

Publiekssamenvatting

De effectiviteit van de PiëzoMethodiek

Voor participatie, toeleiding naar werk of opleiding en gezondheid van deelnemers in het algemeen en de nieuwe statushouders in het bijzonder

Thijs van den Enden, Marijke Booijink, Saskia Keuzenkamp,
Movisie 12 februari 2019

De belangrijkste bevindingen in het kort

Met de PiëzoMethodiek wordt in vijf fasen de maatschappelijke participatie vergroot van doelgroepen die door omstandigheden nog niet volwaardig meedoen in de samenleving. In dit onderzoek is nagegaan welke aanwijzingen er zijn voor de effectiviteit en werkzame mechanismen van deze methodiek, in het bijzonder voor de doelgroep statushouders.

De PiëzoMethodiek vergroot de maatschappelijke participatie. Dit onderzoek geeft duidelijke aanwijzingen dat in het bijzonder mensen die sociaal geïsoleerd en kwetsbaar zijn en een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, met de PiëzoMethodiek belangrijke stappen maken richting deelname aan sociaal culturele activiteiten, vrijwilligerswerk, opleiding en betaald werk. Dat geldt zeker ook voor de groep statushouders, zij vormen ongeveer 1/3 van alle deelnemers (in Zoetermeer tot nu toe in totaal ca 6.000; de methodiek wordt eveneens toegepast in negen andere gemeenten). Specifiek is gekeken naar effecten op het gebied van arbeidsparticipatie en opleiding, maatschappelijke participatie, gezondheid en taalvaardigheid. Statushouders zelf geven aan dat de methodiek hen vooral veel heeft opgeleverd wat betreft de Nederlandse taal en maatschappelijke participatie. Ze leren beter Nederlands te spreken door lessen te volgen en het geleerde gelijk in praktijk te brengen. Binnen de PiëzoCentra, laagdrempelige ontmoetingsplekken die doorgaans binnen bestaande voorzieningen in de wijk worden ingericht, doen deelnemers actief mee aan allerlei activiteiten en lerend vrijwilligerswerk. Buiten de PiëzoCentra gaan deelnemers meer gebruik maken van voorzieningen in de buurt en hebben zij meer contacten met buurtgenoten. Ook de arbeidsparticipatie en het aantal deelnemers dat een opleiding volgt neemt toe. Hoewel statushouders zelf ook aangeven dat zij ervaren dat hun kansen op werk groter zijn geworden in de loop van de methodiek, benadrukken veel van hen tegelijkertijd dat het vinden van passend werk lastig blijft. Effecten op het gebied van gezondheid worden nauwelijks gevonden. Dat de statushouders hun gezondheid door de hele methodiek heen als relatief goed noemen is opvallend, gezien wat landelijk bekend is over de juist slechte gezondheidssituatie van statushouders. Mogelijk is hier sprake van vertekening door sociaal wenselijke antwoorden.

De ontwikkelaars, uitvoerders, deelnemers en samenwerkingspartners zijn behoorlijk eenduidig over de werkzame mechanismen van de PiëzoMethodiek, namelijk: het PiëzoCentrum als veilige thuishaven, de integrale-, mens-, talent- en ontwikkelingsgerichte begeleiding, het bieden van een Nederlandstalige omgeving waarin de taal actief geoefend wordt en de methodiek als netwerkinterventie. Ook in de literatuur is veel bevestiging te vinden voor de werking van deze mechanismen. In combinatie met de hierboven beschreven gevonden effecten is het aannemelijk dat de PiëzoMethodiek inderdaad de maatschappelijke participatie en kansen op werk van deelnemers vergroot.

Om de werking van de PiëzoMethodiek te optimaliseren kan het mens- en talentgericht en ontwikkelingsgericht werken op sommige punten nog steviger worden ingevuld. Door een meer intensieve en systematische begeleiding, met o.a. een gestructureerde intake, duidelijke fase-overgangsmomenten en expliciet gestelde leerdoelen, kan wellicht (nog) beter aangesloten worden op de wensen en talenten van alle deelnemers. Via lerend vrijwilligerswerk en stages bij netwerkpartners maken

deelnemers de waardevolle stap buiten de PiëzoCentra. Het is dan ook wenselijk om deelnemers waar passend dit vrijwilligerswerk of deze stage daadwerkelijk zoveel mogelijk extern te laten doen. Een goede inbedding van de PiëzoMethodiek in de gemeentelijke samenwerking is daarvoor erg belangrijk. Goede afstemming tussen trajectbegeleiders, klantmanagers van de afdeling Werk en Inkommen van de gemeente en het Werkgeversservicepunt vergroten de kans dat de ontwikkeling die de deelnemers binnen de PiëzoMethodiek maken, zoveel mogelijk verzilverd wordt in betaald werk. De kracht van de PiëzoMethodiek zit hem in het achterliggende gedachtegoed en de mate waarin die door samenwerkingspartijen omarmd wordt.

Aanleiding

In Zoetermeer werd in 2016 het tienjarig jubileum van de PiëzoMethodiek gevierd. Inmiddels wordt al meer dan tien jaar met behulp van deze methodiek gewerkt aan de participatie, integratie en emancipatie van onder meer deelnemers met een vluchtelingachtergrond. In die tijd is de methodiek niet onopgemerkt gebleven. De interventie wordt door steeds meer organisaties in verschillende gemeentes ingezet. Inmiddels gaat het om negen gemeenten: Leiden, Amsterdam, Rotterdam, Pijnacker-Nootdorp, Lansingerland, Alphen aan den Rijn, Leidschendam-Voorburg, Hillegom en Zoetermeer. Op achttien locaties zijn op jaarbasis bijna 7.000 deelnemers actief. Nog zo'n tien gemeenten hebben belangstelling getoond om met de PiëzoMethodiek te gaan werken, waarvan sommigen al vergevorderde plannen hebben.

De inmiddels langdurige inzet en spreiding van de interventie laat zien dat deze als succesvol wordt ervaren. De methodiek is echter nog niet wetenschappelijk onderzocht. De gemeente Zoetermeer en Stichting Piëzo zagen dit onderzoekproject als een kans om beter zicht te krijgen op de effectiviteit, te kunnen werken aan verdere kwaliteitsverbetering en de overdraagbaarheid te vergroten. Dat is mogelijk gemaakt met subsidie vanuit het ZonMW programma 'Vakkundig aan het werk'.

