



# Evaluatie Pilot Sociaal Makelaar

## PILOT SOCIAAL MAKELAAR

### Inleiding

#### Pilot I van juni 2018 tot juli 2019

In juni 2018 is de pilot Sociaal Makelaar gestart. Het doel van die functie was:

- een brugfunctie tussen statushouders en (overheids-)instanties
- signaleren van knelpunten individueel of in het algemeen rondom welzijn statushouders
- advisering aan- en meedenken met gemeente over bevordering en verbetering van de zelfredzaamheid van statushouders;
- ondersteuning van cliënten (statushouders) bij gesprekken met gemeente, bedrijven of instanties.

De Sociaal Makelaar werd in dienst genomen bij Versa Welzijn voor 24 uur per week.

#### Pilot II van augustus 2019 tot augustus 2020

In juni 2019 is de pilot Sociaal Makelaar geëvalueerd en gecontinueerd tot/met augustus 2020. De inhoud van de functie bleef hetzelfde, er zijn verbeterpunten aangebracht voor de uitvoering. De belangrijkste punten waren om:

- de Sociaal Makelaar in dienst van de gemeente te nemen;
- het aantal uren van de functie uit te breiden van 24 uur naar 36 uur
- de functie te koppelen aan de functie Specialist Participatie voor statushouders
- tijdelijk een extra Specialist Participatie voor statushouders aan te nemen voor de pilotperiode.

Deze evaluatie gaat over Pilot II Sociaal Makelaar.

#### *Wat wilden we bereiken met de pilot koppeling sociaal makelaar/specialist participatie?*

1. *We wilden met nieuwe en statushouders een Brede intake met daaraan gekoppeld een plan van aanpak voor de te nemen stappen bij hun integratie en participatie.*  
Per 1 juli 2021 is de nieuwe wet inburgering van kracht. De gemeente krijgt (weer) de regie over de inburgering van statushouders. De bedoeling is dat de gemeente met de statushouders op alle leefdomeinen een sterkte-/zwakte-analyse opmaakt, vrijwel direct na vestiging. Gooise Meren gebruikt daarvoor het analyse-instrument "Compentensys". In een plan van aanpak wordt het inburgeringstraject vastgelegd en waar mogelijk een passend aanvullend traject om de zelfredzaamheid te bevorderen.
2. *We wilden de "oude" statushouders spreken, screenen en afspraken maken over vervolgstappen naar werk of studie*  
Vanaf 2013 tot vandaag zijn statushouders zelf verantwoordelijk voor hun inburgering. Hierin had de gemeente geen rol, waardoor onvoldoende zicht was hoe de vorderingen van inburgeraars waren. Alle "oud"- statushouders worden uitgenodigd voor Brede intake en een plan van aanpak voor vervolgstappen naar werk of studie.
3. *We wilden met de statushouders regelmatig een voortgangsgesprek over de behaalde resultaten*  
Gebleken is dat het voor cliënten belangrijk is om regelmatig in contact te zijn met de gemeente, om af te stemmen of ze nog op de goede weg zijn.

#### *Wat hebben we bereikt?*

##### Ad 1

Vanaf juli 2019 tot juli 2020 zijn er 35 nieuwe statushouders in Gooise Meren komen wonen. Hiervan zijn 17 kinderen van -18 jaar. Met 14 statushouders zijn Brede intakes geweest. Een Brede intake bestaat uit het invullen van een uitgebreide digitale vragenlijst, met vragen op alle leefdomeinen. De vragenlijst is in

verschillende talen beschikbaar. Tijdens het invullen van de lijst waren de Specialist Participatie en de Sociaal Makelaar beschikbaar om te ondersteunen waar nodig. Aan de digitale vragenlijst is een diagnose-instrument verbonden. De diagnose werd besproken met de statushouder, de specialist participatie en de sociaal makelaar. Op basis van het gesprek wordt een plan van aanpak opgemaakt over: inburgering, vrijwilligerswerk, meedoen met activiteiten in de wijk, etc.

Ad 2

Vanaf augustus 2019 zijn er in een hoog tempo 250 "oud"-statushouders uit het bijstandsbestand groepsgewijs opgeroepen, uitgevraagd via de digitale vragenlijst, gesproken en een plan van aanpak naar werk of studie opgesteld. Door de uitbreiding van de participatie-specialist konden er kilometers worden gemaakt. De aanwezigheid van de Sociaal Makelaar maakte dat er zeer relevante informatie snel boven tafel kwam. Alleen al het feit dat 90% van de genodigden ook daadwerkelijk kwamen, is omdat de Sociaal Makelaar binnen zijn netwerk duidelijk heeft gemaakt dat de uitnodiging niet vrijblijvend was. Behalve de individuele gesprekken zijn er ook groeps-informatie-bijeenkomsten geweest m.b.t. de plicht en het belang om mee te werken aan de uitstroom naar duurzaam werk.

