respondent:** Ja… <uhm> ja... kan. Engels is een voordeel. Kijk we hebben ook wel eens geprobeerd om iemand gewoon bij een Arabisch bedrijf te plaatsen. Gewoon met de gedachte van nou de taal is in ieder geval geen probleem. Maar dan krijgen wij weer geen vat op het bedrijf. Dan <uhm> ja heb je geen idee wat er zich af speelt, dus daar proberen we toch wel een beetje voorzichtig mee te zijn. Dat is toch niet het makkelijkst. En ja ja ze moeten toch de Nederlandse taal leren en inburgeringsexamen doen en dat gaat natuurlijk altijd voor. Voor werk.

**Interviewer:** Nou, duidelijk verhaal. En in hoeverre denk je dat de vluchtelingen tevreden zijn over de begeleiding die jullie bieden?

**Respondent:** \*laat een stilte vallen\* <uhm> ja ik denk dat ze wel redelijk tevreden zijn. Ja, het probleem is natuurlijk dat ze niet snel contact op zullen nemen. Dat zij niet zo snel zullen zeggen van ja, je doet je werk niet goed of weet ik het niet. Ja, dat is al lastig. In de situatie waar je betaald voor een bepaalde dienst, ik had bijvoorbeeld een gesprek met iemand die niet tevreden is over een school. Nou dat is al moeilijk, maar ja ze weten dat wij vrijwillig werken dus ze zullen niet gauw zeggen van nou dat heb je nou niet goed gedaan. Ik had toevallig twee weken geleden iemand die zei van ja, je zou misschien dit of dat... Maar daar heb ik later ook niets meer van gehoord. Ja dat gebeurt natuurlijk ook. Ja… maar ik denk wel dat ze ons een voldoende geven, laat ik het zo zeggen.

**Interviewer:** Oké

\*Beiden lachen\*

**Interviewer:** Oké dat is mooi, maar je weet niet echt waar ze tevreden over zijn en waar niet echt over?

**Respondent:** Mmm nee, nee niet echt. Maar dat vragen we ook gewoon nog niet. We zijn heel pragmatisch. Kijk ik heb gewoon zoiets van één dag in de week en het wordt meestal al meer <uhm> het is bijvoorbeeld heel belangrijk dat we iets gaan doen aan opleiding. En dat was ook de gedachte dat ze iets van een opleiding zouden gaan volgen. Maar ik heb geen tijd om dat allemaal uit te zoeken. We laten heel veel dingen ook gewoon gaan want ja \*zucht\* ja je doet prioriteiten wat eerst moet en de rest ja <uhm> sorry. Ik heb ook nog een ander leven.

\*Beiden lachen\*

**Interviewer:** Ja, dat is natuurlijk ook te begrijpen. En je prioriteiten zijn dan?

**Respondent:** Nou de jobcoach... <uhm> stageplaatsen vinden, CV’s maken… dat soort dingen. Gewoon de praktische dingen vind ik het leukst en ja dat <uhm> dat doe ik dan ook gewoon het meest.

**Interviewer:** Oké, duidelijk. En in hoeverre denk je dat de begeleiding effectief is?

**Respondent:** \*laat een stilte vallen\* Nou.. we hebben wel resultaten. We hebben... <uhm> ja wat was het vorig jaar ook alweer. \*laat stilte vallen\* Toen hebben we geloof ik negentien mensen die een stagekansplaats hadden en dan hadden er dan drie of vier ook echt een baan. Dus ja het zijn geen gigantische aantallen maar er gebeuren wel dingen dankzij onze bemiddeling denk ik. Want ja wij hebben wat zij niet hebben. Wij hebben een netwerk. Wij kunnen denken van nou die zou misschien daar terecht kunnen... en <uhm> oh ja daar ken ik nog wel iemand, laat ik even bellen. En ja dat soort dingen, dat is wat hen ontbreekt. En het is nu toch zo dat je steeds meer met je netwerk moet gaan doen. Als zij een vacature in de krant zien ja, daar kunnen ze eigenlijk niks mee. Dus.. zo ja.

