

# **Methodiek Screening Inburgeraars**

**Het werkproces, een handleiding**

## Colofon



<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.nl>

Het screeningsproject, waarbij de hier beschreven methodiek voor het eerst is toegepast, is uitgevoerd in opdracht van de Gemeente Groningen - 2009

De Methodiek Screening Inburgeraars is een product van:  
Kim Tsai, K!M, Buorren 28, 9221 TB Rottevalle

Rottevalle, 2009-2010

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	5
1.1. Beschrijving opdracht .....	6
2. Voorbereiding .....	7
2.1. Doelstelling .....	7
2.2. Uitgangspunten .....	7
2.3. Tips .....	8
2.4. Het werkproces .....	8
2.5. Competenties van medewerkers .....	10
2.6. Praktijkvoorbeeld.....	10
3. De planningsfase (of administratieve screening) .....	12
3.1. Doelstelling .....	12
3.2. Uitgangspunten .....	12
3.3. Tips .....	12
3.4. Het werkproces .....	13
3.5. Competenties van medewerkers .....	14
3.6. Praktijkvoorbeeld.....	15
4. Huisbezoek .....	16
4.1. Doelstelling .....	16
4.2. Uitgangspunten .....	16
4.3. Valkuilen bij het afleggen van een huisbezoek.....	17
4.4. Tips .....	18
4.5. Het werkproces .....	18
4.6. Competenties van medewerkers .....	19
4.7. Praktijkvoorbeeld.....	20
5. Het verslaglegging.....	22
5.1. Doelstelling en inhoud.....	22
5.2. Uitgangspunten .....	22
5.3. Tips .....	23
5.4. Het werkproces .....	23
5.5. Competenties van medewerkers .....	24
5.6. Praktijkvoorbeeld.....	25
6. Analyse .....	26
6.1. Doelstelling .....	26
6.2. Uitgangspunten .....	26
6.3. Tips .....	26
6.4. Het werkproces .....	26
6.5. Competenties van medewerkers .....	27
6.6. Praktijkvoorbeeld.....	28
7. Overdracht .....	29
7.1. Doelstelling .....	29
7.2. Uitgangspunten .....	29
7.3. Tips .....	29
7.4. Het werkproces .....	30

---

7.5.	Competenties van medewerkers .....	30
7.6.	Praktijkvoorbeeld.....	31
8.	Lijst voorbeeld documenten .....	33
8.1.	Aankondigingsbrief .....	33
8.2.	Informatieve brief voor partners in het veld.....	34
8.3.	Voorbeeld scenario's .....	35
8.4.	Gespreksgids / inventarisatie informatie .....	38
8.5.	Gespreksgids / intakeformulier potentiële inburgeringsplichtigen.....	40
8.6.	Gespreksgids / intakeformulier behoeftigen .....	44

## 1. Inleiding

De in deze handleiding beschreven werkwijze is getoetst en bijgesteld in het in 2009 uitgevoerde project "Screening kandidaten inburgering Krachtwijken in de Gemeente Groningen" (kortweg: 'Project Screening') .

Het Project Screening werd in opdracht van de gemeente Groningen uitgevoerd door Stavoor. Stavoor heeft Kim Tsai aangesteld als projectleider. Aan de uitvoering werkten 2 projectmedewerkers mee, beiden in dienst van Stavoor.

Tijdens het project is de volgende visie op screening gehanteerd:

- Screening is een manier om potentiële inburgeraars in beeld te krijgen. Tegelijkertijd is het een kans voor een gemeente om een inventarisatie te maken van de caseloads en om de behoeftes van klanten in kaart te brengen.
- Screening en de daaruit voortvloeiende analyses maken het mogelijk voor een gemeente om meer maatwerk te bieden aan klanten, zowel in de inburgering als bij re-integratie.
- Screening is tijd- en mensintensief werk. Als het om de inburgering gaat en het opsporen van zowel plichtigen als behoeftigen, moet de gemeente een afweging maken tussen de verwachte inspanning en de verwachte resultaten.

In deze methodiekbeschrijving wordt aandacht besteed aan de kernelementen van een screeningsaanpak. De basis van screening wordt gevormd door een individuele aanpak en een integrale benadering van de klant, waarbij flexibiliteit, samenwerking en reflexiviteit essentiële factoren zijn voor een succesvolle aanpak.

Zoals met alle methodieken, is deze methodiek slechts een instrument. De gebruiker hiervan moet in staat zijn om professioneel te handelen en om te blijven leren van de eigen ervaringen. Omdat screening menswerk is, is een blauwdruk niet mogelijk; elk mens, elke situatie is immers anders. Wel biedt deze handleiding belangrijke handvatten voor het opzetten van een eigen screeningsproject.

De screeningsmethodiek bestaat uit 6 fases:

1. Voorbereiding
2. Planning
3. Huisbezoek
4. Verslaglegging
5. Analyse
6. Overdracht en nazorg

In deze beschrijving van het werkproces komen per fase de volgende onderdelen aan de orde:

1. Doelstelling
2. Uitgangspunten
3. Het werkproces
4. Tips voor de uitvoering
5. Competenties
6. Praktijkvoorbeeld.

## 1.1. Beschrijving opdracht

Screening binnen het Project Screening van de gemeente Groningen is uitgevoerd ten behoeve van de afdeling Inburgering. Deze methodiek dient echter zowel voor de screening van potentiële inburgeraars als voor de screening van uitkeringsgerechtigden (caseloads van de sociale dienst).

De gemeente Groningen wilde de doelgroep potentiële inburgeraars in kaart brengen en heeft het geïnitieerd voor de twee krachtwijken in Groningen (de Korrewegwijk en de Hoogte), met als doel om:

- Potentiële inburgeraars te informeren over de mogelijkheden en beperkingen van de Wet Inburgering
- Potentiële inburgeraars te motiveren om deel te nemen aan een inburgeringstraject
- Te inventariseren welke problematiek zich bij de doelgroep voordoet
- De gemeente te informeren en te adviseren over de situatie van de doelgroep.

De doelgroep zijn inwoners van de twee Krachtwijken met een niet-Nederlandse achtergrond, die nog niet zijn ingeburgerd volgens de Wet Inburgering. Er is gebruik gemaakt van zowel de Bestand Potentiële Inburgeringsplichtigen (hierna: BPI-lijst) en gegevens uit de GBA. Alle personen op de BPI-lijst zijn gescreend.

Wat betreft de zogenoemd potentiële vrijwillige inburgeraars (behoeftigen), is er gekozen om alleen uitkeringsgerechtigden te screenen. De doelgroep is beperkt tot genaturaliseerde uitkeringsgerechtigden en EU-burgers met een uitkering.

In het project is er nadrukkelijk voor gekozen om samen te werken met de Dienst Sociale Zaken, die vanuit de krachtwijk opereert, en met een medewerker van het krachtwijkteam. Er is sprake van een gemeenschappelijk probleem. De afdeling Inburgering wil zoveel mogelijk allochtonen interesseren voor een inburgeringstraject en de sociale dienst ervaart tegelijkertijd dat taal een belemmering kan zijn om aan betaalde werk te komen. De sociale dienst in de krachtwijk wordt voor de start van het project geïnformeerd over de werkwijze en over de verwachtingen. Hetzelfde geldt voor de casemanagers<sup>1</sup> van de afdeling Inburgering. Screening wijkt af van de gebruikelijke procedures en kan gezien worden als een "voortraject". Klanten en potentiële inburgeraars worden gescreend en waar relevant toegeleid naar de afdeling Inburgering. Waar relevant is er gedurende het hele traject regelmatig contact met de casemanager van de sociale dienst<sup>2</sup>. Casemanagers worden door middel van verslaglegging ook geïnformeerd over de uitkomst van het huisbezoek en krijgen een advies over de mogelijke vervolgstappen.

In principe is het screeningsproces hetzelfde zowel voor personen van de BPI-lijst als voor potentiële vrijwillige inburgeraars. Waar de procedures van elkaar afwijken, wordt dat duidelijk vermeld in de beschrijving.

---

<sup>1</sup> Bij casemanagers worden ook bedoeld consultants, werkcoaches, enz.

<sup>2</sup> Nuggers (niet-uitkeringsgerechtigden) die op de BPI-lijst staan, hebben geen casemanager. Sommige mensen hebben slechts een casemanager inkomen en niet een casemanager werk. Waar er een casemanager werk is, wordt hiermee contact onderhouden.

## 2. Voorbereiding

### 2.1. Doelstelling

De fase van voorbereiding heeft de volgende doelstellingen:

- Reflectie over eigen doelstellingen van de gemeente (bijvoorbeeld verhogen kwaliteit inburgering via maatwerk en/of verhogen aantal inburgeraars die een inburgeringstraject volgen en/of analyseren klantbehoefes enz.)
- Het in kaart brengen van het (inburgerings)beleid van de gemeente en aanpalende beleidsterreinen
- Het vaststellen van de doelgroep en het verzamelen van informatie hierover. Gaat het om de BPI-lijst alleen, en/of andere GBA gegevens (bijvoorbeeld personen met een niet-Nederlandse nationaliteit met/zonder uitkering, met/zonder kinderen)
- Vaststellen van de aandachtsgebieden die tijdens het huisbezoek ter sprake moeten komen, door middel van het ontwikkelen van een gespreksgids (wat willen we weten?)
- Ontwikkelen van diverse scenario's ter ondersteuning tijdens huisbezoeken (met welke klanten kunnen we in contact komen, wat kunnen we bieden en wat niet?).

### 2.2. Uitgangspunten

Voorbereiding begint bij de vraag "wat wil de gemeente met de screening bereiken?" Het antwoord op de vraag hang gedeeltelijk af van de initiator van het screeningstraject – de afdeling Inburgering of de sociale dienst bijvoorbeeld? Het is belangrijk om vast te stellen wat de motieven zijn en wat de gewenste resultaten zijn. Het grootste voordeel van intensieve screening is het in beeld krijgen van de (potentiële) klanten van de gemeente, om zodoende beter maatwerk op termijn te kunnen leveren. Uit ervaring blijkt dat in het kader van inburgering, screening van de BPI-lijst meer kans levert op het aansporen van potentiële inburgeraars dan screening van potentiële vrijwillige inburgeraars.

Het is belangrijk dat de gemeente een duidelijke omschrijving maakt van wat het met screening wil bereiken.

Daarna wordt een inventarisatie gemaakt op hoofdlijnen van relevante gemeentelijke beleid, met een overzicht van de belangrijkste spelers (ook in het veld). Veel gemeenten hebben een sociale kaart van de stad en/of wijk die veel informatie oplevert over belangrijke sectoren en partners.

Het is belangrijk om andere spelers op de hoogte te houden van het project, ten behoeve van afstemming en samenwerking waar mogelijk en waar relevant. Bepaal in het kader van de inburgering welke andere partijen werken samen met de doelgroep, welke andere projecten worden uitgevoerd en door wie dat wordt gedaan. Bewustzijn van wie wat doet kan veel misverstanden voorkomen en is bevorderlijk voor de samenwerking. De gemeente kan gebruik maken van bestaande initiatieven om potentiële inburgeraars op te sporen en om de beeldvorming rondom inburgering te verbeteren en om de aanwezige kennis over inburgering te delen.

Binnen deze fase zijn er in Groningen de volgende stappen gevolgd:

- Doelstelling definiëren
- Inventarisatie hoofdlijnen gemeentelijke inburgering beleid en aanbod
- Inventarisatie situatie en partners (en projecten) in de twee krachtwijken
- Informatiebrief ontwikkelen voor partners en gespreksplanning maken voor voorlichtingen aan relevante partners
- Scenario's ontwikkelen en doorlopen ter ondersteuning van huisbezoeken

- Gespreksgids ontwikkelen voor huisbezoeken
- Projectinformatie intern verspreiden tijdens voorlichtingen aan casemanagers inburgering en sociale dienst
- Afspraken maken over de verslaglegging (wat voor soort verslag, voor wie, met welke doel enz.)?