Onderzoeksopzet

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

1. Welke aanwijzingen zijn er voor de effectiviteit van de PiëzoMethodiek op de maatschappelijke participatie, toeleiding naar opleiding of betaald werk en gezondheid?
2. Op welke wijze draagt de PiëzoMethodiek bij aan de participatie en toeleiding naar werk: wat zijn hierin de werkzame mechanismen?
3. In hoeverre zijn er aanwijzingen dat de effectiviteit van de PiëzoMethodiek verschilt voor uiteenlopende doelgroepen en hoe verhoudt zich dat tot het beleid van de gemeente omtrent toeleiding naar werk van inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt?
4. Waarin kan de methodiek nog specifiekere vorm gegeven worden om de kans op succes in het algemeen en voor statushouders in het bijzonder te optimaliseren?

We hebben gekozen voor een praktijk gestuurd effectonderzoek waarbij het meten van effecten wordt ingebed in het reguliere werkproces. We hebben het in de PiëzoMethodiek gehanteerde volgsysteem PMSys verrijkt met uitkomstmaten voor participatie, toeleiding naar werk en gezondheid. Het voordeel van deze inbedding is onder meer dat na beëindiging van het onderzoeksproject de ontwikkeling van de deelnemers gevolgd kan blijven worden. Bij de instroom, bij elke fase overgang, bij de uitstroom en bij 3 maanden na de uitstroom wordt bij deelnemers door hun trajectbegeleider een vragenlijst afgenomen.

Daarnaast hebben we verklarend onderzoek gedaan om inzicht te krijgen in de ervaren effectiviteit, de werkzame mechanismen en de verbeterpunten. De onderzoeksopzet van dit onderdeel is gebaseerd op het model van het SCO Kohnstamm instituut voor verklarend onderzoek. De werkzame mechanismen worden daarbij met behulp van mixed methods (documentanalyse, literatuursearch, diepte-interviews, focusgroepen) in kaart gebracht, waarbij bovendien een lerende dialoog tussen onderzoekers

en de diverse bij de interventie betrokken partijen ontstaat. Bij de diepte-interviews ging het enerzijds om negen stakeholdersinterviews met de bedenkers en ontwikkelaars van de PiëzoMethodiek (5), de afdelingen Samenleving en Werk, Zorg en Inkomen van de gemeente Zoetermeer (3) en Vluchtelingenwerk (1). Anderzijds hebben wij 33 statushouders geïnterviewd die deelnemen of -namen aan de PiëzoMethodiek.

Verder heeft per fase van de PiëzoMethodiek een focusgroep (wij noemden dat een leerwerkplaats) plaats gevonden met de bij de desbetreffende fase betrokken uitvoerende trajectbegeleiders. Aan het eind van het onderzoek hebben we een viertal extra leerwerkplaatsen georganiseerd met ex-deelnemers met een vluchtelingachtergrond, netwerkpartners en de uitvoerders van de PiëzoMethodiek.

Dit onderzoek levert bewijs volgens de eerste aanwijzingen van effectiviteit. Het is niet mogelijk om aan te tonen dat effecten bij deelnemers daadwerkelijk worden veroorzaakt door de PiëzoMethodiek, maar door het combineren van meerdere onderzoeksmethoden kunnen we het wel aannemelijk maken dat bepaalde effecten optreden. Daarnaast krijgen we goed inzicht in waarom deze effecten op zouden treden (werkzame mechanismen) en hoe de effectiviteit kan worden vergroot (verbeterpunten).

Het onderzoeksproject heeft naast een eindrapportage, waarin de resultaten besproken worden, ook een handreiking voor trajectbegeleiders opgeleverd. Deze handreiking expliciteert per fase de doelen, werkwijze en aandachtspunten voor de begeleiding.

De PiëzoMethodiek en haar deelnemers

De PiëzoMethodiek heeft als doel het vergroten van de maatschappelijke participatie van mensen die door omstandigheden nog niet volwaardig participeren in de samenleving. De statushouders zijn een belangrijke doelgroep, omdat problemen rondom achterblijvende participatie in versterkte mate spelen bij deelnemers met een migrantachtergrond en vluchtgeschiedenis. Er wordt naar toegewerkt dat zij zo optimaal mogelijk meedoen in de maatschappij. Dat kan zijn door middel van het verrichten van betaald werk of vrijwilligerswerk, het volgen van een opleiding en/of deelname aan sociaal culturele activiteiten.

Sinds het registreren van fases in het deelnemervolgsysteem PMSys (dit is nu circa 4 jaar) hebben in de gemeente Zoetermeer bijna 6000 volwassen deelnemers in de methodiek gezeten. Deze deelnemers zijn gemiddeld zo'n 45 jaar oud, en ongeveer 2/3 ervan is vrouw. Iets minder dan 1/3 van de deelnemers is statushouder; zij komen voornamelijk uit Syrië, Afghanistan, Irak, Eritrea en Iran. In vergelijking met de gehele groep deelnemers zijn er onder de statushouders iets meer mannen en zijn statushouders gemiddeld iets jonger. Momenteel zijn er ongeveer 2750 volwassen deelnemers actief in de methodiek.

De PiëzoMethodiek bestaat uit vijf fases: *Fase 0* behelst de eerste stappen richting maatschappelijke activering. Het gaat om het opbouwen van een vertrouwensband met de deelnemer, het op orde krijgen van de thuis-/gezinsituatie en het vergroten van de maatschappelijke zelfredzaamheid. In *fase 1* gaan deelnemers meedoen aan activiteiten binnen het PiëzoCentrum die passen bij de deelnemer zelf. Het opbouwen van een positieve en zinvolle dagbesteding staat in deze fase centraal. Daarnaast wordt een start gemaakt met de ontwikkeling van taal- en andere vaardigheden. In *fase 2* gaat de deelnemer binnen het PiëzoCentrum lerend vrijwilligerswerk uitvoeren. Het draait hierbij vooral om het eigen maken van werknemers/vrijwilligersvaardigheden. In *fase 3* gaat de deelnemer lerend vrijwilligerswerk doen bij een partnerorganisatie¹. Hierbij wordt aandacht besteed aan wat de deelnemer nodig heeft om zich verder te ontwikkelen naar een opleiding en/of werk. *Fase 4* gaat om het begeleiden

¹ Of 'ingewikkelder' of zelfstandiger vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum.

van de deelnemer naar een opleiding of betaald werk. Als deelnemers genoeg geleerd hebben in één specifieke fase, kan worden doorgestroomd naar de volgende fase.