**Interviewer:** Oké en lukt het ook wel eens niet met iemand?

**Respondent:** Nou ja we hebben het met die man, waar ik het net over had die bij die Arabier ging werken <uhm> die is uit zichzelf gestopt, omdat hij alleen maar heel hard moest werken alleen maar op zijn eentje. Dus helemaal niets met taal deed. En die baas die ja... had beloofd dat hij hem zou ondersteunen met zijn taal ook maar ja, hij zat daar dus vaak alleen en ja die had echt zoiets van ja... Dus die is ook gewoon gestopt. Maar dan hoor je dus ook niets van hem. Dan hoor je pas naderhand via, via van oh ja maar hij is al gestopt. Dus ja dat is lastig.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** En soms kan je nog via de scholen nog wel wat contact hebben, sommige scholen doen er nog wel wat aan. Maar ja zeker als hun Nederlands heel slecht is dan gaan ze mij echt niet bellen en zeggen van hé het is niet fijn bij die baas.

**Interviewer:** Nee, nee dat is ook logisch.

**Respondent:** Ja, dat is moeilijk, maar het is zo.

**Interviewer:** Maar wel heel jammer dat hij dan niet bij jullie terugkomt van dit is het niet geworden, heb je wat anders voor me?

**Respondent:** Ja dat is wel heel jammer ja, ja. Maar ja die meneer was ook nog maar net in Nederland eigenlijk.

**Interviewer:** Oké.

**Respondent:** Ja en het leek een hele mooie match. Hé, een Arabisch bedrijf en hij had het helemaal zelf gevonden. Maar ja, soms gaat het dan toch mis.

**Interviewer:** Dan lukt het toch niet helemaal.

**Respondent:** Nee, nee.

**Interviewer:** Oké en wat vind je de sterkte punten van jullie begeleiding?

**Respondent:** \*laat stilte vallen\* Nou vooral het netwerk denk ik en het feit dat wij redelijk gemotiveerd zijn. We vinden het allemaal redelijk leuk om te doen, anders ja... ja... dan doe je het niet. Nee... nee. In het... het... ja... ik denk dat wij wel positief zijn, dat wij mensen <uhm> ook kunnen bekrachtigen, sterker kunnen laten maken, in zichzelf kunnen laten geloven. Van nou dat komt heus wel goed. En ja je merkt soms toch dat ze ja... over die school... of ja dat ze zoiets hebben van ze doen het daar alleen voor het geld. We krijgen niet de aandacht die wij zouden mogen verwachten daar. Ze geven les en dat is het dan ook gelijk. En bij ons gaat het net een stapje verder. Dus…

**Interviewer:** Nou, mooi.

**Respondent:** Ja...ja.

**Interviewer:** En denk je dat er ook nog zwakke punten zijn in de begeleiding die jullie de vluchtelingen bieden?

**Respondent:** Ja, we kunnen niet alles. We trekken gewoon grenzen in wat we kunnen doen. Ik laat ook gewoon dingen liggen. Dat ik denk ja... ik kan het nog eens aan een ander vragen of die het wilt doen. Maar iedereen... doet het erbij of <uhm> heeft dan toch een soort van ja... afgeperkte... moment dat je beschikbaar bent. Want het is in dit werk nooit klaar. Ik bedoel... als je wilt dan ben je zo de hele week bezig ermee. Maar ja dat wil ik niet, ik ben niet voor niets met pensioen. Dus <uhm> ... ja dat.

\*Beiden lachen\*

**Interviewer:** En wat voor soort dingen moet je dan laten liggen?

**Respondent:** Nou bijvoorbeeld het uitzoeken van die opleidingen... ja op een gegeven moment... ja en de administratie, dat papierwerk dat vind ik al helemaal verschrikkelijk. Dus ja dat doe ik… ja daar maak ik echt een puinhoop van of dat doe ik helemaal niets aan ja...