Door de hoeveelheid informatie dat bij elkaar kwam kregen we ook een goed beeld van bepaalde behoeftes en trends binnen sommige groepen. Hierdoor konden we onze voorzieningen beter inzetten en specifieker organiseren. Opvallend is de grote groep statushouders die ingeburgerd zijn, maar een heel laag taalniveau hebben.

Vanaf augustus 2019 tot nu zijn er :

**250** statushouders in beeld gebracht, gesproken en afspraken mee gemaakt.

Van die 250 zijn er **200** mensen "in beweging" gebracht

Van die 200 mensen zijn er **180** op een participatie of re-integratie traject geplaatst. Er zijn **25** statushouders ontheven van de arbeidsverplichting op medische / psychische gronden.

In totaal zijn er **62** statushouders uitgestroomd, grotendeels naar betaald werk en scholing, hiernaast ook verhuizing

Ad 3

Alle trajectplannen/plannen van aanpak die zijn gemaakt worden tot op heden bewaakt door middel voortgangsgesprekken en/of tussenrapportages van instanties.

Afhankelijk van de afspraken in het plan van aanpak, maar ook afhankelijk van de kwetsbaarheid/motivatie van de cliënt worden voortgangsgesprekken ingepland met een frequentie van maximaal 6 weken.

### ***Wat hebben we er voor gedaan?***

Ad 1 en Ad 2

Omdat we nu zicht hebben op de grote groep statushouders, zijn we beter in staat om afspraken te maken met onze ketenpartners, die leer- en/of werktrajecten bieden. We voeren regelmatig gesprekken met de partijen om het aanbod nog passender te maken aan de vraag/behoefte.

- Participatieplaatsen bij de Bibliotheek (Bussum / Muiden);
- Scholing bij Eduq Opleidingen
- Vrijwilligerswerk ; Smaak van Syrië
- Vrijwilligerswerk; Maeaan, tapijt knopen voor dames
- Vrijwilligerswerk bij Versa Welzijn
- Jobready maken, werknemersvaardigheden bijbrengen, taalstage bij het Arbeid Training Centrum Gooi en Vechtstreek (ATC)
- kandidaten die eigenlijk de 'rust' wel best vonden: indien jobready doorgezet naar het WSP voor Arbeidsbemiddeling (nadat er een fatsoenlijk CV opgesteld is), indien nog een aanlooperperiode nodig: naar het ATC;

- Arbeidsbemiddeling: door het Werkgeversservicepunt Gooi en Vechtstreek (WSP)
- Coaching en begeleiding: VIP-trajecten (Vluchtelingen Investeren in Participeren) via Vluchtelingenwerk
- Coaching en begeleiding: Connecting Diversity (hoogopgeleide statushouders)
- Coaching en begeleiding: TwinBurgering
- Inzet extra taallessen Nederlands: Fairfield College
- voorbereiden op een Entree opleiding MBO 1 bij het ROC
- kandidaten die nog niet voldoende de Nederlandse taal beheersen maar klaar waren met inburgering vanuit P-budget / WEB-gelden taaltrajecten ingekocht bij Fairfield College en taalstage bij ATC.

Ad 3

### *Voortgangsgesprekken*

De frequentie van voortgangsgesprekken is afhankelijk van het soort traject, we onderscheiden 2 trajecten, 1 gericht op participeren (cliënten met grote afstand tot de arbeidsmarkt) en 1 gericht op re-integratie (doel uitstroom).

Participatietrajecten hebben in het algemeen een langere looptijd, de urgentie om cliënten vaker te spreken dan gemiddeld 1 x per maand is er om die reden niet.

Trajecten waarbij de kans op uitstroom groot is, worden vaker (voortgang) gesprekken gevoerd. Ook hier wordt maatwerk verricht. Afhankelijk van diverse factoren (zelfredzaamheid van cliënt etc.) worden cliënten regelmatig gesproken. Gesprekken kunnen op kantoor plaatsvinden en indien nodig is hier de Sociaal Makelaar bij aanwezig. Bij voldoende taalbeheersing kan dit ook telefonisch worden afgedaan.

### *Het doel en het resultaat van de voortgangsgesprekken.*

Het doel van de voortgangsgesprekken is om stand van zaken op te nemen m.b.t. traject en om eventuele obstakels weg te nemen die gedurende het traject hier en daar verschijnen. Ervaring leert dat regelmatig contact met de doelgroep de kans op slagen (uitstroom en of verder klimmen op de participatieladder) van het traject aanzienlijk vergroot. De rol van de Sociaal Makelaar bij deze gesprekken is vaak cruciaal met name bij uitstroom, want dan komen de cliënten in situaties terecht waar ze niet eerder zijn geweest.

### *Hoe ervaren de cliënten de gewijzigde aanpak en de functie Sociaal Makelaar?*

*"ik vind het minder eng om naar het gemeentehuis te gaan, omdat ik de sociaal makelaar ken"*

Sommige mensen waren verbaasd/geschrokken dat ze door de gemeente werden opgeroepen. Sommige cliënten waren heel blij dat ze een oproep kregen en een contactpersoon toegewezen kregen om stappen te zetten.