Figuur 1. De fases van de Piëzomethodiek

Belangrijk hierbij is dat deelnemers *in iedere fase* kunnen in- en uitstromen, afhankelijk van hun (voor)opleiding, capaciteiten en wensen. Soms kan het ook nodig zijn om door omstandigheden een stapje 'terug' te zetten om zo te leren om te gaan met de veranderde situatie en daarna weer verder te ontwikkelen naar de gewenste rol. In andere situaties wordt soms een fase overgeslagen. Ook kan het zijn dat deelnemers eerder uitstromen omdat een ander traject binnen de gemeente beter past bij zijn of haar situatie. Elke deelnemer is uniek en doorloopt zijn eigen ontwikkeling.

In de praktijk volgen de grootste stromen de lijn van de methodiek (0 > 1 > 2 > 3 > 4), al stromen de meeste deelnemers direct in fase 1 in. Daarnaast valt het op dat alle mogelijke fase-overgangen voorkomen. Zo zijn er deelnemers die één of meerdere fasen 'terugvallen' of overslaan, en het komt voor dat uitgestroomde deelnemers later weer instromen. Deelnemers doen gemiddeld iets minder tot iets meer dan een jaar over het doorlopen van een fase. Wanneer deelnemers alle fasen doorlopen, verwachten we dat ze daar gemiddeld 68 maanden (zo'n 5,5 jaar) over doen en dat de helft van de deelnemers binnen 43 maanden (zo'n 3,5 jaar) alle fasen doorlopen. De duur dat individuele deelnemers in de fasen zitten loopt echter zeer sterk uiteen. Er zijn relatief veel oudere deelnemers (hoge gemiddelde leeftijd), vrouwen (regelmatig zonder uitkering, omdat hun man werkt) en statushouders, waarvan we weten dat ze gemiddeld lang over een fase doen. Voor een aanzienlijk deel van de deelnemers is een baan of opleiding gezien hun situatie bovendien niet het einddoel. Soms is deelname aan sociaal-culturele activiteiten of vrijwilligerswerk het hoogst haalbare en ontwikkelen deelnemers zich binnen een fase, zonder verder door de methodiek te stromen.

Elke deelnemer in de methodiek wordt individueel begeleid door een trajectbegeleider, die per fase kan wisselen. De trajectbegeleider begeleidt de deelnemers in de stappen die gericht zijn op het vergroten van de maatschappelijke participatie en het bereiken van persoonlijke doelen. Dat begint bij een intake met nieuwe deelnemers. Vervolgens is er periodiek contact met de deelnemer om zijn/haar persoonlijke ontwikkeling te bespreken en over de te nemen vervolgstappen binnen het leerproces. Daar past het ook bij om te bespreken wanneer een deelnemer klaar is voor de volgende fase. Het aantal begeleidingscontacten is in praktijk variabel.

Voor de uitvoering van de PiëzoMethodiek zijn een aantal praktische randvoorwaarden onontbeerlijk, zoals:

- Het kunnen inrichten van een PiëzoCentrum, met voldoende werkruimtes, als kloppend hart voor de methodiek en als veilige thuishaven voor de deelnemers;
- Een digitaal deelnemersvolgsysteem (PMsys);
- Draagvlak binnen de eigen organisatie, de gemeente én partnerorganisaties voor het gedachtegoed achter de PiëzoMethodiek;
- De speelruimte om mogelijkheden te creëren binnen de samenleving die passend zijn bij de deelnemers (denk bijvoorbeeld aan een aangepaste MBO-opleiding);

- De inzet van kundige professionals en ondersteunende vrijwilligers, waarbij de kennis, vernieuwende ideeën en contacten die zij meebrengen erkend en zo optimaal mogelijk voor de deelnemers benut worden;
- Voldoende financiële middelen, zodat armoede voor deelnemers nooit een reden is om niet uit huis te komen en te participeren.

Tot slot is een belangrijk uitgangspunt van de aanpak dat deze nadrukkelijk is ingebed in het totaal-aanbod van activiteiten en trajecten in een gemeente. Het is een ontwikkelingsgerichte methodiek en in elke fase kunnen activiteiten worden ingezet uit het bestaande aanbod van maatschappelijke organisaties. De introductie van de PiëzoMethodiek in nieuwe gemeenten gebeurt dan ook nooit los van de gemeentelijke context. Zo is binnen de gemeente Zoetermeer, Stichting Piëzo verantwoordelijk voor het verzorgen van workshops aan nieuwe statushouders in het kader van het Participatieverklaringstraject en doen zij samen met vluchtelingenwerk bij elke statushouder thuis een intakegesprek. Op deze wijze zijn alle statushouders al bij hen in beeld. De afdeling Werk, Zorg en Inkomen werkt verder met een team van gespecialiseerde klantmanagers die statushouders extra intensief ondersteunt richting werk. Vooral deelnemers met een (te) grote afstand tot de arbeidsmarkt worden naar de PiëzoCentra doorgestuurd. Deze gemeentelijke context is natuurlijk van invloed op de behaalde effecten met de PiëzoMethodiek.

De effectiviteit van de PiëzoMethodiek

Om zicht te krijgen op de effectiviteit van de Piëzomethodiek op de maatschappelijke participatie, toeleiding naar opleiding of betaald werk en gezondheid (onderzoeksvraag 1) is een vragenlijst ingebouwd in PMsys. Deze kon worden afgenomen bij elk in-, door- of uitstroommoment, en bevroeg deelnemers over hun

- a) *arbeidsparticipatie en opleiding*
- b) *maatschappelijke participatie*
- c) *gezondheid en*
- d) *taalniveau.*

Dit gebeurde door medewerkers van Stichting Piëzo, die hierin getraind zijn. Tijdens de onderzoeksperiode zijn er 685 vragenlijsten 'valide' ingevuld, wat neerkomt op een respons van 41.5%. Vanwege de relatief lage respons was het niet mogelijk alle effecten statistisch te toetsen. Hieronder worden de belangrijkste resultaten voor statushouders (een subgroep van de totale groep respondenten, $n = 272$ vragenlijsten) toegelicht. Daarnaast worden hier de effecten meegenomen die zijn benoemd door de deelnemers van de methodiek die zijn geïnterviewd.