Door dit voorwerk is het mogelijk om niet alleen de doelstellingen en het beleid helder te krijgen, maar het brengt de beleidscontext in beeld waardoor op een effectievere manier gewerkt kan worden aan de volgende fases. De weg wordt geplaveid voor intensieve en integrale huisbezoeken en het uit de inventarisatie verkregen beeld kan gebruikt worden als uitgangspunt voor de gesprekken.

### 2.3. Tips

Let in deze eerste fase op de volgende zaken:

- Neem de tijd om de voorbereiding goed te doen.
- Maak gebruik van voorbeelden van documenten in de bijlagen.
- Onderzoek de motieven van de gemeenten om te screenen op een open en eerlijke manier.
- Denk erom dat een verhoging van de kwaliteit vaak op gespannen voet staat met verhoging van de kwantiteit.
- Maak vanuit de gegevens een inschatting van de voordelen voor spelers in het veld om samen te werken en wees helder over de verwachtingen.
- Maak een lijstje met positieve en negatieve redenen om een inburgering cursus te volgen, c.q. belemmeringen en motieven.
- Denk vooraf na over wanneer de huisbezoeken plaats zullen vinden (overdag alleen of ook 's avonds – voor werkende mensen).

### 2.4. Het werkproces

Wat gebeurt er in deze fase?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zowel de doelstellingen van de gemeente als het beleidsterrein worden in kaart gebracht.</li> <li>• De gemeente bepaalt welke doelgroep wordt gescreend en de gewenste resultaten.</li> <li>• De werkwijze en inhoud van de huisbezoeken worden bepaald en voorbereid.</li> </ul>
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De achtergrondgegevens worden bestudeerd en gesprekstema's worden bepaald.</li> <li>• Een gespreksgids (een formulier met aan de ene kant formele gegevens over de klant en aan de andere kant gesprekstema's) wordt ontwikkeld.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichtingsbrieven en folders worden gemaakt (waar relevant) en voorlichtingsrondjes (intern en extern) kunnen plaatsvinden om anderen te informeren over het project en om wederzijdse verwachtingen uit te spreken. Denk aan welzijnsinstellingen, scholen (ROC's), zelforganisaties, vrijwilligersorganisaties, en andere professional, semiprofessionele of informele instellingen en groepen die werken met dezelfde doelgroep.</li> <li>• De gemeente zorgt ervoor dat de benodigde lijsten beschikbaar zijn (BPI, GBA), op basis van vooraf bepaalde criterium.</li> <li>• Een informatiebrief wordt gemaakt voor de potentiële inburgeraar om een huisbezoek aan te kondigen. De brief informeert over de doelen van een huisbezoek en geeft de ontvanger de mogelijkheid om de aangekondigde datum/tijd te veranderen. De situatie van de ontvanger - potentieel inburgeringsplichtig of vrijwillige inburgeraar – bepaalt de inhoud van de brief.</li> <li>• Bij plichtigen wordt er een duidelijk beroep gedaan op de ontvanger om vormen van bewijs (diploma's enz.) tijdens het gesprek te laten zien.</li> <li>• Maak een brief die gebruikt kan worden in het geval van no-shows, c.q. als een gesprekstijd verandert.</li> </ul>
Wat is er nodig aan middelen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BPI-lijst en/of GBA gegevens van personen van de doelgroep, volgens eigen criteria.</li> <li>• Informatiefolders, presentatie voor intern en extern gebruik (formaat flexibel afhankelijk van gemaakte keuzes).</li> <li>• Aankondigingbrief voor huisbezoeken.</li> <li>• Aankondigingbrief voor nieuwe afspraken (no-shows).</li> <li>• Gespreksgids (intakeformulier).</li> <li>• Scenario's.</li> </ul>
Wat zijn de randvoorwaarden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De doelstellingen zijn duidelijk en niet tegenstrijdig.</li> <li>• Relevante interne en externe spelers/betrokkenen zijn geïnformeerd over het</li> </ul>

	<p>project.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casemanagers staan achter het project en zien het als een voortraject dat hun eigen werk ondersteunt.</li> </ul>
--	---

## 2.5. Competenties van medewerkers

Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de doelgroep.</li> <li>• Kennis van analysetechnieken en criteria van de leefgebieden van de doelgroep.</li> <li>• Kennis van de infrastructuur en context van het beleid.</li> <li>• Kennis van gemeentelijk beleid (en aanbod).</li> <li>• Kennis van het krachtenveld.</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen analyseren en overleggen met betrokkenen.</li> <li>• Kunnen inschatten van de belangen in het krachtenveld.</li> <li>• Belemmeringen kunnen omzetten in kansen.</li> <li>• Kunnen interpreteren van onderzoeksgegevens.</li> <li>• Gegevens administratief kunnen verwerken.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geïnteresseerd zijn in beleid en beleidscontext.</li> <li>• Betrokken zijn bij de doelgroep en diens achtergrond.</li> <li>• Nieuwsgierigheid en betrokkenheid.</li> </ul>

## 2.6. Praktijkvoorbeeld

*De snelheid waarmee de gemeente gegevens over klanten kan produceren verschilt per gemeente.*

*Hetzelfde geldt voor de uitvoerigheid van de gegevens. Houd rekening met de mogelijkheid dat het leveren van gegevens veel tijd kan kosten. Als basisgegevens ontbreken in de lijst, zoals geslacht, adres, land van herkomst enz., betekent dat veel extra uitzoekwerk. Bedenk dat het bij de klant onzorgvuldig overkomt als zijn/haar gegevens niet correct blijken (bijvoorbeeld als een mannelijke klant een brief krijgt met als aanhef 'geachte mevrouw').*

*Wat betreft relevante beleidsterreinen en beleidscontext – dit is afhankelijk van de opdracht. In Groningen ging het duidelijk om een opdracht van de afdeling Inburgering. Maar*

onderdeel van de doelen was ook het in kaart brengen van de doelgroep en het signaleren van problemen en behoeftes. Gezien het belang voor de sociale dienst in het algemeen, en voor de krachtwijkteam in het bijzonder, werd de beslissing genomen om te werken vanuit het werkplein gesitueerd in de krachtwijk zelf en om naast de BPI-lijst, alleen te concentreren op uitkeringsgerechtigden. Een van de spin-offs van het fysieke aanwezig zijn van de screeningmedewerkers op het werkplein, was verhoging van de zichtbaarheid van de inburgering in het algemeen en het bijstellen van de beeldvorming rondom dit beleidsterrein. Consulenta raakte vertrouwd met de screeningopdracht en velen begon zelf eigen klanten aan te dragen voor huisbezoeken en vroegen om adviezen of aanwezigheid bij de eigen gespreksvoering.

Een overzicht werd gemaakt van de kernpunten van de Wet Inburgering en van gemeentelijke inburgeringbeleid en deze werden omgezet in een scenariobenadering ter ondersteuning van medewerkers tijdens huisbezoeken: i) scenario (bijvoorbeeld persoon van de BPI heeft geen certificaten en spreekt slecht Nederlands), ii) mogelijke situatie (waarschijnlijk plichtig), iii) wat te doen (vragen of cursussen in het verleden wel gevolgd, informeren over mogelijke plicht, informeren dat een oproep van de afdeling Inburgering volgt), iv) het gesprek (inschatten of een uitgebreider gesprek mogelijk/nodig is, behoeftes en belemmeringen inventariseren), v) mogelijke uitkomst (oproept, gevolgd door een aanbod voor inburgeringstraject).

Daarnaast hebben we gevraagd of er een sociale kaart van de wijken bestond, en dat werd positief bevestigd. Dat heeft ons inzicht gegeven in de krachtenveld en in de spelers in de wijken. Hieruit hebben we een selectie gemaakt van mogelijke gesprekspartners. Ik ga hier in deze methodiekbeschrijving niet verder op in, want het is eigenlijk een methodiek op zich (werving via partners en communicatie/marketingstrategie). Volstaat om te zeggen dat we weloverwogen keuzes hebben gemaakt om bezoeken te brengen aan diverse partners – welzijnsinstelling, vrijwilligersorganisatie, moskee, zelforganisaties, wijkoverleg – en we hebben hiervoor een planning gemaakt en een informatieve folder over het screening project. Hierin hebben we de wederkerigheid benadrukt en we hebben gereflecteerd over de belangen van de verschillende organisaties om met ons in gesprek te gaan.

Essentieel voor het hele project is de gespreksgids (soort intakeformulier). Wij hebben het verdeeld in twee delen: een formeel gedeelte met basis klantgegevens (bedenk hiervoor wat essentieel is en wat niet) en een open gedeelte met diverse leefgebieden. We hebben nagedacht over wat we wilden inventariseren tijdens bezoeken: welke elementen spelen een rol in de vraag of iemand wel/niet participeert in de Nederlandse samenleving, wat is belangrijk omtrent individuele welzijn (bijvoorbeeld het beschikken over een sociale netwerk, veilige buurt enz.) en wat zijn de wensen, behoeftes en belemmeringen van de klant zelf (gezondheidssituatie). We hebben bewust gekozen om geen vragenlijst op te stellen, maar om leefgebieden te clusteren en daarover verdiepingvragen te stellen. Dit om de klant ruimte te geven om het eigen verhaal te doen. We wisten ook dat we steeds alert moest zijn op nieuwe thema's die uit de gesprekken zelf zou voortkomen. Om die reden zijn tijdens het project verslagen en rapporten voortdurend uitgewisseld.

### 3. De planningsfase (of administratieve screening)

#### 3.1. Doelstelling

Algemeen doel van deze fase is om door middel van een administratieve en interne screening, zoveel mogelijk gegevens te verzamelen van de potentiële inburgeraar. Dit betreft informatie over de diverse leefgebieden, inclusief inkomenssituatie (uitkering, welke soort enz.), trajectgeschiedenis (heeft de klant al meerdere (re-integratie) trajecten doorgelopen), werkgeschiedenis, opleidingsniveau enz. Afhankelijk van de doelgroep (BPI-lijst of behoeftigen) wordt deze initiële screening minder of meer intensief uitgevoerd.

#### 3.2. Uitgangspunten

De uitvoering van deze fase hangt af van de situatie van de klant. Hieronder worden de omstandigheden kort omschreven.

##### **BPI-lijst**

Gezien de verschil in status tussen (potentiële) inburgeringsplichtigen en behoeftigen, is er tot op zekere hoogte minder voorwerk nodig voor de potentiële inburgeringsplichtigen. Bij deze groep moet uitgezocht worden of iemand daadwerkelijk een plicht heeft ten opzichte van de inburgering. Voor de andere groep geldt dit niet. Ik ga hier niet in op de voorwaarden van de Wet Inburgering, omdat het hier niet relevant is. Het volstaat om te zeggen dat het eerste deel van de gespreksgids voor personen op de BPI-lijst een uitgebreider en formeler karakter heeft dan voor behoeftigen. Voorbeelden zijn te vinden in de bijlagen.

##### **Behoeftigen**

Wat betreft vrijwillige inburgeraars is de initiële screening veel belangrijker dan voor personen op de BPI-lijst. Zodra de criteria vastgesteld zijn, kan het screenen beginnen. Waar het om personen met een uitkering gaat, heeft de gemeente al in haar bezit gegevens over de klant. De toegankelijkheid van deze gegevens varieert, afhankelijk van de grootte van de dossier, het aantal casemanagers (nu en in het verleden – werk, inkomen enz.), en de intensiviteit van de klantbenadering van de gemeente (hoe lang geleden was de klant laatst gezien?). Meestal moeten er meerdere systemen benaderd worden voor informatie (GWS, GBA, Sonar, enz.) plus de casemanager waar nodig en relevant. In ons geval werkten we nauw samen met een casemanager van de sociale dienst die ook lid was van de krachtwijkteam, en met een inburgeringconsulent. Deze mensen onderzochten met ons wat er al bekend was over de klant, zodat een zorgvuldige beslissing gemaakt kon worden om wel/niet door te gaan met een huisbezoek.