**Interviewer:** Oké en vind je het moeilijk om je grenzen daarin aan te geven?

**Respondent:** Nou ja ik doe het gewoon niet. Maar ik denk wel dat we een soort van administratief ondersteuning zouden moeten hebben eigenlijk... want ja dan kunnen wij weer meer onze eigen taken doen. Dingen die belangrijk zijn. En dan het papierwerk door iemand die dat dan weer leuk vind. Maar jobcoaches zijn niet bij definitie administratieve mensen, meestal eigenlijk juist niet. Dus ja... dat is wel iets wat ontbreekt. Er zou eigenlijk wel iets van een soort stageplek voor een secretariële opleiding ofzo moeten hebben \*lacht\*

**Interviewer:** Nou ja, dat vind ik geen gek idee.

**Respondent:** Nee... ja iemand die dat leuk vind. <uhm> Ja je moet ook wel een beetje flexibel zijn hoor. Net als vanochtend ook... we zitten ook een beetje alles door elkaar te doen. Dat heb je een beetje als je met creatievelingen werkt hè.

\*Beiden lachen\*

**Interviewer:** Een beetje chaos?

**Respondent:** Ja... ja alles door elkaar. Ja precies.

**Interviewer:** Nee nou ja misschien wel een goed idee voor een nieuwe stageplaats.

**Respondent:** Ja, ja het zou kunnen. Maar dat moet Leonard dan maar regelen. Want ja dat is natuurlijk het fijne als je een coördinator hebt. Dan kan je ook wel wat dingen zijn kant op schuiven... ja.

**Interviewer:** Ja, dat is wel mooi natuurlijk. En <uhm> zijn er dingen waarvan je denkt dat ze misschien bij kunnen dragen aan de baankansen van vluchtelingen die jullie nu nog niet doen?

**Respondent:** \*laat lange stilte vallen\* Ja... het gaat vooral over contacten met werkgevers.. dat werkgevers zich realiseren van... er is een heel potentieel aan vluchtelingen die ook echt kwaliteiten hebben en wij hebben dan bijvoorbeeld een website ja... die wordt nauwelijks bijgehouden. Maar dat zou wel een hele mooie manier zijn dus we zouden iets meer aan PR kunnen doen.

**Interviewer:** Ja.

**Respondent:** En directe contacten ook. Ik heb al wel eens gezegd we moeten regelmatig een nieuwsbrief schrijven die we dan rond versturen naar allerlei bedrijven. Want ja... we zijn bijvoorbeeld naar Contacta geweest en dan hebben we heel veel adressen verzameld maar daar doen we eigenlijk te weinig mee. Als je die een beetje warm wilt houden dan moet je af en toe toch contact hebben. Want ja we hebben misschien nu niemand die daar past maar misschien over drie maanden wel dus... dus ja dat hele stukje van marketing en ons zelf in de picture spelen... dat is nog wel... ja een onderbelicht kindje.

**Interviewer:** Oké en verder nog dingen?

**Respondent:** \*laat stilte vallen\* Nou ik denk dat dat het belangrijkste is eigenlijk. Kijk als mensen ons kennen en ons vertrouwen dan... ja je zou nog allerlei dingen kunnen organiseren voor werkgevers, maar dat is denk ik heel moeilijk om daar genoeg mensen voor te krijgen. Net als zo'n Contacta om daar bij aan te sluiten eigenlijk beter want dan zijn er al genoeg mensen enzo dus ja.. Geld hè. Geld voor opleidingen. Dat mensen opleidingen kunnen volgen. Want dat blijft toch altijd wel een beetje behelpen hoor.