De meeste ontwikkeling is zichtbaar in *arbeidsparticipatie en opleiding* (onderdeel a). Het aantal statushouders dat betaald werk heeft groeit vanaf de instroom tot de follow-up meting (drie maanden na uitstroom uit de methodiek). In lijn hiermee groeit het aantal deelnemers dat aangeeft dat hun kansen op het vinden van werk groter zijn geworden in de loop van de methodiek. De geïnterviewde statushouders geven echter aan dat het vinden van passend werk erg ingewikkeld is. Wel denken ze dat sommige vaardigheden, de taal of het zelfvertrouwen dat ze hebben opgedaan hen helpt in de zoektocht naar een baan. Uit de cijfers blijkt dat tijdens de methodiek (instroom t/m uitstroom fase 3) ook het aantal statushouders dat een opleiding doet groeit, evenals het aantal deelnemers dat aangeeft dat hun kansen op het doen van een opleiding zijn toegenomen. Veel van hen doen de MBO1- of MBO2-opleiding die in de gemeente Zoetermeer onderdeel uitmaakt van fase 4 van de methodiek.

Wat betreft *maatschappelijke participatie* (onderdeel b) zien we een grote ontwikkeling in de deelname aan activiteiten en vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum. Geïnterviewde deelnemers beschrijven het PiëzoCentrum als een plek waar je je kunt ontwikkelen, stapjes kunt zetten, actief kunt worden. Sommigen zaten jaren thuis, en zetten nu de stap richting activiteiten, vrijwilligerswerk en – hopelijk – betaald werk. De ingevulde vragenlijsten, die gaan over maatschappelijke participatie buiten het

PiëzoCentrum, laten daarentegen weinig effect zien. Statushouders gaan nauwelijks meer deelnemen aan activiteiten of meer vrijwilligerswerk doen *buiten* het PiëzoCentrum.

Wellicht is dit verklaarbaar omdat men voldoende heeft aan de activiteiten en het vrijwilligerswerk op het PiëzoCentrum, of men het te druk heeft om meer maatschappelijk te participeren. Wel lijken deelnemers in de loop van de methodiek iets meer gebruik te maken van voorzieningen in de buurt. Daarnaast verandert er weinig in het contact met vrienden of kennissen, maar lijken statushouders in de loop van de methodiek iets meer contact te hebben met burens of mensen uit de buurt. Een deel van de statushouders doet nog vrijwilligerswerk bij de *follow up* meting.

Ook in de *gezondheid* (onderdeel c) van statushouders zijn weinig ontwikkelingen zichtbaar. Al bij de instroom geven statushouders aan dat hun gezondheid relatief goed is en dit blijft vrij constant over de verschillende meetmomenten. Slechts kleine aantallen deelnemers geven aan dat hun gezondheid over het algemeen slecht tot zeer slecht is, dat ze vaak tot altijd dingen niet kunnen doen vanwege hun gezondheid, dat ze zich zelden of nooit kalm en rustig voelen en dat ze zich vaak of altijd neerslachtig en somber voelen. Dat statushouders hun gezondheid als relatief goed noemen is opvallend gezien de landelijke kennis over de slechte gezondheidssituatie van statushouders. We verwachten daarom dat hier sprake is van een vertekening, wellicht vanwege sociaalwenselijk antwoorden. Het valt op dat bij bijna alle vragen de score op de follow-up meting het meest positief is. Het gemiddelde algemeen geluksgevoel van statushouders schommelt en is het laagst in fase 3 en 4. Dit kan ermee te maken hebben dat deelnemers in die fases meer 'belast' worden. Ze moeten meer verantwoordelijkheid nemen en hard werken, soms naast een gezinsleven. Dat kan druk en confronterend zijn. Ook hier is het geluksgevoel bij de follow-up meting echter het hoogst.

De *taalvaardigheid* van statushouders lijkt toe te nemen. In de vragenlijsten is vooral op het gebied van spreekvaardigheid, waar in de PiëzoMethodiek de meeste aandacht aan wordt besteed, een duidelijke ontwikkeling te zien. Het gaat hier om de eigen inschatting van de deelnemers – maar dit is juist ook interessant omdat in de methodiek wordt aangewakkerd dat statushouders Nederlands durven te spreken, schrijven en lezen. Opvallend is de kleine terugval die zichtbaar is bij de uitstroommeting in fase 4. Wellicht realiseren statushouders zich dan dat hun taalontwikkeling nog niet klaar is, en hun Nederlands verder moet verbeteren om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij. Dit sluit aan bij de opmerkingen van de geïnterviewde statushouders. Zij geven aan dat hun taal veel beter is geworden door de goede lessen en omdat ze het geleerde direct in de praktijk konden brengen op en buiten het PiëzoCentrum.

In het algemeen concluderen we dat de deelnemers in de loop van de PiëzoMethodiek ontwikkelingen doormaken, maar dat het gaat om kleine stappen waarin sprake is van veel diversiteit.

Werkzame mechanismen

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop de PiëzoMethodiek bijdraagt aan het behalen van de bovenstaande effecten, is gekeken wat de werkzame mechanismen zijn (onderzoeksvraag 2). Werkzame mechanismen zijn de belangrijkste of meest succesvolle onderdelen van een interventie die ervoor zorgen dat de interventie – in dit geval de PiëzoMethodiek – de gewenste uitwerking heeft.

Op basis van documentanalyse en gesprekken met de bedenkers van de PiëzoMethodiek zijn de veronderstelde werkzame mechanismen gereconstrueerd en geëxpliciteerd. Het gaat om zes werkzame mechanismen:

- *Het PiëzoCentrum als veilige thuishaven.* Deelnemers die ontwrichtende gebeurtenissen hebben meegemaakt, ervaren in het PiëzoCentrum en bij hun individuele begeleiders veiligheid,

gastvrijheid en zorg voor elkaar. Daardoor voelen ze zich zekerder over zichzelf en hun plek in de maatschappij en krijgen ze meer vertrouwen om maatschappelijk actief te worden.