#### 3.3. Tips

Let bij de initiële screening op de volgende zaken:

- Besteed niet onnodige tijd aan het uitzoeken van allerlei zaken over personen op de BPI-lijst. Behalve als iemand een uitkering heeft omdat de gemeente in principe al relevante informatie ter hand moet hebben. Vraag in dit geval informatie van de casemanager.
- Bij behoeftigen is het wel nodig om een zorgvuldig en grondig onderzoek te doen over de persoon. Achtergrondinformatie is in dit geval essentieel om in eerste instantie te beslissen of een huisbezoek überhaupt op zijn plaats is, en ten tweede omdat een goede

voorbereiding bewijs is van betrokkenheid (dit geldt ook trouwens voor personen op de BPI die al bekend zijn bij de gemeente).

- Word niet boos als je ontdekt dat veel mensen met een uitkering allang uit beeld zijn; zie het meer als een kans om de klant in kaart te brengen .
- Ga op een professionele manier om met klantgegevens.
- Schrijf relevante informatie meteen op. Omdat het soms nodig is om meerdere computer-systemen te raadplegen voor informatie over dezelfde klant, is het handig om relevante informatie meteen op schrift te zetten, anders wordt het snel vergeten. Dit is essentieel om straks te kunnen bepalen of een huisbezoek nodig is en voor de analyse van alle gegevens op een latere moment.
- Gebruik de opgezochte informatie als achtergrondinformatie over de klant. Gebruik je eigen beoordelingsvermogen voor, tijdens en na het klantbespreking. Hetzelfde geldt voor het huisbezoek.
- Maak je werkwijze (nog een keer) duidelijk voor de casemanager en bespreek je verwachtingen op een open manier.
- Bouw evaluatiemomenten in je werkwijze in. Kijk regelmatig naar de inspanningen die gemaakt zijn ten opzichte van wat zij daadwerkelijk opleveren. Weeg de een eerlijk af tegen de ander en maak waar nodig aanpassingen in je werkwijze.
- Wees flexibel.
- Houd je doelen voor ogen.

### 3.4. Het werkproces

<p>Wat gebeurt er in deze fase?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De screeningmedewerkers gebruiken de personeegegevens (BPI-lijst, GBA lijsten) om initiële gegevens op te zoeken over de klant. Zie opmerkingen hierboven over het verschil in benadering voor diverse soorten gegevens.</li> <li>• De screeningmedewerkers gebruiken diverse bronnen om de lijsten te screenen: systeemgegevens – Sonar, GWS enz. – klantdossiers (wanneer beschikbaar), gesprekken met casemanager (waar relevant).</li> <li>• De screeningmedewerkers noteren op zorgvuldige wijze relevante informatie over de klant en bepalen hiermee of een huisbezoek aan de orde is (behoeftigen).</li> <li>• De screeningmedewerkers noteren op zorgvuldige wijze relevante informatie over de klant, voordat een huisbezoek plaatsvindt.</li> <li>• De screeningmedewerkers maken een grondige inventarisatie van alle klanten ongeacht of een huisbezoek wel/niet plaats zal vinden. Dit is nodig voor de analyse die later gedaan wordt.</li> <li>• Er worden afspraken gemaakt over huisbezoeken (wie wordt bezocht?).</li> <li>• Er wordt een planning gemaakt voor huisbezoeken (wanneer?).</li> </ul>
-------------------------------------	---

Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De screeningmedewerkers maken een eigen verdeling in taken. Als er gewerkt wordt met eigen medewerkers die toegang hebben tot alle gegevens, bepaalt de medewerker welke momenten worden gebruikt voor het verzamelen van klant informatie.</li> <li>• Als er gewerkt wordt met externe medewerkers, is het belangrijk om goede afspraken te maken met een interne casemanager, en om een vaste tijd in te plannen voor het gezamenlijk uitzoeken van klantgegevens.</li> <li>• Het een en ander is afhankelijk van het aantal screeningmedewerkers. Bedenk hierbij dat terwijl de ene aan de slag gaat met deze administratief voorwerk, de ander al bezig kan zijn met voorlichtingen in het veld.</li> </ul>
Wat is er nodig aan middelen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BPI-lijsten en/of GBA gegevens van personen van de doelgroep, volgens eigen criteria.</li> <li>• Klantdossiers (waar relevant).</li> <li>• Registratiesystematiek voor klantgegevens.</li> <li>• Afspraakboek.</li> </ul>
Wat zijn de randvoorwaarden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot systeemgegevens en dossiers van klanten (waar nodig).</li> <li>• Tijd voor inlezen en verzamelen van informatie.</li> </ul>

### 3.5. Competenties van medewerkers

Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van intern systemen (waar relevant).</li> <li>• Kennis van diversiteitvraagstukken.</li> <li>• Kennis van gemeentelijke beleid.</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikken over goede beoordelingsvermogen.</li> <li>• Klantdossiers kunnen analyseren.</li> <li>• Kunnen communiceren op verschillende niveaus.</li> <li>• Kunnen signaleren van (dossier)problemen.</li> <li>• In staat zijn zich in te leven in de leefwereld van de klant.</li> <li>• Eigen beslissingen kunnen onderbouwen.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibele werkhouding.</li> <li>• Nieuwsgierig en onderzoekend.</li> <li>• Nauwkeurig.</li> <li>• Het belangrijk vinden om gegevens zorgvuldig te registreren.</li> </ul>

### 3.6. Praktijkvoorbeeld

*De BPI-lijst bevat 130 mensen. Bij een initiële screening van gegevens (vooronderzoek waardoor informatie is uit interne systemen gehaald) vallen rond de helft af omdat blijkt dat zonder huisbezoek kan vastgesteld worden dat deze mensen niet inburgeringsplichtig zijn. 10 personen zijn al verhuisd of opgeroepen door de afdeling en bij de overige mensen kan een huisbezoek ingepland worden.*

*De lijst genaturaliseerde Nederlanders (vrijwillige inburgeraars) bevat alleen uitkeringsgerechtigden met jonge kinderen (tot 18 jaar) in eerste instantie. In samenwerking met een medewerker van de krachtwijkteam worden systeemgegevens over de klanten een voor een opgezocht en worden de belangrijkste informatie genoteerd. Meneer T. komt uit Vietnam en woont sinds begin jaren '80 in Nederland. Hij is 45 jaar oud en is getrouwd. Op dit moment volgt hij een opleiding als beveiliging en hij heeft een bijstandsconsulent. In overleg wordt er besloten om niet over te gaan naar een huisbezoek. Mevrouw D. komt uit Turkije en woont in Nederland sinds 25 jaar. Zij is 40 jaar oud en woont op een geheim adres. Ze heeft een achtergrond met huiselijk geweld. Ze is alleenstaande met meerdere kinderen. Er wordt besloten om in contact te treden met haar werkconsulent en om met haar instemming over te gaan tot een huisbezoek.*

*Dit voorwerk vindt voor alle klanten plaats. Als meteen duidelijk wordt dat een huisbezoek niet nodig is of niet wenselijk, is een gesprek met de consulent ook niet nodig. Een overzichtelijke inventarisatie wordt gemaakt van alle tijdens de voorbereidingsfase gevonden informatie.*

## 4. Huisbezoek

### 4.1. Doelstelling

Deze fase heeft de volgende doelen:

- Het (door middel van huisbezoek) verzamelen van gegevens over een potentiële inburgeraar om een advies te formuleren voor de afdeling Inburgering (cq sociale dienst). Denk aan een advies voor een traject naar inburgering, scholing en of arbeidsmarkt (afhankelijk van de oorspronkelijke opdracht en doelstellingen).
- Het verzamelen van gegevens (door middel van aanwezige certificaten en diploma's) over het taalniveau en van het niveau van kennis van de Nederlandse samenleving van de bezochte (vooral belangrijk voor potentiële inburgeringsplichtigen).
- Een onderzoek naar behoeftes, mogelijkheden en belemmeringen.
- Het in kaart brengen van een aantal leefgebieden.

### 4.2. Uitgangspunten

Een goed huisbezoek vormt de basis van het screeningsproces. Na een adequate voorbereiding, is het wel of niet succesvol afleggen van een huisbezoek grotendeels terug te voeren op de kwaliteit van het gesprek.

Een huisbezoek is een manier om de situatie van de potentiële inburgeraar in kaart te brengen. Het verhaal van de klant staat voorop. Het is een onderzoekend en inventariserend gesprek over belangrijke thema's, met als doel de behoeftes en belemmeringen van de klant in kaart te brengen. Uit ervaring blijkt dat personen op de BPI-lijst die niet bekend zijn bij de gemeente omdat ze geen uitkering ontvangen, meestal niet zitten te wachten op een huisbezoek over inburgering. Het kan zelfs als belediging ervaren worden, vooral door werkende mensen (hoewel dit in het screeningsproject in Groningen niet veel voorkwam).

Het is belangrijk om alle gesprekken zorgvuldig voor te bereiden en om tijdens het gesprek op een respectvolle en zorgvuldige manier om te gaan met informatieverstrekking over de wet (vooral in het geval van potentiële inburgeringsplichtigen). Mensen met een mogelijke plicht willen weten wat het voor hen betekent en hoe ze aan hun plicht kunnen voldoen.

Belangrijk is dat de informatie compleet is en duidelijk, zonder dat er beloftes gemaakt worden over het gemeentelijke aanbod. Het aanbod wordt gedaan door de inburgeringconsulent / casemanager, als zeker is of iemand al dan niet plichtig is.

Wat betreft vrijwillige inburgeraars (behoeftigen), zijn de gesprekken vaak uitgebreider.

Zeker als het om uitkeringsgerechtigden gaat, die niet echt in beeld zijn bij de gemeente, of die door een of ander reden lang niet opgeroepen zijn door hun casemanager.

Het volgende moet aan bod komen tijdens een huisbezoek:

- Inschatting omtrent inburgeringsplicht (alleen voor mensen van de BPI-lijst)
- Wat zijn de behoeftes van de klant
- Welke belemmeringen heeft de klant
- Wat weet de klant over inburgering (beeldvorming)
- Inschatting omtrent taalniveau van de klant
- Wat de bronnen van motivatie van de klant zijn
- Inventarisatie van de leefgebieden van de klant.

Naast harde gegevens (het formeel onderdeel van de gespreksgids) gaat het vooral om de leefgebieden van de klant en zijn beleving: wat is zijn verhaal?

Het proces bestaat uit het gesprek zelf en de verslaglegging. Dit laatste wordt uitgebreid besproken in fase 4 (hoofdstuk 5). Het is van belang dat de screeningmedewerkers een goede analyse weten te maken van hun gesprekken en dat die gesprekken ook weer onderwerp van gesprek zijn tussen de screeningmedewerkers en de afdeling Inburgering / casemanager van de sociale dienst (waar relevant).

Afhankelijk van gemeentelijke keuzes rondom tijd en inzet van medewerkers, kunnen een of (maximaal) twee medewerkers gezamenlijk gesprekken voeren met een klant (of soms met een echtpaar). Het is echter soms noodzakelijk of wijs voor twee medewerkers samen op bezoek te gaan. Denk bijvoorbeeld aan gevallen waar tijdens het vooronderzoek informatie aan het licht komt over een klant met een verleden van agressie.

Tijdens het gesprek bespreekt de medewerker de doelen van het gesprek met de klant en legt ter afsluiting van het gesprek uit wat de conclusies zijn voor de verslaglegging. De conclusies worden mondeling met de klant besproken en de klant wordt gevraagd of hij/zij het eens is met de adviezen die de medewerkers zullen geven aan de afdeling inburgering, c.q. sociale dienst. Dit is om de volgende redenen van belang:

- Het delen van informatie en het bereiken van overeenstemming vergroot het vertrouwen van de klant in het proces.
- Overeenstemming verbetert de basis voor een toekomstige inburgering (of andersoortig) traject.
- Het is gemakkelijker om terug te komen op gemaakte afspraken.