**Interviewer:** Oké en wat denk je dat vluchtelingen tegenhoud in het vinden van werk?

**Respondent:** Nou de taal is sowieso een probleem en <uhm> ja ze hebben vaak ook heel weinig opleiding in eigen land he... ze hebben vaak basisschool en daarna hebben ze soms wel jaren van alles en nog wat gedaan maar vaak hebben ze dan nergens echt een diploma van. Ze hebben vaak wel wat werkervaring hoor... maar dan combineerden ze vaak ook banen. He, dan werkte ze in een restaurant en ze waren taxichauffeur en... ja weet ik veel wat ze allemaal nog deden. Ja... het is gewoon een heel andere cultuur wat werk betreft daar en <uhm>... ja... diploma’s vaak weinig. Maar sommige hebben dan best wel belangrijke banen gehad, gebaseerd op hun ervaring en ja vind dat nou maar eens in Nederland.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** Er zijn bijvoorbeeld mensen die komen uit de landbouw. En dan kan je zeggen ja wij zijn een landbouwgebied maar... je moet nogal wat weten wil je in Nederland op een landbouwbedrijf wilt werken. Er zijn automonteurs ja... je zou automonteur diploma hebben gehaald in vijvennegentig in Syrië maar daar kan je nou echt niets mee in Nederland. Dus... dat verschil in opleiding, verschil in cultuur dat maakt het wel heel lastig. Want zij denken gewoon van je komt aan in Nederland en daar open je je winkeltje en dat loopt dan wel. Hé, of je wordt taxichauffeur maar ja je moet hier je rijbewijs halen en een taxi pas halen en aan allerlei regels voldoen. Wil je naar een bedrijf dan moet je een VCA nou en nouja... we zijn een land vol regels en dat kennen zij niet. Dat zijn gewoon echt cultuurverschillen.

**Interviewer:** Ja en hoe ga jij daarmee om als jobcoach?

**Respondent:** Ja... je probeert het uit te leggen. Ja... je probeert zoveel mogelijk te laten realiseren dat wij hebben een heel ander soort maatschappij. En dat heeft voor en nadelen. Ja, je wordt aan de ene kant in de watten gelegd maar aan de andere kant moet je ook aan van alles voldoen om <uhm>... om mee te mogen doen en dat zijn ze niet gewend. Ze ja... ze hebben over het algemeen eigenlijk wel veel eigen initiatief, er zitten ook veel ondernemers bij of makelaars of weet ik veel wat. Maar om hier in Nederland om hier zomaar iets op te pakken, ja dat kan niet. En daar kan je gewoon doen wat je wilt... dat is gewoon allemaal heel anders.

**Interviewer:** Ja, dat snap ik. Best wel ingewikkeld denk ik om dat allemaal uit te moeten leggen?

**Respondent:** Nou ja ze ervaren ook al wel veel natuurlijk. Ze zitten op de inburgering en ze komen wel in contact met Nederlanders als het goed is. En doen ze ook vrijwilligerswerk via de sport... ja zo langzamerhand... Maar ja het hangt ook veel van hun zelf af natuurlijk. Er zijn ook nog veel vluchtelingen die getraumatiseerd zijn, die in het begin erg afgesloten zijn, ja daar kan je eigenlijk heel weinig mee. Die moeten dan eigenlijk eerst echt tot rust komen en misschien wel in behandeling ofzo voordat ze in staat zijn om weer naar de toekomst te kijken. Ja dat zie ik ook veel dat er heel veel zijn die wel naar de toekomst willen kijken maar niet naar het verleden willen kijken. Ja… snap ik... maar soms zitten daar toch ervaringen die hen... ook ja verhinderen om daar te komen of vooruit te komen. Maar goed ja... daar doen wij verder niets mee... daar vraag ik ook niet naar ofzo. Nee hoor... Nee.

**Interviewer:** Oké. En wat denk je dat positieve dingen zijn die vluchtelingen kunnen helpen om eender een baan te kunnen vinden?

**Respondent:** Contact met Nederlanders. Dat ze integreren, dat ze deel zijn van de maatschappij. Dat ze zich gezien voelen, welkom voelen. En... ja uiteindelijk zijn ze allemaal heel erg gemotiveerd om hun eigen kostje te verdienen. Dat willen ze allemaal wel. Ja... we hoeven eigenlijk niet zo veel te doen aan motivatie. Ja, voor degene die wij spreken dan hé. Want nogmaals de gemeente is natuurlijk de uitkerende instantie die moet eigenlijk mensen aanjagen om werk te vinden. Als er mensen zijn die geen zin hebben of die op een of andere manier niet kunnen dan gaan wij daar ook niet iets voor doen. Wij helpen echt alleen de mensen die zelf willen. En daar willen we wel helpen. Dus de moeilijkste groep hebben wij eigenlijk ook niet.