- *Integrale begeleiding.* Deelnemers die kampen met meerdere problemen krijgen beter grip op de thuissituatie en worden meer maatschappelijk zelfredzaam doordat tijdens de begeleiding alle levensdomeinen in kaart worden gebracht en, eventueel middels doorverwijzing, aangepakt worden. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor maatschappelijke participatie.
- *Mens- en talentgerichte interventie.* Deelnemers die slecht zicht hebben op de eigen mogelijkheden, krijgen binnen de PiëzoMethodiek beter zicht op wat ze zelf willen en kunnen en op de mogelijkheden die er binnen de (Nederlandse) samenleving zijn. Door hierbij aan te sluiten is de motivatie voor maatschappelijke participatie groter en neemt de kans van slagen toe.
- *Netwerkinterventie.* Deelnemers die beperkte sociale netwerken hebben maken in het Piëzo-Centrum contact met de andere deelnemers, vrijwilligers en professionals. Daarbij is het belangrijk dat de PiëzoMethodiek een generieke interventie is, waardoor de deelnemers en hun kennis, ervaringen en netwerken zeer divers zijn en ze voor elkaar als rolmodel fungeren om daadwerkelijk maatschappelijk actief te worden.
- *Ontwikkelingsgerichte interventie.* Deelnemers die beperkte werkervaring en/of werknemersvaardigheden hebben, of werkervaring die in de nieuwe situatie van beperkte betekenis is, krijgen de kans om met uiteenlopende activiteiten vanuit een ontwikkelingsgericht perspectief aan de slag te gaan. De werkervaring en vaardigheden die deelnemers op deze wijze (bijvoorbeeld tijdens het lerend vrijwilligerswerk) opdoen, vergroten hun kansen op maatschappelijke participatie en activering naar werk.
- *Nederlandstalige omgeving.* Deelnemers die laaggeletterd zijn en/of de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, komen in het PiëzoCentrum in een (Nederlands)talige omgeving terecht voor educatieve activiteiten en lerend vrijwilligerswerk waarin de Nederlandse taal actief wordt toegepast. Dit draagt bij aan een betere (Nederlandse) taalbeheersing, waardoor de mogelijkheden om maatschappelijk actief te zijn worden vergroot.

De werkwijze van de uitvoerders van de PiëzoMethodiek is ook in de praktijk doordrenkt van de uitgangspunten die in de werkzame mechanismen centraal staan. Wanneer hen tijdens de leerwerkplaatsen bij elk van de fasen gevraagd wordt hoe ze de begeleiding van de desbetreffende fase concreet vormgeven, komt aandacht voor alle werkzame mechanismen consequent in elk van de fasen terug (zie ook: *De PiëzoMethodiek: trajectbegeleiding in vijf fasen, handreiking voor trajectbegeleiders*). We concluderen dan ook dat deze werkzame mechanismen meer dan een papieren werkelijkheid van de ontwikkelaars zijn; het is een bij alle uitvoerders van de PiëzoMethodiek doorleefd gedachtengoed.

Over het algemeen vonden we ondersteuning voor alle werkzame mechanismen achter de PiëzoMethodiek, zowel in literatuur als in de diepte-interviews met statushouders in de methodiek. Hieronder worden de werkzame mechanismen één voor één uitgelicht.

In de literatuur wordt slechts in beperkte mate aandacht besteed aan het belang van *veiligheid, gastvrijheid en zorg voor elkaar* voor het bevorderen van arbeids- en maatschappelijke participatie. Meer algemeen is het belangrijk om eerst een veilige situatie te creëren, alvorens men kan werken aan de zelfontplooiing. Een beschermde omgeving zonder (tijds)druk is een belangrijke succesfactor voor maatschappelijke participatie. De PiëzoMethodiek probeert een dergelijke beschermde omgeving te creëren, waarin weinig (tijds)druk is. Deelnemers geven ook aan dat zij het PiëzoCentrum ervaren als een veilige, gastvrije plek. Het meest concreet door het welkom met koffie of thee, maar bijvoorbeeld ook in de persoonlijke aandacht die ze krijgen van mensen die vragen hoe het met hen gaat.

Dat sluit aan op de aandacht die er vanuit de PiëzoMethodiek is voor hun problemen, die ontwikkeling in de weg kunnen staan. In dat opzicht is er sprake van een *integrale begeleiding*. Uit literatuur weten we dat het niet hebben van werk of niet participeren in de samenleving samenhangt met onder andere eenzaamheid, financiële problematiek en gezondheidsproblematiek. Kwalitatief onderzoek wijst uit dat geringe participatie niet in isolement gezien en aangepakt moet worden, maar vanuit een integrale benadering, waarbij belemmeringen op meerdere levensdomeinen in samenhang worden aangepakt en waar mogelijk weggenomen. Uit de verhalen van deelnemers blijkt dat Stichting Piëzo hen helpt bij alerhande problemen, waardoor het lukte om zelf volgende stappen te zetten. In de interviews komen echter ook problemen of belemmeringen aan het licht waar medewerkers van de PiëzoMethodiek niet van op de hoogte zijn, maar waar zij wel in hadden kunnen ondersteunen. Dit hangt wellicht samen met de vraag of er bij alle deelnemers voldoende tijd wordt genomen voor de intakegesprekken, en of de begeleidingsgesprekken systematisch genoeg zijn. Uit literatuur blijkt dat een uitgebreide diagnose of intake en scherpe regie en coördinatie door één begeleider essentieel zijn. Ook kunnen taalvaardigheid en culturele verschillen, zeker in de intakefase, dergelijke gesprekken bemoeilijken. Daarbij speelt bijvoorbeeld zorgmijding, schaamte en eigen inschatting van de zwaarte van de problematiek door de deelnemer een rol.