### **4.3. Valkuilen bij het afleggen van een huisbezoek**

#### **Beloftes maken**

Het snel maken van beloftes kan risico's bevatten. Behalve als de screeningmedewerkers tegelijk ook inburgeringconsulenten zijn, met adequate kennis van de Wet Inburgering en het gemeentelijke beleid, is het raadzaam om de bespreking over inburgeringsopties te beperken tot de meest waarschijnlijke mogelijkheden, zonder daar beloftes over te doen. Denk erom dat in het geval van potentiële inburgeringsplichtigen de gemeente zelf soms de IB-groep moet raadplegen om de geldigheid van certificaten en diploma's te verifiëren.

#### **Doelen uit het ogen verliezen**

Een screening heeft specifieke doelstellingen. In het geval van Groningen ging het in eerste instantie om het opsporen van inburgeringsplichtigen en om het "verleiden", waar relevant, van vrijwillige inburgeraars naar een inburgeringscursus. Gezien de duidelijke keuze van de gemeente om de doelgroep behoeftigen te beperken tot uitkeringsgerechtigden, was het duidelijk dat de gemeente ook meer zicht wilden hebben op de eigen klanten, hun behoeftes, belemmeringen en motivaties.

Rijst de vraag hoe ver de screeningsmedewerker gaat als de klant duidelijk de Nederlandse taal voldoende beheerst en dus ook geen kandidaat is voor de inburgering? Ga je in op het hebben van een uitkering en dus op andere mogelijkheden en wensen van de klant? Wel als dat tot de doelstellingen van de screening behoort.

Tijdens een gesprek met een klant die zeer goed Nederlands sprak, en die bovendien veel vrijwilligerswerk deed in de buurt en op de school van haar kinderen, kwam haar uitkeringssituatie niet echt aan bod. De vraag werd niet gesteld hoe de klant dacht in de toekomst aan betaald werk te kunnen komen, omdat de screeningmedewerkers eigenlijk

heel blij waren dat ze eindelijk iemand sprak die (relatief) weinig problemen had. Een (deel van) de doelen waren hiermee vergeten.

### **Te snel wantrouwen of te snel vertrouwen**

Het is belangrijk de tijd te nemen om naar de klant te luisteren, maar ook om duidelijk te maken wat de gemeente met het huisbezoek wil bereiken. Gebruik achtergrondinformatie als achtergrondinformatie, als een middel om tot verdiepingsvragen te komen tijdens het gesprek. Blijf scherp, maar zorgvuldig. Iemand die te snel de klant wantrouwt zal niet open staan voor diens verhaal. Terwijl iemand die te snel van vertrouwen is, het waarschijnlijk niet zal durven om de confrontatie aan te gaan waar dat nodig en wenselijk is. Achteraf blijkt dan vaak dat de analyse niet scherp genoeg is geweest.

### **Te snel interpreteren**

Bij het horen van een verhaal tijdens een huisbezoek is het makkelijk om snel een eigen interpretatie te geven aan wat de klant vertelt. Soms luisteren we niet aandachtig genoeg en dan bestaat het risico dat je opschrijft wat je denkt dat de klant net heeft gezegd. We vragen niet door omdat we denken dat we het al weten. Dit kan voorkomen uit ongeduld, door een hoge werkdruk of gewoonweg door een slechte gesprekstechniek of een slechte techniek voor verslaglegging.

## **4.4. Tips**

- Neem de tijd tijdens het bezoek en wees geduldig.
- Verlies je doel niet uit ogen.
- Leg tijdens een gesprek altijd uit wat de doelen zijn van het gesprek.
- Informeer de klant aan het einde van het gesprek over je conclusies en adviezen.
- Onderzoek geen zaken die al bekend zijn, maar ga ook niet uit van vooronderstellingen.
- Wees flexibel en open tijdens een gesprek.
- Realiseer je dat elk gesprek maatwerk is – de context en de situatie van de klant zijn bepalend voor je insteek.
- Vertel de klant wat er met de gegevens gaat gebeuren of waarvoor ze gebruikt worden.
- Het gebruik van een schematische diagram over de inburgering kan klanten helpen om te begrijpen wat de inburgering precies inhoudt.
- Pas op voor het vooroordeel dat de vrouw van een werkende man niet wil werken. Ook voor vrouwen met kinderen mag een ogo-traject geen automatisme zijn. Houd de mogelijkheid voor een werk-traject open.

## **4.5. Het werkproces**

<p>Wat gebeurt er in deze fase?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De screeningmedewerkers proberen tijdens huisbezoeken om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de situatie van de klant, inclusief diens wensen, mogelijkheden en onmogelijkheden.</li> <li>• Door middel van gesprek, wordt duidelijk wat de klant kan en wil (in termen van inburgering).</li> <li>• De screeningsmedewerker bouwt een beeld op van de klant en legt het vast in een doorwrocht verslag</li> </ul>
-------------------------------------	--

	<p>voor de afdeling Inburgering en de casemanager van de sociale dienst. Hierin wordt een advies opgenomen dat tot verdere actie kan leiden (of niet).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het netwerk (van hulpverleners) rondom de klant wordt (gedeeltelijk) in beeld gebracht en indien nodig betrokken bij het ontwikkelen van een vervolgtraject.</li> </ul>
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De screeningmedewerkers gaan op huisbezoek en zorgen dat de klant in de eigen vertrouwde omgeving zijn verhaal kan doen.</li> <li>• Tijdens het bezoek worden klanten (van de BPI-lijst) gevraagd of ze certificaten / diploma's hebben van taalcursussen die ze wellicht in het verleden hebben gedaan. Zo ja, dan worden alle gegevens nauwkeurig genoteerd en wordt de klant gevraagd om alle bewijzen mee te nemen naar het intakegesprek dat zal volgen.</li> <li>• De screeningmedewerkers bespreken met elkaar de voortgang van de huisbezoeken en maken een continu rooster voor bezoeken en verslaglegging.</li> <li>• De screeningmedewerkers verdelen op efficiënte wijze hun taken en laten voldoende ruimte voor het vooronderzoek en voorbereiding van de huisbezoeken.</li> <li>• Het is belangrijk om rekening te houden met uitval en no-show. Wanneer een klant niet thuis is op de gesproken tijd/data, wordt er een brief achtergelaten met een nieuwe afspraak en met het verzoek om te bellen of te mailen.</li> <li>• De screeningmedewerkers evalueren regelmatig de gespreksthema's, afhankelijk van de uitkomst van de huisbezoeken en maken de nodige aanpassingen in het gespreksplan.</li> </ul>
Wat is er nodig aan middelen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over de Wet Inburgering.</li> <li>• Informatie over gemeentelijke beleid en aanbod (niet te gedetailleerd).</li> <li>• Brief voor no-show.</li> <li>• Gespreksplan met themalijst.</li> <li>• Verslagformaat.</li> </ul>
Wat zijn de randvoorwaarden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De screeningmedewerkers zijn ervaren in het voeren van diverse soorten gesprekken.</li> <li>• De screeningmedewerkers hebben ervaring met diversiteit en met de doelgroep.</li> </ul>

#### 4.6. Competenties van medewerkers

Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van diverse gesprekstechnieken.</li> <li>• Kennis van de wet inburgering.</li> <li>• Kennis van gemeentelijke beleid (inburgering / re-</li> </ul>
--------	--

	integratie). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de doelgroep.</li> <li>• Kennis van feedbackregels.</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextspecifiek kunnen handelen.</li> <li>• Beschikken over goede vraagtechnieken en luistertechnieken.</li> <li>• Kunnen observeren van de klant tijdens het huisbezoek.</li> <li>• Kunnen interpreteren van klantgegevens en een analyse maken van het gesprek.</li> <li>• Het kunnen reflecteren op de gevoerde gesprekken (alleen en met anderen).</li> <li>• De feedbackregels kunnen afstemmen op de verschillende situaties.</li> <li>• Kunnen signaleren van problemen.</li> <li>• Rekening kunnen houden met (soms) negatieve ervaringen met de gemeente, school en overige instanties, en daar begrip voor hebben.</li> <li>• (Eventueel) contact kunnen leggen met andere instanties waar de klant mee te maken heeft of krijgt.</li> <li>• Kunnen plannen en anticiperen op (nieuwe en soms onverwachte) situaties en de eigen gedrag daar op aanpassen.</li> <li>• Kunnen toepassen van motivatietechnieken.</li> <li>• Balans kunnen vinden tussen distantie en betrokkenheid.</li> <li>• Het belangrijk vinden dat klanten (weer) gemotiveerd worden.</li> <li>• Respectvol willen omgaan met de klant.</li> <li>• Kunnen improviseren.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviserend en ondersteunend kunnen zijn.</li> <li>• Prikkelend en waar nodig confronterend.</li> <li>• Reflectief.</li> <li>• Van perspectief wisselen.</li> <li>• Opbouwende feedback geven.</li> <li>• Vertrouwensrelatie willen / kunnen opbouwen.</li> </ul>

#### 4.7. Praktijkvoorbeeld

*Op bezoek bij een echtpaar uit Turkije (man op de BPI-lijst), blijkt dat ze sinds 30 jaar in Nederland wonen. De meneer werkt sinds zijn komst en heeft nooit een dag een uitkering ontvangen van de gemeente. Hij voelt zich in eerste instantie beledigd door de aankondiging van een huisbezoek en begrijpt niet zo goed waarom hij waarschijnlijk plichtig is. Zijn vrouw heeft al een Nederlandse paspoort. Qua taalkennis kan meneer redelijk goed Nederlands spreken, mevrouw minder. Hun kinderen zijn aanwezig bij het gesprek. Zij spreken excellent Nederlands en ontvangen ons gastvrij. Na een zorgvuldige uitleg over hoe de wet inburgering in elkaar zit, zegt meneer dat hij de positie van de gemeente begrijpt en dat hij het noch de gemeente noch ons het kwalijk*

*neemt. Wij constateren samen dat meneer een inburgeringstraject ook niet nodig heeft en bovendien door zijn baan weinig tijd en weinig zin heeft om naar school te gaan.*

*Toch blijkt dat hij aan zijn (bijna zeker) plicht op een of andere manier moeten voldoen. Wij bespreken een aantal mogelijke opties met meneer en leggen uit dat hij binnenkort opgeroepen zal worden voor een gesprek bij de afdeling Inburgering. Hierna wordt zijn plicht definitief vastgelegd.*

*Wij informeren meneer dat wij de afdeling Inburgering zullen adviseren om meneer te handhaven (we leggen uit wat dit betekent voor meneer). Meneer is hier mee eens. Omdat wij constateren dat mevrouw slecht Nederlands spreekt, beslissen we ter plekke om te kijken of er toch andere behoeftes liggen bij haar voor taalondersteuning of voor deelname aan wijkprojecten of andersoortig trajecten. Zij zou waarschijnlijk passen in de doelgroep vrijwillige inburgeraar. We lopen een aantal leefgebieden langs zoals netwerk, sociale contacten, participatiewensen enz.. We ontdekken dat mevrouw ondanks een aantal gezondheidsbelemmeringen al actief is bij het lokale vrouwencentrum.*

*Het kwam vaker voor dat wij op bezoek gingen bij een persoon die op onze lijst stond, maar waarbij geen behoefte of plicht bleek te bestaan, maar wél bij de echtgeno(o)t(e).. Hoewel de partner niet altijd in beeld is bij de gemeente (bijvoorbeeld werkende man, man die al op een re-integratietraject zit, alleen de man heeft een werkconsulent/bijstandsconsulent en de vrouw niet), constateren wij dat het zeker de moeite waard is om de partner bij het gesprek te betrekken. Soms kom je onverwachtse situaties tegen waarin de partner juist heel graag een inburgeringstraject wil volgen, of zelf toegeleid wil worden naar werk.*

## 5. Het verslaglegging

### 5.1. Doelstelling en inhoud

Doel van deze fase is om door middel van een helder verslag de situatie van de klant te beschrijven en om adviezen te geven over mogelijke vervolgacties.