**Interviewer:** Oké. En de vluchtelingen die komen zelf naar jullie toe of jullie…?

**Respondent:** Nee, we moeten ze wel overal vandaan halen. Dus we hebben contacten met de scholen of met de gemeentes of soms met de maatschappelijke begeleiders <uhm> ja... mensen moeten van ons weten en ook intern binnen VluchtelingenWerk vind ik dat wij nog te weinig bekend zijn hoor. Want ook die maatschappelijk begeleiders hebben eigenlijk ook geen idee, die doen soms ook veel te veel hun best. Dat was vanochtend dan ook weer zo, dan hebben ze iemand die nog maar net in Nederland is en daar regelen ze dan een vrijwilligersplaats voor en ja dan denk ik dan... ja hoe gaat dat lopen dan... want er is bijna geen communicatie lopen dus ja... En vaak doen ze het dan wel via ons uiteindelijk maar als... als ze dan... een klein beetje... plaatsen in onze aanpak van ja wacht nou nog even. Of als je echt een stageplaats hebt geef die gewoon door dat wij dan kijken van wie zit er bij ons in het bestand die we daar in kunnen zetten. Ik vind dat we intern ook nog wel een <uhm>... slag te winnen hebben om bekendheid en vooral van de inhoud van ons werk... ja.

**Interviewer:** Ja en wat denk je dat daar precies aan gedaan kan worden?

**Respondent:** Nou er waren wel eens nieuwsbrieven waar wat in stond maar <uhm> ... ja ik denk dat... ik weet ook helemaal niet hoe het eigenlijk loopt met maatschappelijke begeleiding... of die ooit bij elkaar komen ofzo?

**Interviewer:** Ja, ja per gemeente hebben we ook vergaderingen inderdaad.

**Respondent:** Ja nou dat daar dan eens aandacht aan wordt besteed.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** Taalcoaches zijn ook heel belangrijk voor die mensen die wij hebben want ze moeten toch sneller Nederlands leren dan de gemiddelde vluchteling.

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** En ja er zijn taalcoaches van VluchtelingenWerk maar... vorig jaar ben ik al tegen de grens aan gelopen daar, er waren er geen meer. <Uhm> ja dan ga ik in mijn eigen netwerk zoeken naar taalcoaches natuurlijk. Maar ja eigenlijk horen die mensen ook weer ondersteuning te krijgen natuurlijk. Ja, daar kunnen wij allemaal niet aan beginnen. Dus ja dat er toch een soort van ja... er kan nog veel verbeterd worden.

**Interviewer:** Ja snap ik. Maar ja, het is in ieder geval wel mogelijk om bij de vergadering eens iets te vertellen ofzo. Dat mensen dan ook weten dat ze bij jullie terecht kunnen.

**Respondent:** Ja, bijvoorbeeld.

**Interviewer:** Ik hoor zelf ook wel eens van maatschappelijk begeleiders dat ze dan zelf op zoek zijn ofzo en dan denk ik ook ja dat zouden jullie dan eigenlijk beter kunnen doen.

**Respondent:** Ja, ja precies. En dat is op de scholen ook zo. Er zijn een hoop docenten die dan bijvoorbeeld op Contacta rond gaan lopen dan met iemand ofzo. Ze stoppen heel veel tijd erin maar het is hun vak helemaal niet. En dan ja... ik had laatst iemand die had op Contacta een contact gemaakt met een bedrijf en hoe kwam ik daar nou achter... ik weet niet meer precies hoe ik daar nou achter kwam. Maar goed zij zei dus tegen mij van ja het bedrijf zit in dit dorp en het heet huppeldepup. Ik zeg nou... echt niet hoor. In dat dorp hebben ze helemaal niet zo'n bedrijf en dat het huppeldepup heet dat klopt ook niet.