De PiëzoMethodiek probeert *mens- en talentgericht* te werken door activiteiten of opleidingen te bieden die aansluiten bij de wensen en talenten van deelnemers. Daardoor zou de motivatie voor ontwikkeling, maatschappelijke participatie en activering naar werk groter zijn. In de literatuur is veel onderbouwing te vinden voor een dergelijke werkwijze – er wordt zelfs nog sterker ingezet op het in kaart brengen van kwalificaties en behoeften (bijvoorbeeld door middel van assessments of tools) en het maken van een ‘geïndividualiseerd werkplan’ samen met statushouders. Dit draagt ook bij aan het bevorderen van – voornamelijk intrinsieke – motivatie. De geïnterviewde deelnemers zijn stuk voor stuk gemotiveerd om zich te ontwikkelen en willen meestal graag werken. Deelnemers van de PiëzoMethodiek geven ook aan dat er aandacht is voor hun wensen en talenten. Zeker met deelnemers hoger in de methodiek is bijna altijd wel een keer besproken wat ze leuk vinden om te doen en waar ze naartoe zouden willen ontwikkelen. De activiteiten en het vrijwilligerswerk dat ze doen sluiten hier meestal goed bij aan. De stageplekken bij de opleiding in fase 4 kunnen wellicht nog beter aansluiten bij de toekomstige gewenste banen.

Ook voor de PiëzoMethodiek als *netwerkinterventie* is redelijk veel onderbouwing te vinden. Zowel voor de beroepsbevolking in het algemeen als voor statushouders specifiek blijkt dat het hebben van sociale netwerken een positief effect heeft op arbeidsmarktparticipatie. Omvang, kwaliteit en inzet van het netwerk zijn belangrijke factoren. Dat zit op het PiëzoCentrum wel goed; de geïnterviewde statushouders leren er veel mensen kennen. Bijvoorbeeld bij activiteiten en bij het lerend vrijwilligerswerk op het centrum of daarbuiten, via de opleiding of stageplek of gewoon in de gang van het PiëzoCentrum. De statushouders ontmoeten vooral veel andere statushouders. Dat vinden ze erg leuk, maar sommigen zouden wel graag meer contact hebben met Nederlanders. Uit literatuur weten we ook dat contact met autochtone Nederlanders erg belangrijk is voor de ontwikkelmogelijkheden van deelnemers. De statushouders leren door dit netwerk de taal sneller, ze krijgen hulp van elkaar, soms krijgen ze een beter beeld van wat ze in de toekomst zouden willen doen, en ze fungeren als rolmodel voor elkaar.

Naast deze zaken geven statushouders aan nog veel andere dingen te kunnen leren op het PiëzoCentrum – wat dat betreft vinden we ook bevestiging voor het *ontwikkelingsgerichte* karakter van de methodiek. De literatuur is niet eenduidig wat betreft ontwikkeling enerzijds en het snel toeleiden naar betaald werk anderzijds. Er zijn verschillende studies die stellen dat een snelle toeleiding naar de arbeidsmarkt gunstig is voor de latere arbeidskansen van bijstandsgerechtigden en statushouders in het bijzonder. Hoe langer iemand werkloos is, hoe kleiner de kans op het vinden van een baan.

Op lange termijn zou scholing echter de baankansen van statushouders kunnen vergroten. Ook zijn er aanwijzingen dat het doen van vrijwilligerswerk bij kan dragen aan de arbeidsmarktparticipatie van statushouders. Dan is het natuurlijk wel van belang dat deelnemers voldoende leren van het vrijwilligerswerk dat zij doen. Er zijn vrij veel geïnterviewde deelnemers die zeggen (bijna) niks geleerd te hebben van het vrijwilligerswerk dat ze deden – zowel bij intern (fase 2 en 3) als bij extern (fase 3) vrijwilligerswerk was dit het geval. Het is natuurlijk de vraag of de deelnemers hier zelf altijd voldoende zicht op hebben; soms denken ze zelf dat ze bepaald (vrijwilligers)werk wel aankunnen, terwijl dat – op het gebied van praktische en/of soft skills (persoonlijke, emotionele en sociale en intellectuele vaardigheden) – nog niet het geval is. Ook hierbij spelen culturele verschillen een rol; met name bij de beleving en waardering van de soft skills. Uitvoerders van de methodiek gaven aan dat het wellicht goed is om meer expliciet te benoemen en vast te leggen welke vaardigheden de deelnemers op een bepaald moment aan het ontwikkelen zijn (ontwikkeldoelen).

Ten slotte weten we uit de literatuur dat een gebrekkige kennis van de *Nederlandse taal* één van de grootste belemmeringen voor statushouders is voor het vinden van werk en de instroom in beroeps- en hoger onderwijs. Het volgen van taallessen heeft dan ook een grote invloed op de baankansen van statushouders. De geïnterviewde statushouders geven allen aan dat ze door de PiëzoMethodiek beter Nederlands zijn gaan spreken – wat ook uit de effectmetingen naar voren komt. De gegeven Nederlandse lessen worden enorm gewaardeerd; sommigen vinden ze zelfs beter dan de taallessen in het kader van de inburgering. Het is wel de vraag of alle deelnemers taallessen volgen op het juiste niveau. Er zijn weliswaar zowel binnen als buiten de PiëzoCentra veel verschillende taallessen mogelijk; maar de juiste plaatsing vraagt om continue aandacht. Sommige deelnemers geven aan het niveau te hoog of te laag en/of de niveauverschillen binnen een les te groot te vinden. Uit literatuur weten we dat specifiek voor hoger opgeleiden taallessen op hoger niveau van belang zijn. Daarnaast wijst literatuur uit dat het belangrijk is om de geleerde taal direct in de praktijk te brengen. Dat kan op het Piëzo-Centrum, waar ze de taal gebruiken en door anderen gesproken horen worden. Hoewel Nederlands geen gemakkelijke taal is, worden ze wel aangespoord om het gewoon te proberen. De statushouders hebben het idee dat hun Nederlands hierdoor daadwerkelijk is verbeterd. Het zou mooi zijn als taallessen vaker in avonden of weekenden zouden zijn, zodat deelnemers die werken ook lessen kunnen blijven volgen.