Het verslag volgt een vooraf bepaalde formaat. Het begint met een volledige ingevuld formeel gedeelte – naam, adres, telefoonnummer enz., - met informatie voor de afdeling Inburgering om te kunnen weten of een persoon wel/niet inburgeringsplichtig is (voor personen op de BPI-lijst). Waar mogelijk wordt een beschrijving gemaakt van de certificaten en diploma's die de klant heeft laten zien en waar de klant kopieën heeft gegeven, worden deze bij het verslag toegevoegd.

Daarnaast staat de beginsituatie: wat weten we vooraf al van de klant. Dit is uitgebreider voor vrijwillige inburgeraars met een uitkering bijvoorbeeld, omdat er in deze gevallen meer voorwerk is gedaan.

En dan volgt het verhaal van de klant. Dit is geschreven in een verhalend vorm omdat dit een betere indruk geeft van de klant en diens situatie. Dus geen beknopte opsomming met opsommingstekens. Verder kan het verdeeld worden volgens afgesproken thema's, of leefgebieden.

Het is handig om een algemene indruk van het gesprek te geven, gevolgd door een omschrijving van de (met de klant) afgesproken stappen (afspraken) en een advies voor de afdeling Inburgering, c.q. sociale dienst.

Dit laatste is ook met de klant afgestemd en besproken. Dat wil niet zeggen dat een klant het er altijd mee eens moet zijn. Hiervoor is professioneel inzicht nodig en een scherp beoordelingsvermogen. De adviezen kunnen betrekking hebben op de gewenste richting of in te zetten instrumenten/trajecten (waar deze bekend zijn), of ze kunnen waarschuwen voor risico's en signalerend zijn. Soms betreft het een advies om andere bij de klant betrokkene instanties bij de zaak te betrekken (rekening houden met het aanwezige netwerk om de klant) of het kan gaan om een advies over de beste aanpak om de klant te motiveren voor een traject.

In sommige gevallen zal het advies zijn dat geen verdere actie nodig of wenselijk is, maar in alle gevallen moeten de adviezen onderbouwd zijn.

Dit alles betekent dat er in principe net zoveel soorten adviezen zijn als klanten. Maar in principe zijn de grote lijnen vaak herkenbaar, met accentverschillen en genuanceerde verhalen.

### 5.2. Uitgangspunten

Bij het opstellen van een verslag is het essentieel om goed na te gaan wat realiseerbaar is binnen de bestaande mogelijkheden van de klant. Met goed voorwerk over wat al bekend is over trajecten in het verleden en de resultaten daarvan, kan een inschatting gemaakt worden van de klantmotivatie en van de draagkracht van de klant. Schat een klant niet te laag, maar ook niet te hoog in. Zoek waar nodig naar nieuwe mogelijkheden om klanten te activeren. Houd ook rekening met het feit dat wat de klant wil in overeenstemming moet zijn met wat hij kan. Sommige klanten schatten hun eigen kunnen veel te hoog in, terwijl anderen willen doen geloven dat ze niks kunnen. Als professional moet je een eigen oordeel vellen, gebruik makend van beschikbare informatie over de klant, de expertise van anderen die de klant kennen en de verzamelde informatie en indrukken tijdens het huisbezoek. Het

oordeel moet onderbouwd worden met argumenten. Hierbij moeten de screeningmedewerkers bereid zijn om verantwoording af te leggen over de gemaakte keuzes en adviezen.

Het is belangrijk om de behoeftes van de klant boven tafel te krijgen. Daarbij moet wel steeds de relatie worden gelegd met zijn (ingeschatte) capaciteiten. In de gemeente Groningen, starten veel inburgeringstrajecten met een onderzoek naar de leerbaarheid van de klant om meer zekerheid te krijgen over de realiseerbaarheid van de inburgeringcursus. De invloed van omgevingsfactoren, culturele verwachtingen en geschiedenis kan ook een belangrijke rol spelen als het gaat om de toekomstperspectief van de klant. Hiermee moet eveneens rekening gehouden worden.

### 5.3. Tips

- Bepaal tijdig het verslagformaat (verhalend werkt goed) en pas het aan gaandeweg waar nodig.
- Wees niet bang om als professional een oordeel te geven, maar gebruik goede argumentatie.
- Reflecteer regelmatig op inhoud en vorm: wat is relevant en wat niet?
- Anticipeer (door reflectie) op de effecten voor de klant van zijn verhaal op papier.
- Gebruik de gegevens uit de voorbereidingsfase.
- Het verslag moet eenduidig en overzichtelijk zijn.
- De adviezen moeten zo concreet mogelijk geschreven worden.
- Herhaal waar nodig en relevant voor het verhaal en voor de onderbouwing van de adviezen letterlijk de woorden van de klant.
- Neem de klant als uitgangspunt (dit betekent overigens niet dat je opschrijft wat de klant wil horen of dat je altijd een advies zal geven waar de klant mee blij zal zijn).

### 5.4. Het werkproces

Wat gebeurt er in deze fase?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De screeningmedewerkers leggen hun huisbezoeken vast middels verslagen.</li> <li>• Het formaat en de resultaten van de huisbezoeken, c.q. verslagen worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast.</li> </ul>
Werkwijze	<p>De verslaglegging wordt zo spoedig mogelijk na een huisbezoek gedaan. Dit om te voorkomen dat men belangrijke elementen van een gesprek vergeet. Hiervoor moet ruimte zijn in de werkplanning.</p> <p>Bij de ontwikkeling van het verslag wordt de informatie gebruikt die tijdens het huisbezoek naar voren is gekomen, samen met de gegevens die in de voorliggende fasen zijn verzameld, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat de beginsituatie is.</li> <li>• Achtergrondinformatie: wat is bekend over de klant tot nu toe (welke trajecten zijn er in het verleden gedaan bijvoorbeeld)?</li> <li>• De motivatie van de klant.</li> <li>• De behoeftes van de klant (omtrent inburgering c.q.</li> </ul>

	<p>werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschatting taalniveau.</li> <li>• Wat zijn de belemmeringen van de klant?</li> <li>• Waar de specifieke aandachtspunten liggen.</li> <li>• Welk traject het beste zou kunnen zijn voor de klant.</li> <li>• Welke stappen moeten worden gezet om dit eindresultaat te bereiken.</li> <li>• Bij welke instanties de klant al in beeld is (bijvoorbeeld hulpverlening) en waar er eventueel samengewerkt moet worden om een geschikt traject voor de klant uit te zetten.</li> <li>• Algemene indruk van het gesprek.</li> <li>• Adviezen en aandachtspunten.</li> </ul>
Wat is er nodig aan middelen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gegevens uit de voorbereidingsfase.</li> <li>• Een verslagformaat.</li> </ul>
Wat zijn de randvoorwaarden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er moet worden nagedacht over het klantverhaal en over de relevantie van bepaalde gegevens.</li> <li>• Screeningmedewerkers moeten beseffen dat het verslag niet alleen een opsomming is van “feiten”, want de keuzes voor wat wel en wat niet als feit gezien worden zijn ook subjectief.</li> <li>• Screeningmedewerkers moeten verantwoordelijkheid willen afleggen voor hun keuzes en adviezen.</li> <li>• Regelmatige reflectiesessies en/of intervisie.</li> </ul>

### 5.5. Competenties van medewerkers

Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van verschillende schrijf- en verslagtechnieken.</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moet verschillende perspectieven kunnen vertalen in een concreet advies.</li> <li>• Moet genuanceerd kunnen denken over een situatie/probleem.</li> <li>• Goed analytisch vermogen.</li> <li>• Moet eigen keuzes kunnen onderbouwen.</li> <li>• Moet helder kunnen formuleren.</li> <li>• Moet overzicht kunnen houden over diverse informatiebronnen.</li> <li>• Moet verschillende informatie kunnen combineren om te komen tot een logisch verslag.</li> <li>• Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moet geloven in de eigen kunnen en eigen keuzes durven maken.</li> <li>• Moet het belangrijk vinden om zorgvuldig met klantgegevens om te gaan.</li> <li>• Moet het belangrijk vinden dat het verhaal van de klant zo nauwkeurig mogelijk wordt weergegeven in het verslag.</li> </ul>

## 5.6. Praktijkvoorbeeld

*Een deel van het gespreksverslag betreffende mevrouw G.*

*“Bij de eerste ingeplande afspraak was mevrouw niet thuis. Er is een brief achtergelaten met een nieuwe datum. In reactie hierop heeft mevrouw gebeld om te melden dat ze niet kon op dit datum. Zo te horen aan de telefoon was ze heel gechoqueerd dat ze een oproep kreeg. Ze bleef zeggen dat ze niet inburgeringsplichtig kon zijn omdat ze goed de taal spreekt en omdat ze ook werk heeft. Ze was heel nerveus en tegelijk een beetje boos. Ik heb het een en ander uitgelegd en beloofd om terug te bellen met een nieuwe datum.*

*Ik belde haar 5 mei terug. In eerste instantie heb ik haar uitgelegd wat een huisbezoek inhoudt en ik heb verteld dat ze zich geen zorg hoeft te maken. Ze vroeg of ik gelijk kon komen, omdat ze vrij was die dag en omdat op andere dagen het heel moeilijk zou zijn. Hoewel ik zelf die dag naar Almere moest gaan heb ik besloten om meteen naar haar toe te gaan. Waarom? Omdat ik voelde dat ze nerveus was en ik wilde niet dat ze een aantal dagen zou moeten wachten zonder precies te weten waar het over ging. Het verloop van het gesprek leest u hieronder.*

*Bij aankomst bij mevrouw heb ik haar basisinformatie gegeven over hoe de Wet Inburgering in elkaar zit. Zij had behoefte aan informatie om de zin van het geheel te kunnen vatten. Zij reageerde verbaasd dat de wet ook geldt voor mensen die werken en ze zei dat ze inderdaad een beetje boos was tijdens onze telefoongesprek.*

*Mevrouw woont alleen en heeft een verstandelijke gehandicapte dochter van 3 jaar oud. Haar dochter gaat 2 dagen per week naar een gewone crèche en 3 dagen per week naar een speciale medische kinderdagverblijf. Ze wordt rond 4 uur 's middags thuis gebracht. Mevrouw haar eerste dochter is overleden toen ze een maand oud was. Mevrouw was een jonge moeder en woonde toen met haar man in Limburg.*

*Mevrouw – zelf Amerikaans - is met een Nederlander getrouwd in 1990. In 1998 is ze gescheiden. In deze periode is haar baby dochter overleden (ze wilde niet op dit stuk ingaan – het is te pijnlijk).*

*Mevrouw zegt dat ze diploma's had, maar dat haar moeder in 2004 gestorven is en toen allerlei zaken – waaronder de diploma's - is kwijtgeraakt.”*

*Bovenstaande is een verslag over een vrouw met een traumatisch verleden die verschillende reacties op haar waarschijnlijke inburgeringsplicht toonde, van boosheid en frustratie, tot angst en later begrip. Haar verhaal demonstreert de complexiteit waarmee we geconfronteerd zijn en de noodzaak om allerlei losse facetten aan elkaar te knopen om tot een integraal beeld van de klant te komen. Je kunt je afvragen of alles relevant is voor een inburgeringconsulent. Ik denk 'ja'. Dit is zelfs maar een deel van haar verhaal, maar dit is in ieder geval een aardige poging om aansluiting te vinden bij de leefwereld van de klant.*

## 6. Analyse

### 6.1. Doelstelling

In deze fase wordt een analyse gemaakt van huisbezoeken, verslagen en de klantgegevens die verzameld zijn tijdens het vooronderzoek (voorbereidingsperiode). Het kan nodig zijn om meerdere analyses te maken afhankelijk van het profiel van de onderzochte klanten (BPI, vrijwillige inburgeraars, sociale dienst klanten enz.). Verder wordt er ook een analyse gemaakt van de redenen waarom in sommige gevallen besloten is om niet op huisbezoek te gaan. Dit kan interessante en noodzakelijke informatie opleveren voor de gemeente omdat het een betere beeld kan opleveren van de doelgroep op zich, c.q. het eigen klantenbestand.