\*Beiden lachen\*  
**Respondent:** Het is volgens mij een bedrijf in een heel ander dorp en het heet zo... ik zeg nou, bijna zeker. En dat is dan ook zo. Die docenten hebben geen idee van de arbeidsmarkt hier in de buurt. En wij gaan dan op een gegeven moment contact maken met zo'n bedrijf en dat kunnen wij ook kijken van past iemand daar wel... wij leggen contact, wij gaan naar dat bedrijf toe, wij krijgen een kilometervergoeding. Wij hebben <uhm> contacten en die docenten die doen maar wat. Dan denk ik ja... verspil je tijd niet. Stuur ze dan gelijk door naar ons. Maar ja sommige doen dat dan toch gewoon ... ja. Ik kan ze ook niet tegenhouden.

**Interviewer:** Ja... maar weten ze dan wel dat jullie er zijn of niet?

**Respondent:** Officieel wel ja, officieel wel. Ik kom wel eens in de klassen daar en zeker de coördinatoren van die opleidingen die weten ervan. Maar hoe ze die communicatie intern dan weer regelen dat weet ik ook niet.

**Interviewer:** Oké en jullie gaan dan naar die scholen toe om voorlichtingen te geven of?

**Respondent:** Ja, dat proberen we op het moment nu om dan twee keer per jaar daar naartoe te gaan maar dat is ook niet altijd makkelijk. En dan denk je ook van ja... hebben ze het wel gesnapt? Doen ze er uiteindelijk wel iets mee? Of <uhm> ja... <uhm> ik weet het niet. Zo lang we het nog druk hebben, hebben wij ook wel zoiets van nou laat maar doen. En anders dan gaan we er weer een keer naartoe. Ik denk van ja... als we in december en in juni ongeveer weer gaan dan zou het wel moeten kunnen en dan kunnen we elke keer weer kijken van hoever zijn die mensen nu en wie wil er begeleid worden. Eigenlijk moet je dan ook gelijk afspraken met ze maken want vaak als je zegt van hier is mijn kaartje en mail me maar dat gebeurt dan ook gewoon niet... dus.

**Interviewer:** Lukt het wel om afspraken te maken?

**Respondent:** Jawel, als je een duidelijke afspraak maakt dan lukt dat wel.

**Interviewer:** Oke, gelukkig. Ja want vorig keer kwam er iemand binnen en toen zei je van oh ik wist niet dat je nog zou komen.

**Respondent:** Ja, ja dat gebeurt ook. Soms weet je niet dat ze komen, soms denk je dat ze komen en dan zijn ze er niet. Daar zitten natuurlijk ook heel veel communicatieproblemen. Maar goed daar wen je ook wel aan hoor, het is meestal ook niet kwaad bedoeld. Het is gewoon niet goed begrepen, mensen zeggen ook heel gauw 'Ja'. Dan kun je drie keer vragen van was het duidelijk? Heb je het gesnapt? En dan zeggen ze ja ja ja ja ja, maar toch nee. Ja. Ook dat is iets waar je aan moet wennen ja.

**Interviewer:** Maar denk je dat het hen ook echt tegenhoud?

**Respondent:** Dat het de mensen tegenhoud?

**Interviewer:** Mmm mmm

**Respondent:** Mmm nee ik denk dat de meeste ook echt wel willen maar het is ook hun cultuur om maar gewoon ja te zeggen. En misschien moeten wij dan zelf meer... ja wij moeten natuurlijk ook een beetje opletten. Want we waren een keer bij een school en dan hadden we dus voorlichting te geven en ja iedereen had het begrepen. Ja ja ja. Geen vragen meer. Nee nee nee. Ja, dan krijg je de volgende dag van die docent toch te horen van ze hadden er niks van begrepen. Ja... oké. Dus misschien moeten we dan de volgende keer vragen van je zegt dat je het begrepen hebt maar wat heb je dan begrepen? Vertel het dan nog eens even? Ja, dat kan.

**Interviewer:** En werken jullie dan veel met tolken?

**Respondent:** Nee, ik heb echt zoiets van als er een tolk nodig is dan gaan we niet beginnen. Want dat heeft gewoon geen zin. We kunnen ze moeilijk naar een bedrijf sturen met een tolk. Nee, mensen die nog een tolk nodig hebben die kunnen wij niet helpen.