Door de aanwezigheid van de Sociaal Makelaar waren mensen meer op hun gemak. Begrepen beter wat er van hen verwacht werd en waarom de gemeente bepaalde dingen verwacht. Doordat er regelmatig contact wordt gelegd met de kandidaten voelt men zich serieus genomen en gemotiveerd om te werken aan een vervolgt traject.

Bijna alle Arabisch sprekende kandidaten vonden het fijn als de Sociaal Makelaar erbij was. Niet alleen voor de vertaling, maar ook de extra uitleg en toelichting naar beide kanten. (Behalve Syrische kandidaten spreken ook degenen uit Jemen, Irak, Afganistan en sommige Eritreërs de Arabische taal).

Door de informatie-bijeenkomsten over zelfredzaamheid en het betere begrip van de boodschap, wordt er onderling binnen de "gemeenschap" gesproken over de verscherpte aanpak van de gemeente als het gaat om niet mee willen werken aan trajecten of zwart werken etc.

*"De missing link in ons team"*

### *Hoe ervaren de Specialisten Participatie de functie Sociaal Makelaar?*

Er zijn op dit moment 3 Specialisten Participatie die nauw samenwerken met de Sociaal Makelaar. Voor alle drie geldt dat de combinatie van de functie Specialist en Sociaal Makelaar een verbetering is in het contact met statushouders. De "missing link" wordt gezegd. Het wederzijds begrip van kandidaat naar specialist en van specialist naar kandidaat is verbeterd. Met het oog op de nieuwe regiefunctie voor inburgering is deze functie-combinatie van essentieel belang. Dat de Sociaal Makelaar de taal van de kandidaten spreekt is meegenomen, belangrijker is misschien nog wel de cultuursensitiviteit die hij meebrengt. De Sociaal Makelaar "verstaat" ook de dingen die kandidaten niet zeggen over bijv. haar/zijn geestelijke toestand, familiale problemen. Omdat hij de cultuur kent, doorziet de Sociaal Makelaar eerder wat er aan de hand is en kan het gesprek gericht en sneller gaan over mogelijke oplossingen.

*"De rol van de Soc. Makelaar bij de gesprekken was essentieel. Door zijn tussenkomst zijn we achter informatie (die van belang zijn voor het vervolgtraject) gekomen die wij anders niet zouden hebben" gekregen.*

### *Hoe ervaart de Sociaal Makelaar de functie?*

De Sociaal Makelaar vindt dat hij in dienst van de gemeente zijn functie veel beter kan uitvoeren dan bij VersaWelzijn. Hij kan nu direct afspraken inplannen in agenda's van collega's voor gesprekken met kandidaten. Hij zit dicht bij het "gemeente-vuur en het gemeenschaps-vuur" om behoeftes, hiaten en knelpunten te signaleren. Hij herkent de vraag achter de vraag van de kandidaat en kent de weg in het gemeentehuis om ze goed te verwijzen. Hij vindt het fijn dat ook andere afdelingen zijn hulp inroepen, bij vraagverheldering, om te vertalen en/of om te adviseren rond bepaalde thema's: bijv. inclusie, gezondheid, inburgering, etc.

*"Het is fijn om iets waardevols te doen voor de gemeenschap en de gemeente, waarbinnen ik me thuis voel"*

### **Aanbevelingen**

De verbeterde Pilot Sociaal Makelaar is voor alle partijen een succes te noemen. Met het oog op de nieuwe wet Inburgering, waarbij de gemeente de regie weer krijgt over inburgeringstrajecten, is de functie van Sociaal Makelaar gekoppeld aan de functie Specialist Participatie van essentieel belang. Nu we de grote groep statushouders 'in beeld' hebben, is het belangrijk om ze in beeld te houden. De voortgangsgesprekken, de aandacht en de getoonde interesse met specialist en makelaar werkt voor kandidaten motiverend.

Voor wat betreft het vervolg van deze pilot, de volgende aanbevelingen:

- a. Sluit de pilot af.  
Aan elke pilot zit een begin en eind. We hebben de Pilot Sociaal Makelaar 2 jaar uitgevoerd. In het tweede jaar zijn verbeteringen aangebracht, die goed zijn uitpakend en die we in toekomst goed

kunnen toepassen. Het is niet nodig om deze pilot te verlengen. Het is aan te bevelen om de gunstige resultaten mee te nemen en in te bedden in ons bestaande en nieuwe beleid.

- b. Voeg de functie van Sociaal Makelaar vast toe aan het team Participatie voor minimaal 36 uur. De functie van Sociaal Makelaar is tot nog toe een tijdelijke aanstelling geweest. Gelet op de gunstige resultaten en de grote tevredenheid van klant, collega, werkgever en werknemer is het belangrijk om deze functie te bestendigen. Bied de Sociaal Makelaar een vast dienstverband aan voor 36 uur.
- c. Geef de Sociaal Makelaar een belangrijke rol bij de invoering en uitvoering van de nieuwe wet inburgering
- d. Blijf kandidaten motiveren door regelmatig voortgangsgesprekken met ze te voeren.