### 6.2. Uitgangspunten

In het Project Screening in Groningen zijn diverse analyses gemaakt, aangepast aan de specifieke doelgroep. Het is nodig om open te blijven voor het soort analyse en voor het formaat, omdat een en ander afhangt van de eerste bevindingen (van het vooronderzoek, van de huisbezoeken). Op basis van de verkregen informatie kan een start gemaakt worden met het bepalen van de formaat voor de analyses. Dit is een proces dat flexibiliteit vereist. Het is een kunst om niet aan het begin alles te fixeren omdat het soort informatie dat wordt verkregen sterk kan verschillen per doelgroep. Als de kaders al vastliggen, loop je het risico om gaandeweg belangrijke informatie te missen.

### 6.3. Tips

- Wees nauwkeurig met het bijhouden van gegevens.
- Maak een eigen systematiek voor een overzichtelijke inventarisatie (bijvoorbeeld een kleurencode – rood (niet bezoeken), blauw (verder uitzoeken), zwart (inplannen) enz.,).
- Een simpele matrix is een manier om vele gegevens overzichtelijk te maken.
- Lees de verslagen zorgvuldig en zoek naar patronen en naar thema's die zich herhalen.
- Vergeet niet om nieuwe signalen te noteren.
- Werk integraal.

### 6.4. Het werkproces

Wat gebeurt er in deze fase?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gegevens worden geanalyseerd.</li> <li>• Er worden diverse analyseformaten ontwikkeld, afhankelijk van de doelgroep: matrix, Excel-tabellen enz.</li> </ul>
Werkwijze	<p>Bepaal welke analyses er gemaakt moeten worden. Mogelijkheden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BPI-lijst – huisbezoeken – matrix.</li> <li>• Vooronderzoek vrijwillige inburgeraars – personen die geen bezoek krijgen – inventariseer hun situatie en de redenen (systeemgegevens, dossier-onderzoek).</li> <li>• Vooronderzoek en huisbezoek vrijwillige inburgeraars – analyse huisbezoeken – adviezen en</li> </ul>

	<p>signalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe de adviezen gebruikt zijn door de afdeling Inburgering, c.q. sociale dienst – hoeveel mensen hebben een inburgeringaanbod geaccepteerd?</li> </ul> <p>Men maakt gebruik van alle gegevens die verzameld zijn tijdens het vooronderzoek en tijdens gesprekken met casemanagers, en tijdens huisbezoeken (gespreksverslagen).</p>
Wat is er nodig aan middelen en materiaal?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse-formaat.</li> <li>• BPI-lijst.</li> <li>• Lijst vrijwillige inburgeraars.</li> <li>• Gespreksverslagen.</li> <li>• Inventarisatie gegevens.</li> </ul>
Wat zijn de randvoorwaarden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Screeningmedewerkers die goede analytische vaardigheden hebben en die op een nauwkeurige manier werken.</li> <li>• Tijd, ruimte en rust om de analyses te kunnen maken.</li> </ul>

### 6.5. Competenties van medewerkers

Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van analysetechnieken.</li> <li>• Kennis van Excel (waar nodig).</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen analyseren.</li> <li>• Helikoptervisie gecombineerd met oog voor detail.</li> <li>• Relevante informatie kunnen selecteren uit veel gegevens. Verbanden kunnen leggen en patronen zien.</li> <li>• Kunnen werken met diverse computerprogramma's.</li> <li>• Kunnen omgaan met diverse informatiebronnen zonder het overzicht te verliezen.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibele instelling/inzet.</li> <li>• Belangstelling hebben voor detail.</li> <li>• Doorzettingsvermogen.</li> <li>• Creativiteit.</li> <li>• Belangrijk vinden om gegevens nauwkeurig te registreren.</li> </ul>

## 6.6. Praktijkvoorbeeld

*Gezien de verschillende criteria per doelgroep en de verschillende doelen, hebben wij gewerkt met diverse registratiesystemen.*

*In eerste instantie is voor de BPI-lijst een grondige analyse gemaakt van alle huisbezoeken gebruik makend van een matrix- en codesysteem. Aan de hand van de verslagen is gekeken naar de meest voorkomende situaties en gebieden. Daaraan zijn codes geplakt.*

*Het aantal categorieën is beperkt gehouden. Denk aan basiscategorieën zoals leeftijd en geslacht, gecombineerd met taalniveau en een inschatting of van aanwezige diploma's, aanwezigheid van een sociale netwerk, gezondheidsbelemmeringen, inkomsten enz.*

*Zodoende kan een beeld opgebouwd worden van de personen op de BPI-lijst die gescreend worden.*

*Wat betreft vrijwillige inburgeraars is de screening anders geworden. Dit omdat we begonnen zijn met een vrij grote lijst van uitkeringsgerechtigden met een oorspronkelijke niet-Nederlandse nationaliteit. Door middel van een intensieve voor-screening (systeemconsultatie, dossieronderzoek en waar nodig gesprekken met consulente(n)) zijn de persoonlijke situaties van alle individuen in kaart gebracht. Daarna is besloten wie wel en wie niet een huisbezoek krijgt, afhankelijk van de potentiële geschiktheid voor de inburgering (taalniveau, arbeidsbelemmeringen).*

*Vele mensen vielen af bij deze voor-screening, maar toch moeten de redenen in kaart gebracht worden. Dit levert een beeld op van de huidige participatiegraad of belemmeringen van deze uitkeringsgerechtigden.*

*De aan huis bezochte personen zijn in beeld gebracht op basis van voor-screening en bezoekverslagen. Hiervoor is vanwege de grote hoeveelheid relevante gegevens geen matrix gebruikt.*

*De gegevens uit vooronderzoek die nauwkeurig geregistreerd waren, en uit de verslagen leverden een globale beeld van de situatie en behoeftes van de bezochte klanten van de gemeente. De gemeente kreeg een algemeen inzicht in de participatiegraad van hun huidige klanten en via de analyse kon een aantal witte vlekken ontdekt worden en kon daar op actie ondernomen worden.*

## **7. Overdracht**

### **7.1. Doelstelling**

Doel van deze fase is om verslagen en andersoortige bevindingen over te dragen aan de betreffende casemanagers (van diverse afdelingen). De screeningmedewerkers bieden waar nodig ondersteuning om het best mogelijke (inburgerings-)traject voor de klant te bepalen.

### **7.2. Uitgangspunten**

De screening is in principe afgelopen als de verslaglegging voltooid is. De individuele klantverslagen worden gestuurd naar de afdeling Inburgering en waar relevant naar de casemanager van de sociale dienst.

Deze personen nemen daarmee de dossiers over en nemen verdere actie. Voor sommige klanten betekent dat een oproep voor een (inburgerings-) intake bij de gemeente. Voor anderen is er geen vervolgttraject. Voor sommigen is de verbinding met hun casemanager hersteld of krijgen ze een casemanager (sociale dienst) toegewezen.

Waar een trajectaanbod aan de orde is, wordt dit bepaald door de aangewezen afdeling en de klant zelf. De screeningmedewerkers spelen hierin (meestal) geen rol. Wel worden hun adviezen als basis gebruikt voor het bepalen van een toekomstige traject voor de klant. Het is belangrijk om terugkoppeling - ook in termen van nazorg voor de klant - te vragen van de afdeling Inburgering, teneinde zicht te krijgen op het gebruik en de effectiviteit van de geleverde adviezen. Het is gebruikelijk dat een overdrachtsperiode 2 tot 4 weken kan duren (tussen huisbezoek, verslaglegging, overdracht, nieuwe oproep, intake) maar het is goed om dit te bewaken om vertragingen te voorkomen en om teleurstellingen (voor de klant) te vermijden. Spreek af wie verantwoordelijk is om de klant eventueel op de hoogte te houden van de situatie.

De fase van overdracht (en nazorg) kan ook worden ingezet als instrument voor kwaliteitsverbetering. In deze fase kunnen alle resultaten worden waargenomen en waar nodig kunnen vervolgacties uitgezet worden. Met goede afspraken en contacten met betrokken casemanagers is het mogelijk om naar behoefte tijdig ondersteuning te bieden. Door aandacht en zorg te blijven houden, vergroot men de kans op succes voor de klant.

Uit het verloop van het vervolg (inburgering-)traject, gekoppeld aan de persoonlijke ontwikkeling van de klant en de bereikte vooruitgang (in taal, arbeidskansen), kan men opmaken in hoeverre de gemaakte keuzes en gegeven adviezen adequaat waren. In feite kunnen alle aspecten van screening en de inhoud van het vervolgttraject worden geëvalueerd vanuit de ontwikkelingen in deze fase. Met het systematisch analyseren van zowel successen als mislukkingen kan men de deskundigheid van medewerkers en van de organisatie versterken.

### **7.3. Tips**

- Zorg voor een volledige overdracht van gegevens naar de afdeling Inburgering.
- Zorg voor een grondige verslaglegging met heldere adviezen.
- Overleg met de afdeling inburgering of met casemanagers of de informatie volledig is en vraag regelmatig om inhoudelijke feedback.
- Zorg dat de screeningmedewerkers zichtbaar en vindbaar zijn voor de casemanagers.
- Geef duidelijk aan wat je taak en rol is en bespreek de wederzijdse verwachtingen.

- Maak duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden en monitor op regelmatige wijze of de gemaakte afspraken nagekomen worden.

#### 7.4. Het werkproces

Wat gebeurt er in deze fase?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na afronding van een huisbezoek en het maken van het verslag, vindt overdracht plaats van gegevens van de klant naar de afdeling Inburgering (c.q. sociale dienst).</li> <li>• De verslagen worden digitaal verstuurd met een korte opsomming van de belangrijkste punten en adviezen, dit om een snelle afhandeling door de afdeling Inburgering te faciliteren en om ze te ondersteunen in het prioriteren van de gegevens (niet alle klanten moeten worden opgeroepen).</li> <li>• Waar nodig vindt er een gesprek plaats met de casemanager. De screeningmedewerkers stellen zich beschikbaar voor vragen en verdere ondersteuning bij het bepalen van een geschikt traject / vervolg.</li> </ul>
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nazorg begint met een overdracht van gegevens door de screeningmedewerkers aan de contactpersoon van de afdeling Inburgering.</li> <li>• Regel is dat het verslag na 1 of 2 weken verstuurd wordt en dat de oproep aan de klant binnen 2 tot 4 weken (na het huisbezoek) al plaatsvindt.</li> <li>• Gedurende een afgesproken periode wordt er verwacht dat de screeningmedewerkers de voortgang monitoren en contact onderhouden met de afdeling Inburgering, c.q. de sociale dienst over de uitkomst en voortgang.</li> </ul>
Wat is er nodig aan middelen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequate klantvolginformatie (overzichtelijke inventarisatie met alle klantgegevens).</li> </ul>
Wat zijn de randvoorwaarden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casemanagers moeten een beroep willen/kunnen doen op de expertise van de screening medewerkers.</li> <li>• Men moet willen samenwerken.</li> </ul>

#### 7.5. Competenties van medewerkers

Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de afspraken.</li> <li>• Kennis van feedbackregels.</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossingsgericht kunnen denken.</li> <li>• Zorg dragen voor een goede overdracht door het maken van een (verhalend) eindverslag en door persoonlijk contact aan te gaan met andere, voor de klant, relevante personen.</li> <li>• Anderen kunnen aanspreken op de gemaakte afspraken.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Willen weten hoe het verder gaat met het klanttraject.</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunnen reflecteren op eigen handelen.</li><li>• Het belangrijk vinden om goed werk te leveren en om nazorg te bieden.</li></ul> |
|--|---|

## 7.6. Praktijkvoorbeeld

Denk erom dat nazorg belangrijk is. Nazorg vormt het bewijs dat klanten serieus genomen worden en dat de gemeente de eigen afspraken nakomt.