**Interviewer:** Oké, duidelijk. En wat denk je dat vluchtelingen zelf kunnen doen om hun baankansen te vergroten?

**Respondent:** Ja, goed Nederlands leren. Ja, Nederlands leren, een opleiding volgen, dat wordt in Nederland toch gevraagd maar dan zijn er vaak weer financiële problemen. Hé en <uhm> dan zie je ze toch het uitzendwerk in verdwijnen en dat vinden wij dan eigenlijk jammer. Want ja dat is dan vaak laagbetaald werk, er zitten geen loopbaankansen in, Wij proberen ze daar een beetje uit te houden. Maar ja sommigen die willen gewoon geld verdienen, sommigen hebben een groot gezin. Ja, dat snap ik dan wel. Dus ja... Goed Nederlands leren is het aller belangrijkst.

**Interviewer:** Ja, maar kunnen jullie daar echt iets aan doen?

**Respondent:** Nou ja niet echt, we hebben dus wel geprobeerd om taalcoaches te vinden zelf. Hé want dat helpt ook natuurlijk ja. Ja en hard werken goed laten zien dat ze wat willen doen. Ja... het blijft lastig.

**Interviewer:** Ja dat snap ik. Nou je hebt antwoord gegeven op al mijn vragen. Wil je verder nog iets toe voegen?

**Respondent:** Nee hoor, ik denk dat ik al een heleboel verteld heb, dus succes.

**Interviewer:** Ja zeker, dankjewel. Fijn dat je even tijd had. En dan zie je over een paar maanden het onderzoek wel terug en dan hoop ik dat jullie er ook wat aan hebben.

**Respondent:** Ja ja dat hoop ik ook

\*Beiden lachen\*

# Bijlage 2: Feedback opdrachtgever

*Reactie teamleider en opdrachtgever Shamara Wannee, Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden.*

Het afgelopen jaar is er in samenwerking met de Gemeenschappelijke Regeling de Bevelanden meer aandacht gecreëerd voor arbeidsparticipatie. In gesprek met de jobcoaches is gebleken dat de ondersteuning aan vluchtelingen erg complex is. Tessa heeft in gesprek met de jobcoaches gekeken of deze signalen konden worden omgezet in een onderzoeksvraag en een duidelijke probleemstelling.

De scriptie, vooral de conclusie en aanbevelingen heb ik met veel interesse gelezen. Door de interviews met de jobcoaches heb ik een beter beeld gekregen over hoe de jobcoaches de begeleiding ervaren: een tekort aan kennis over de cultuur van de vluchtelingen, een gebrek aan marketing, het ontbreken van duidelijke lijnen in hun werk en een gebrek aan communicatie. De teamleiders van Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden waren niet goed op de hoogte van de bovenstaande signalen. Ik vind het tevens opmerkelijk dat de VIP training voor de vluchtelingen niet als helpend wordt gezien om de baankansen van vluchtelingen te vergroten. Stichting VluchtelingenWerk Nederland weet uit ervaring dat de vluchtelingen meer ondersteuning nodig hebben om werk te kunnen vinden. Dit zijn intensieve trainingen waar de nadruk ligt op de kwaliteit van de vluchteling en de verschillende stappen richting een baan en/of stage. Het werk van de jobcoaches bestaat uit twee delen, enerzijds vluchtelingen de tools aandragen om de zelfredzaamheid te stimuleren en anderzijds werkgevers informeren over de mogelijkheden en kansen.

De aanbevelingen die Tessa Houtekramer voordraagt aan Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland locatie de Bevelanden zijn zeer bruikbaar en realistisch. Wij willen de kwaliteit verbeteren door meer aandacht te creëren voor o.a. de administratieve handelingen, VVS3 en de verschillende trainingen binnen Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland. De scriptie wordt voorgedragen aan de regiomanager van Stichting VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland regio Zeeland en Goerree Overflakkee om ervoor te zorgen dat de vijf aanbevelingen uitgevoerd kunnen worden. De aanbevelingen worden tevens gepresenteerd in de teamvergadering van 8 mei 2017.