Ten slotte worden in de literatuur nog verschillende andere werkzame elementen onderscheiden die betrekking hebben op de *werkgever*, zoals het creëren van vertrouwen bij de werkgever dat een potentiële werknemer goed werk zal verrichten en het doen aan verwachtingsmanagement. Hoewel de hiervoor genoemde inhoudelijke werkzame mechanismen zich vooral richten op factoren bij de deelnemers zelf, is er bij de praktische werkzame mechanismen van de PiëzoMethodiek ook aandacht voor factoren die gelegen zijn bij de samenwerkingspartners zoals de vrijwilligersorganisaties of werkgevers. Desalniettemin zijn de contacten met potentiële werkgevers, stageplekken en vrijwilligersplekken een aandachtspunt voor de methodiek.

Doelgroep

De derde deelvraag van dit onderzoek richt zich op de doelgroepen waarvoor de PiëzoMethodiek het meest geschikt wordt geacht, en de verhouding daarvan tot het beleid van de gemeente omtrent toeleiding naar werk van inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Een belangrijke constatering die we af kunnen leiden uit de effectmetingen is dat er geen noemenswaardig grote verschillen lijken te zijn in de ontwikkeling van de statushouders en die van de totale groep deelnemers over de verschillende meetmomenten. Hieruit kunnen we voorzichtig concluderen dat de PiëzoMethodiek ongeveer even geschikt is voor de brede groep mensen die (nog) niet (volledig) participeren in de samenleving, als voor de groep statushouders.

De aantallen vragenlijsten waren echter niet voldoende groot om na te gaan of onder andere subgroepen – zoals deelnemers uit specifieke landen van herkomst, van een bepaalde sekse of leeftijd – significant verschillen in de ontwikkeling ten aanzien van de maatschappelijke participatie, uitstroom naar werk of opleiding, taal en gezondheid. Wel vallen bepaalde groepstrends te onderscheiden ten aanzien van de tijdsduur dat deelnemers in de methodiek zitten. Oudere deelnemers doen gemiddeld langer over fase 0, 1, 2 en 3 en hebben een kleinere kans om deze fases af te ronden dan jongere deelnemers. Mannen blijken sneller door fase 0, 1 en 4 te bewegen dan vrouwen, maar niet door fase 2 en 3. Vrouwen hebben echter weer een grotere kans om uit fase 0, 1 en 2 te stromen dan mannen. Volgens de ontwikkelaars van de methodiek betreft dit waarschijnlijk niet-uitkeringsgerechtigde vrouwen van mannen die werken. Zij zetten wel stappen in de methodiek, terwijl hun mannen bijvoorbeeld alleen activiteiten doen op het centrum. Statushouders ten slotte doen alleen langer over fase 1, maar niet over de andere fases. Zij hebben echter een grotere kans om fase 0, 1 en 4 af te ronden dan niet-statushouders. Ook hier speelt waarschijnlijk mee dat zij meer ontwikkeling op het PiëzoCentrum door kunnen maken omdat ze geen betaald werk hebben. Vanwege de lage respons was het niet mogelijk om deze hypothesen te toetsen.

Behalve cijfermatig is ook in extra leerwerkplaatsen met oud-deelnemers en samenwerkingspartners aandacht besteed aan de vraag of de PiëzoMethodiek voor bepaalde doelgroepen meer of minder geschikt is. Hierbij is specifiek gevraagd naar de groep statushouders. Zoals eerder aangegeven is een ongeveer een derde van de deelnemers statushouder. De samenwerkingspartners benadrukken dat zij de methodiek bijzonder geschikt vinden voor deze groep. Dit beeld wordt bevestigd door ex-deelnemers. Zij vinden de methodiek zeer waardevol voor mensen die nieuw in Nederland komen, nog geen Nederlands spreken, soms zelfs analfabeet zijn en moeite hebben hun draai in een nieuwe woonomgeving te vinden. Ook de in dit onderzoek geïnterviewde statushouders die op dit moment nog deelnemen aan de PiëzoMethodiek, bevestigen dat beeld.

Klantmanagers Werk, Zorg en Inkomen zijn vooral geneigd om hun meer kwetsbare klanten die extra tijd en aandacht nodig hebben en nog kleinere tussenstappen richting werk te maken hebben door te sturen naar de PiëzoCentra. Voor andere klanten geldt dat zij ze zo snel mogelijk naar werk proberen te begeleiden. Dat geldt ook voor veel statushouders. Toch wordt door de samenwerkingspartners benadrukt dat het goed is dat er voor hen op de PiëzoCentra meer te halen is dan werk: het gaat om integratie, de taal leren, een netwerk opbouwen, zich thuis gaan voelen in de wijk en gemeente en het leren van de cultuur in Nederland en wat hier – ook door werkgevers en collega's – belangrijk gevonden wordt. De statushouders vinden in praktijk hoe dan ook hun weg naar het PiëzoCentrum. Het zou daarom goed zijn wanneer klantmanagers meer betrokken zouden zijn bij wat zij daar doen en hierover goede afstemming plaatsvindt tussen klantmanagers en trajectbegeleiders.

Verbeterkansen

De geïnterviewde deelnemers zijn unaniem positief over de PiëzoMethodiek en Stichting Piëzo. Verschillende statushouders hebben de methodiek en het PiëzoCentrum dan ook al aan anderen aangeraden. Toch is het belangrijk om stil te staan bij de vierde onderzoeksvraag: Waarin kan de methodiek nog specifiekere vorm gegeven worden om de kans op succes in het algemeen en voor statushouders in het bijzonder te optimaliseren? Daarom hebben we tijdens de interviews met de statushouders expliciet doorgevraagd op wat (nog) niet goed werkt en wat nog beter kan aan de PiëzoMethodiek. Hetzelfde geldt voor de stakeholdersinterviews, de leerwerkplaatsen met de uitvoerders per fase en de extra leerwerkplaatsen met ex-deelnemers, samenwerkingspartners en uitvoerders van de PiëzoMethodiek.

Dat heeft geleid tot een waardevol overzicht van concrete verbeterkansen ten aanzien van de individuele trajectbegeleiding, het extern lerend vrijwilligerswerk of stages, de samenwerking met organisaties voor het externe lerende vrijwilligerswerk of stages, de gemeentelijke samenwerking, de ondersteuning richting werk en de nazorg. Omdat al eerder in de samenvatting bleek dat met name de werkzame mechanismen *mens- en talentgericht werken* en *ontwikkelingsgericht werken* op sommige onderdelen volgens de geïnterviewde statushouders steviger ingevuld kunnen worden, gaan we daar in het bijzonder op in.