Omdat het nodig is om voortdurend bezig te zijn met reflectie, is in het project zeer zorgvuldig omgegaan met de verslagen van alle huisbezoeken. Er is heen en weer gesproken en gediscussieerd over wat wel en wat niet relevant is om in een verslag op te nemen. Dit is een proces dat onmisbaar en onvermijdelijk is, wil je maatwerk bieden en wil je leren.

Het betekent wel dat het nodig is om de afspraken goed te waken, zodat niet te veel tijd tussen het huisbezoek en vervolgactie zit. Bij de overdracht van gegevens is het daarom een goed idee om afspraken te maken over prioriteiten en om daar waar nodig in gesprek te gaan met de betreffende casemanager. Dit moet op regelmatige basis gebeuren om op de hoogte te blijven van de voortgang voor de klant.

In de praktijk is gebleken dat het belangrijk is om een balans te vinden tussen de 'vinger aan de pols houden' omtrent afspraken en 'controleren' wat er gedaan is met de klant. Spreek daarom met elkaar af hoe en wanneer er gevraagd wordt om terugkoppeling over klanten en blijf kritisch ten opzichte van je eigen handelen en die van anderen. Hou het belang van de klant voorop, zelfs als de andere de aandacht als 'lastig' ervaart. Blijf in gesprek.

Bij meneer A. uit Afghanistan blijkt dat er meerdere malen veranderingen in zijn status zijn opgetreden, terwijl de klant er zelf niet zo veel van afweet. Zijn taalniveau is zeer slecht en zijn situatie is zo onduidelijk dat veel uitzoekwerk nodig zal zijn om te kunnen constateren of hij wel of niet plichtig is. De klant wil naturaliseren, terwijl het noch duidelijk is of hij in Nederland mag blijven, noch met welke soort vergunning.

Tegelijkertijd blijkt dat meneer onjuiste informatie is verstrekt door burgerzaken, waardoor hij zichzelf heeft aangemeld voor een medisch onderzoek ten behoeve van een ontheffing voor de inburgering. Dit terwijl dus niet duidelijk of de meneer inburgeringsplichtig is.

Meneer heeft vooraf betaald voor het onderzoek en heeft daarna een vergoeding hiervoor gevraagd (en gekregen) uit de bijzondere bijstand (ook onduidelijk of dit mag). Hij is tegelijk al aangemeld voor een re-integratietraject, terwijl onhelder is of meneer op termijn mag werken.

Het dossier van meneer, dat in werkelijkheid nog ingewikkelder is dan hier gepresenteerd, geeft aan hoe complex sommige situaties zijn. Meerdere instanties en medewerkers zijn betrokken bij zijn situatie, maar het blijkt dat er niet een persoon is die de totale regie voert over zijn dossier.

Het was in dit geval onmogelijk om alle vragen die rondom deze klant bestond gelijk te beantwoorden. Hoewel dit niet tot de opdracht behoorde, is toch besloten om een aantal dingen zelf uit te zoeken voor de klant. Naderhand is contact gezocht met een kennis van de klant, die in zijn eigen taal de klant kon informeren en adviseren. Daarnaast is het gespreksverslag verstuurd naar de afdeling Inburgering met het advies om in gesprek te gaan en om eerst zijn mogelijke inburgeringsplicht vast te stellen.

Verder is overleg gepleegd met de casemanager en met de begeleider van de re-

integratietraject en beide personen hebben het schriftelijk verslag ontvangen. Op deze manier is er getracht om ten behoeve van de klant alle neuzen dezelfde kant op te krijgen. Hierna is er regelmatig navraag gedaan over de status en situatie van de klant, uit betrokkenheid en nazorg.

Wat belangrijk is om in gedachten te houden, is dat er ook een moment moet komen van loslaten. Als screeningsmedewerker is het noch mogelijk, noch wenselijk om zelf gedurende een onbepaalde periode klanten te blijven volgen. Daarom is een goed systeem van nazorg des te belangrijker zodat afspraken op een systematische wijze worden gemonitord en geëvalueerd.

## 8. Lijst voorbeeld documenten

### 8.1. Aankondigingsbrief

Oproep voor gesprek

Datum

Mevr./Dhr.  
Straat  
Postcode/plaats

Geachte heer, mevrouw,

De afdeling inburgering van de gemeente Groningen is op dit moment bezig met een inventarisatie van klanten van de sociale dienst die een uitkering ontvangen. De gemeente Groningen kan u diverse mogelijkheden bieden om, waar nodig, uw beheersing van de Nederlandse taal te verbeteren en om daarmee uw kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Wij komen graag langs om u te bezoeken om te kijken of de afdeling inburgering wat voor u kan betekenen en om samen te kijken naar uw huidige situatie. Er zijn veel mogelijkheden.

Dit huisbezoek is gepland op:

**Maandag 2 november om 9.00 uur**

Indien u niet op het aangegeven tijdstip beschikbaar bent, word u verzocht vooraf contact met ons te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak.

#### **Vragen?**

Hebt u vragen? Neemt u dan gerust contact met ons op. U kunt bellen of e-mailen met [projectmedewerker], telefoonnummer 06 – 00000000 en email: [adres].

Met vriendelijke groet,

[naam projectmedewerker]

## 8.2. Informatieve brief voor partners in het veld

### ***Inburgering en participatie in de Krachtwijken Groningen***

#### ***Inburgering als middel***

De Gemeente Groningen gelooft dat de beste weg naar integratie is deelname aan de Nederlandse samenleving. Inburgering is een middel hiertoe. Veel professionals werken met mensen die mogelijk verplicht moeten inburgeren of die baat zouden kunnen hebben bij een inburgeringstraject (de inburgeringsbehoefigen). Een deel van deze doelgroep is waarschijnlijk al actief in de samenleving door deelname aan vrijwilligerswerk of andere activiteiten (in de wijk), of misschien hebben ze al een betaalde baan. Een ander deel is weinig actief, en heeft vooral contact met de eigen groep. Het is belangrijk voor alle in de wijk werkende professionals om deze doelgroep in kaart te hebben. Want wellicht is inburgering nog een stap te ver en is er behoefte aan een andere vorm van ondersteuning (of niet).

#### ***De opdracht – de Klant in Beeld:***

In opdracht van de Gemeente Groningen gaat *[naam organisatie]* aan de slag om de klant in beeld te krijgen.

Om inburgeringsbehoefigen (vrijwillige inburgeraars) te bereiken zoeken we aansluiting bij andere professionals in de wijk. Met u bijvoorbeeld! Om samen de doelgroep in kaart te brengen zodat, waar relevant, de gemeente een passend (inburgering)traject aan de klant kan bieden.

De gemeente kan een inburgeringstraject aanbieden aan een verplichte inburgeraar of aan een vrijwillige inburgeraar.

#### **Medewerkers:**

Het project wordt uitgevoerd door de volgende medewerkers:

- Kim Tsai – Projectleider
- *[naam]* – Projectmedewerker

Daarnaast werken we samen met de Afdeling Inburgering van de Gemeente Groningen en met de dienst Sociale Zaken en Werk aan de Zaagmuldersweg.

We nemen contact op met diverse instellingen die werkzaam zijn in de wijk om de mogelijkheden tot samenwerking te verkennen. Weten wat er al is en wie wat doet is essentieel willen we signalen oppakken en de burger tot dienst zijn. Wellicht tot snel!

**Heeft u vragen, of wilt u meer informatie, aarzel niet om contact op te nemen met:**

**Kim Tsai, tel: 06 23 23 94 23, email: [kim@typischkim.nl](mailto:kim@typischkim.nl)**

## 8.3. Voorbeeld scenario's

Scenario	Mogelijke situatie	Wat te doen	Over het gesprek	Mogelijke uitkomst (voor eigen informatie – geen beloftes doen)
<i>Scenario 1 - BPI</i>				
Persoon heeft geen bewijs mbt toetsgegevens en spreekt slecht Nederlands	Waarschijnlijk plichtig	Vragen of cursussen in het verleden zijn gevolgd. Zo ja, waar? Kan er gebeld worden om te checken welke niveau's zijn behaald?  Informereren over plicht en informatie doorgeven aan afdeling inburgering.  Wordt opgeroepen voor een intake.	Inschatten of het nodig is om langere gesprek te voeren, afhankelijk van de situatie.	Aanbod voor een traject.
<i>Scenario 2 - BPI</i>				
Persoon heeft geen bewijs mbt toetsgegevens en spreekt goed Nederlands.	Waarschijnlijk plichtig	Vragen of cursussen in het verleden zijn gevolgd. Zo ja, waar? Kan er gebeld worden om te checken welke niveau's zijn behaald?  Informereren over plicht en informatie doorgeven aan afdeling inburgering. Wordt opgeroepen voor een intake.	Inschatten of het nodig is om langere gesprek te voeren, afhankelijk van de situatie.	Mogelijkheid tot vrijstellings-toets?

<i>Scenario 3 - BPI</i>				
Persoon heeft bewijs en spreekt goed Nederlands.	Afhankelijk van behaalde niveau's in taal en MO – is degene plichtig of niet-plichtig.	<p>Informereren over het procedure – alle certificaten moeten gecheckt worden door de afdeling inburgering.</p> <p>Waar niveau's / toetsgegevens voldoen, bestaat er geen plicht meer. Anders wordt er een intake gedaan met de afdeling inburgering.</p>	<p>Inschatten of het nodig is om langere gesprek te voeren, afhankelijk van de situatie.</p>	Afdeling inburgering informeert of er aan de plicht voldaan is.
<i>Scenario 4 – BPI</i>				
Persoon heeft bewijs en spreekt slecht Nederlands.	Afhankelijk van behaalde niveau's in taal en MO – is degene plichtig of niet-plichtig.	<p>Informereren over het procedure – alle certificaten moeten gecheckt worden door de afdeling inburgering.</p> <p>Waar niveau's / toetsgegevens voldoen, bestaat er geen plicht meer. Anders wordt er een intake gedaan met de afdeling inburgering.</p>	<p>Inschatten of het nodig is om langere gesprek te voeren, afhankelijk van de situatie.</p> <p>Waar het taalniveau slecht is, maar er vermoedens zijn dat degene voldoet aan de inburgeringsplicht (juiste niveau's behaald in het verleden), is het handig om te peilen of er behoefte is aan een nieuwe taal cursus.</p>	<p>Afdeling inburgering informeert of er aan de plicht voldaan is.</p> <p>Als de juiste niveau's in het verleden zijn behaald, is een tweede inburgeringscursus in principe geen optie. Wel een nieuwe taal cursus of iets anders.</p>
<i>Scenario 5 – behoeftigen</i>				
Persoon spreekt slecht Nederlands.	Inburgeringscursus een mogelijkheid?	Er bestaat geen plicht. Check certificaten waar mogelijk/nodig.	<p>Gesprek voeren om behoeftes te inventariseren.</p> <p>Motivatatie peilen voor een inburgeringstraject. Gemotiveerd? Doorgeven aan de afdeling</p>	Uitnodiging door Afdeling inburgering voor een gesprek. Mogelijke aanbod.

			inburgering. Waar niveau 2 al behaald in het verleden maar taal is nog een probleem, doorgeven aan de afdeling inburgering met een advies.	
<i>Scenario 6 – behoeftigen</i>				
Persoon spreekt goed Nederlands.	Onwaarschijnlijk dat een inburgeringscursus iets te bieden heeft.	Er bestaat geen plicht.	Verzamel basisinformatie over participatiegraad. Wellicht heeft hij/zij andere behoeftes. Gesprek voeren naar eigen inzicht.  Signalen oppakken en doorgeven.	
<p><i>Meer scenario's zijn mogelijk. Vergeet niet dat er vooraf ook gekeken wordt naar de uitkeringssituatie en trajectenverleden met consultants van de afdeling inburgering en van de sociale dienst.</i></p> <p><i>Let op: alle bewijzen moeten gecheckt worden door de afdeling inburgering om de plicht wel/niet vast te stellen. Wij kunnen geen garanties geven van vrijstelling. De zelfmelders richtlijnen (zelfmelden bij sociale dienst en formulier invullen) zijn niet van toepassing op de behoeftigen. Wij melden gemotiveerde behoeftigen aan en ze worden uitgenodigd voor een gesprek.</i></p> <p><i>In alle gevallen maken wij een verslag met een advies voor de afdeling inburgering.</i></p>				

## 8.4. Gespreksgids / inventarisatie informatie

### Gespreksgids en inventarisatie mbt niveau

Het is belangrijk dat het gesprek op een positieve manier begint. Deze gespreksgids is bedoeld als geheugensteuntje, niet als vragenlijst die punt voor punt moet worden afgevinkt. De individuen zullen in de gesprekken aangeven waar zwaartepunten liggen en mogelijk ook zelf onderwerpen rond het thema inburgering aan de orde stellen.

#### 1. Introductie:

Wij leggen eerst uit wie we zijn en wat het doel van ons gesprek is.

- Doel: inventariseren situatie (inburgeringsplichtig ja/nee), behoeftes, (inburger)mogelijkheden
- Leg uit taak van de gemeente mbt vaststelling of iemand wel/niet plichtig is en dat het nodig is om te weten wat voor taalcursussen enz in het verleden gevolgd zijn
- Bewijzen zijn nodig (vooral bij mensen op de BPI-lijst)
- Afhankelijk van het scenario (zie scenarioschets) diverse verdiepvragen stellen

De gemeente stelt het erg op prijs dat mensen meewerken en we hopen dat mensen vrijuit hun mening willen geven. Het gaat er ook om dat de gemeente inzicht krijgt in de wijkbewoners.

**Het blijft een kwestie van inschatten en anticiperen op situaties en vragen. Nooit forceren en geen voet tussen de deur!**

#### (Mogelijke) thema's

##### 1. Uw bezigheden (maatschappelijke participatie - ouder en kind)

De volgende onderdelen komen mogelijk aan bod:

Bent u bekend met activiteiten in de wijk/buurt?

Waar doet u aan mee (inventariseren)?

Kunt u mij een beeldschetsen van uw dagindeling? (tijd voor hobby's, verveling?)

Inventariseren van probleemgebieden; belemmeringen fysiek / psychisch / overig (verslaving, (schuld)hulpverlening)

Netwerk/sociale contacten: familie, eigen cultuur, Nederlandse mensen (buren etc.), eenzaam?

Contacten instanties Jasmijn, MJD, Stiel etc.

Betrokkenheid; ken de nieuwtjes uit de buurt/ omgeving, volg het lokale nieuws (krant/ radio/huis aan huis bladen).

Waar doet uw kind(deren) aan mee (inventariseren)

Ben u bekend met het vensterschool

Spelen uw kinderen in het buurtspeeltuin / nee waarom niet?

Als u en uw kinderen niet aan activiteiten in de wijk/ bij u in de buurt aan mee doen wat is daarvan de reden?

Indien nee doorvragen en positieve en negatieve aspecten inventariseren

## 2. Uw buurt (leefbaarheid)

Wat vind u van uw woonomgeving?

Wat vind u van het wonen in de buurt/wijk?

Wat vind u van uw wijk?

Voelt u zich veilig thuis/bij familie/eigen cultuur/in de wijk/buurt/school/werk/Nederland?

Vind u dat er voldoende voorzieningen/activiteiten zijn?

## 3. Werk/vrijwilligerswerk

Wat zijn uw leukste (vrijwilligers)werkervaringen?

Minder leuke (vrijwilligers)werkervaringen?

Wat vind je belangrijk in je (vrijwilligers)werk?

## 4. Toekomstperspectief

Wat zou je willen?

Opties: leren, cursus, vrijwilligerswerk, werken, terug eigen land, krijgen van kinderen, meedoen met activiteiten, inburgeren, meer doen dan nu, meer contacten met andere mensen, meer vriendinnen/vrienden, totaal iets anders nl.

Waar bent u goed in?

Wat zijn uw ambities?

Adviezen:

- Ga niet te diep in op allerlei inhoudelijke zaken en geef geen garanties (over vrijstellingen enz)
- Niet dwingen, blijf rustig en focus op de wederzijdse belangen
- Probeer achter te halen hoe zelfredzaam iemand is, maar vermijd heel persoonlijke vragen (voorkom gevoelens van schaamte)
- Gebruik deze gespreksgids als richtlijn en schat zelf de situatie in en wat nodig is
- Maak in ieder geval duidelijk dat het heel belangrijk is om vast te stellen of iemand plichtig is of niet (voor mensen op de BPI lijst) om straks problemen te voorkomen
- Toon begrip voor problemen maar ga niet in op elke probleem. Pak de signalen op
- Bij verslaglegging probeer onderdelen van het gesprek vast te leggen volgens bovengenoemde indeling
- Zelf inschatten of het beter is om de formele gedeelte in te vullen aan het begin van het gesprek of aan het eind. Het zal niet altijd mogelijk of wenselijk zijn om alles in te vullen. Een deel komt terug in de formele intake van de afdeling inburgering (voor een plichtige). We moeten we de belangrijkste onderdelen weten om een eerste inschatting te kunnen maken of iemand wel/niet plichtig is (zie voorwaarden wet inburgering).
- Vul de informatie in die we al hebben om tijdsverlies te voorkomen bij het gesprek
- Gebruik je gezond verstand

## 8.5. Gespreksgids / intakeformulier potentiële inburgeringsplichtigen

### Gespreksformulier Inburgering in de Krachtwijken

Datum:

Intaker:

Persoonlijke gegevens

Naam	:		
Voorletters	:		
Voornamen	:		
Roepnaam	:		
Adres	:		
PC/woonplaats	:		
Telefoonnummer	:		
Geboortedatum	:		Geslacht: M / V
Geboorteland	:		
Moedertaal	:		Tolk nodig? Ja / nee
Welke taal spreekt u thuis	:		
Uitkering	:	Ja / nee zo ja, welke <input type="checkbox"/> WWB <input type="checkbox"/> WIA <input type="checkbox"/> WW <input type="checkbox"/> Anders	
Soort vervoer	:	Lopen / fiets / scooter / motor/ auto / bus / trein	
Burgerlijke staat	:	<input type="checkbox"/> Alleenstaand <input type="checkbox"/> Alleenstaand met kinderen jonger dan 18 jaar <input type="checkbox"/> Begeleid wonen	

		<input type="checkbox"/> Bij familie wonend <input type="checkbox"/> Samenwonend / gehuwd <input type="checkbox"/> Samenwonend / gehuwd met kinderen jonger dan 18 jaar <input type="checkbox"/> Anders .....
Naam partner	:	
Kinderen	:	Leeftijd: Leeftijd: Leeftijd: Leeftijd: Leeftijd:  Kinderopvang nodig? Ja / nee - volledig / na schooltijd Al voorziening getroffen? Ja / nee

**Inburgeringsplichtig?**

Woonachtig in Nederland sinds	:																
Nationaliteit	:																
Nederlands Paspoort	:	<input type="checkbox"/> ID-kaart : <input type="checkbox"/>															
EU-paspoort	:	<input type="checkbox"/> W- document : <input type="checkbox"/>															
Geldige verblijfsvergunning	:	Ja / nee Geldig tot en met:															
Extra gegevens status:	:																
Taalniveaus	:	<table style="width:100%; border:none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align:center">Spreken</td> <td style="text-align:center">Luisteren</td> <td style="text-align:center">Lezen</td> <td style="text-align:center">Schrijven</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align:center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven	A1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven													
A1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
A2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Maatschappij Oriëntatie/KNS	:	Certificaat aanwezig? Ja / nee Percentage:															

**Opleiding en cursussen**

Onderwijs in land van herkomst	Periode van - tot	Diploma
		Ja / nee

Onderwijs in Nederland	Naam school	Periode van - tot	Diploma
			Ja / nee

**Werkervaring**

Wat voor werk hebt u tot nu toe gedaan (ook weekendwerk, vakantiewerk, vrijwilligerswerk)

Werkervaring in land van herkomst				
Soort bedrijf	Functie	Periode van – tot	Betaald/ Onbetaald	Reden van vertrek

Werkervaring in Nederland				
Soort bedrijf	Functie	Periode van – tot	Betaald/ Onbetaald	Reden van vertrek

**Inburgeringsplichtig (indicatie):** ja / nee

## Gespreksverslag

*[hier wordt verslag gemaakt van het huisbezoek]*

<b>Afspraken</b>
<b>Aandachtspunten</b>

## 8.6. Gespreksgids / intakeformulier behoeftigen

### Gespreksformulier Inburgering in de Krachtwijken Behoeftigen

Datum:

Intaker:

## Persoonlijke gegevens

Naam	:		
Voorletters	:		
Voornamen	:		
Roepnaam	:		
Adres	:		
PC/woonplaats	:		
Telefoonnummer	:		
Geboortedatum	:		Geslacht: V / M
Geboorteland	:		
Moedertaal	:		Tolk nodig? Ja / Nee
Welke taal spreekt u thuis	:		
Uitkering	:	Ja / nee zo ja, welke <input type="checkbox"/> WWB <input type="checkbox"/> WIA <input type="checkbox"/> WW <input type="checkbox"/> Anders:	
Soort vervoer	:	Lopen / fiets / scooter / motor/ auto / bus / trein	
Burgerlijke staat	:	<input type="checkbox"/> Alleenstaand <input type="checkbox"/> Alleenstaand met kinderen jonger dan 18 jaar <input type="checkbox"/> Begeleid wonen <input type="checkbox"/> Bij familie wonend <input type="checkbox"/> Samenwonend / gehuwd	

		<input type="checkbox"/> Samenwonend / gehuwd met kinderen jonger dan 18 jaar <input type="checkbox"/> Anders .....	
Naam partner	:		
Kinderen	:	Leeftijd: Leeftijd: Leeftijd: Leeftijd: Leeftijd:  Kinderopvang nodig? Ja / nee - volledig / na schooltijd Al voorziening getroffen? Ja / nee	
Woonachtig in Nederland sinds	:		
Nationaliteit	:		
Nederlands Paspoort	:	X	ID-kaart : <input type="checkbox"/>
EU-paspoort	:	<input type="checkbox"/>	W- document : <input type="checkbox"/>

**Opleiding en cursussen**

<b>Onderwijs in land van herkomst</b>	<b>Periode van - tot</b>	<b>Diploma</b>

<b>Onderwijs in Nederland</b>	<b>Naam school</b>	<b>Periode van - tot</b>	<b>Diploma</b>

**Werkervaring**

Wat voor werk hebt u tot nu toe gedaan (ook weekendwerk, vakantiewerk, vrijwilligerswerk)

<b>Werkervaring in land van herkomst</b>				
<b>Soort bedrijf</b>	<b>Functie</b>	<b>Periode van - tot</b>	<b>Betaald/ Onbetaald</b>	<b>Reden van vertrek</b>

<b>Werkervaring in Nederland</b>				
<b>Soort bedrijf</b>	<b>Functie</b>	<b>Periode van - tot</b>	<b>Betaald/ Onbetaald</b>	<b>Reden van vertrek</b>

**Gespreksverslag**

**Informatie van:**

**Consulent Werk** :

**Bijstandsconsulent** :

**Andere instantie** :

**Achtergrond:**

**Taal:**

**Netwerk:**

**Toekomstperspectief:**

<b>Afspraken</b>
<b>Aandachtspunten</b>