Ten aanzien van het *mens- en talent gericht werken* zou een meer gestandaardiseerde aanpak of tool kunnen bevorderen dat aan het begin – of wanneer dat passender is later in de methodiek – daadwerkelijk met alle deelnemers de wensen en talenten goed uitgevraagd worden. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de soms gebrekkige taalvaardigheid en culturele achtergrond van de deelnemers. In de gewenste ontwikkeling kan wellicht meer focus aangebracht worden door samen een top 3 aan talenten op te stellen en op basis daarvan de fases verder invulling te geven. Om echt mens- en talent gericht te werken, is verder optimale inzet van het grote netwerk van de PiëzoCentra van belang. Daarbij is uitbreiding van de externe lerend vrijwilligersplaatsen wenselijk. Verder zou het goed zijn meer gebruik te maken van externe snuffelstages, ook om vroegtijdig aan verwachtingsmanagement te doen richting deelnemers. Op basis van ervaringen in hun eigen land hebben zij soms een bepaald beeld bij het werk in een specifieke sector, dat niet klopt met hoe het er in Nederland aan toegaat. Ten slotte benadrukken de netwerkpartners dat het belangrijk is om vooral in de hogere fases van de methodiek een match te maken tussen de talenten en wensen van de deelnemers en de behoeften op de arbeidsmarkt.

Als het gaat om het *ontwikkelingsgericht werken* is het behulpzaam de ontwikkelgesprekken meer systematisch plaats te laten vinden, bijvoorbeeld bij de overgang van de ene fase naar de volgende. Die overgangsmomenten kunnen meteen worden 'gevierd', zodat de ontwikkelstap door deelnemers bewust gemaakt wordt (piketpaaltjes). Ook zou het goed zijn om explicieter te maken welke vaardigheden een deelnemer aan het ontwikkelen is, bijvoorbeeld door middel van een ontwikkelplan per deelnemer, of het eveneens in de andere fases inzetten van (een aangepaste versie van) het ontwikkelpaspoort dat momenteel gebruikt wordt in fase 3. Aan de hand daarvan kan vervolgens een portfolio opgebouwd worden van opgedane werknemersvaardigheden, zodat deze zichtbaar worden voor externe samenwerkingsorganisaties en toekomstige werkgevers. Zeker het benoemen van opgedane soft skills is waardevol voor deelnemers met een andere culturele achtergrond. Statushouders zien dat zelf niet altijd als opgedane ontwikkeling. Ook zou PMsys nog beter benut kunnen worden om zicht te houden op de begeleidingstrajecten en de verdere ontwikkeling naar een volgende fase. Daarbij zou het goed zijn in de hogere fases nog wat meer van de deelnemers te durven te verwachten dan nu soms het geval is, om hen voor te bereiden op extern lerend vrijwilligerswerk, stages en de arbeidsmarkt.

De trajectbegeleiding van *statushouders* vraagt doorgaans om de nodige extra tijd en aandacht. Trajectbegeleiders moeten niet te snel willen, omdat in het leven van statushouders zeker in de eerste periode na vestiging in de gemeente vaak heel veel speelt waar aandacht voor vereist is. Regelmatig is, vooral in het begin, een extra investering nodig om ervoor te zorgen dat statushouders ook echt komen – bijvoorbeeld in de vorm van een huisbezoek. In de gemeente Zoetermeer gebeurt dit nu standaard bij elke statushouder die zich in de gemeente vestigt. Daarbij worden ook zogenaamde bezoekmannen en -vrouwen ingezet: lerend vrijwilligers die eventuele taal- en culturele verschillen kunnen overbruggen. Ook in fase 1 en 2 is het extra zinvol statushouders te koppelen aan een maatje die zich om hen bekommert en de functie van rolmodel kan vervullen. Tegelijkertijd is het in latere fases belangrijk om hen bewust meer aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en wederkerigheid. Dit laatste gaat vaak niet vanzelfsprekend omdat ze al veel aan hun hoofd hebben en/of vanuit hun eigen land vrijwilligerswerk minder gewend zijn.

Tot slot is het opbouwen en activeren van een netwerk met samenwerkingspartners, die op basis van het vertrouwen in de PiëzoCentra bereid zijn statushouders een kans te geven en daarin wat extra te investeren, voor deze doelgroep erg belangrijk.

Voor een optimale werking van de PiëzoMethodiek is een goede inbedding in de gemeentelijke samenwerking erg belangrijk. Goede afstemming tussen trajectbegeleiders, klantmanagers van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente en het Werkgeversservicepunt vergroten de kans dat de ontwikkeling die de deelnemers binnen de PiëzoMethodiek maken zoveel mogelijk verzilverd wordt in betaald werk. De gemeentelijke financiering moet trajectbegeleiders in staat stellen om de mens-, talent- en ontwikkelingsgerichte visie en werkwijze van de PiëzoMethodiek echt in praktijk te kunnen laten brengen. Het aantal deelnemers per trajectbeleider is erg groot. Ook dat raakt aan hoe de financiering binnen de gemeente georganiseerd is en welke keuzes Stichting Piëzo vervolgens met de beschikbare middelen maakt.

Veel van de verbeteruggesties dragen bij aan verdere structurering of professionalisering van de PiëzoMethodiek. Tegelijkertijd werd tijdens de leerwerkplaats met de samenwerkingspartners opgemerkt dat dit een spanningsveld is. De kracht van de PiëzoCentra en hun medewerkers is juist de informele sfeer, het hart en de intentie om steeds elke vraag zo goed mogelijk op te pakken. Juist daardoor worden doelgroepen bereikt die andere hulpverleningsorganisaties soms moeilijker aan zich weten te binden. Het is dus de kunst om na te gaan hoe het ontwikkelingsgerichte karakter van de PiëzoMethodiek voor de deelnemers geoptimaliseerd kan worden, zonder dat de werkprocessen zo ingekaderd raken dat de ziel uit de methodiek verdwijnt.