

# **Monitoring van het werkprogramma voor statushouders bij Keolis**

Joost van der Weide  
Vibeke Oenema  
Lectoraat Sociale Innovatie



# Doel en aanpak monitoring

## Doel monitoring:

- Inzichtelijk maken van wat er gedaan is in de praktijk.
- Wat gaat goed en wat kan beter?
- Wat kunnen Keolis en de samenwerkende partijen hiervan leren?

## Aanpak monitoring:

- (Groeps)interviews gehouden met 12 statushouders, 8 buddy's en 5 leden van de stuurgroep.
  - Praktijkervaringen -> sterke en verbeterpunten.
  - Suggesties voor een vervolg van het werkprogramma.

# Samenstelling stuurgroep



# Het werkprogramma

Selectie statushouders		
<b>NOA online assessment</b>	Geschiktheid voor de functie van buschauffeur	Basis achtergrondgegevens Dagelijks leven en mogelijke belemmeringen Leerbaarheid MBO niveau 2 Taaltest Nederlands Taaltest Engels Competentietest Persoonlijkheid Quick scan
Vorbereiding buddy's		
<b>Training statushouders op de werkvloer</b>		Bewustwording cultuurverschillen Meer begrip Direct toepasbare kennis en vaardigheden Praktisch taalgebruik Duurzame werkrelaties
Werkprogramma		
<b>Theorie (Code 95)</b>	Theoriedeel RV1	Verkeer en techniek
	Theoriedeel V2D / V3D	Veiligheidsaspecten, Milieuaspecten, Arbeidstijdenwet en Arbeidstijdenbesluit, Bepalingen in de vervoerswetgeving
Nederlandse taallessen		
<b>Praktijk</b>	Praktische toets	Rijklar controle Professioneel rijgedrag Verkeergedrag Bijzondere verrichtingen Voertuigbeheersing Ergonomie en veiligheid
	Examen besloten terrein	Voertuigcontrole en manoeuvreren
	Praktijkexamen	Rijden op de weg



# Uniek programma

*"Ik heb tot nu toe nog nooit een buschauffeur met andere achtergrond achter het stuur zien zitten. Ik vind het goed dat ik een kans heb gekregen."*

- + Regio overstijgend: statushouders uit verschillende arbeidsregio's kunnen deelnemen.
- + Keolis als werkgever staat centraal en voert de regie.
- + Na succesvol afronden: een baangarantie voor de statushouder.
- + Keolis is het werkprogramma als 'project' gaan zien en niet als iets 'noodzakelijks'.
- + Partijen en stuurgroepleden stoppen er 'effort' in. Iedereen is gemotiveerd en betrokken.

# Aandachtspunten selectie (NOA online assessment)

*“Mensen moeten een eigen omgeving hebben en moeten zich aan de Nederlandse samenleving aanpassen, dat is soms moeilijk. Culturele botsing komt vaak voor.”*

Om de slagingskans van de statushouder voor het werkprogramma te verhogen wordt bij een volgende selectie aangeraden te letten op:

- Het taalniveau: om alles goed te kunnen begrijpen is b2 nodig.
- Het netwerk dat de statushouder heeft opgebouwd in Nederland.
- Welke competenties statushouders hebben, en welke ze nog moeten ontwikkelen.
- Hoever is de statushouder met inburgeren?
- Of de statushouders weet wat de consequenties van het werk zijn, weten ze wat het inhoudt?
- De motivatie: wil iemand dit echt?

# Vorbereiding van de buddy's

## De training "Statushouders op de werkvloer" :

- + Nuttig en leerzaam. Veel geleerd over de cultuurverschillen.
- + De training vergroot de kans op een betere (vriendschappelijke) band met de statushouder.
- + Verhalen van statushouders hebben indruk achter gelaten.

*"Door de vriendschap is er een vertrouwensband . Mijn statushouders schaamt zich ook niet en durft mij alles te vragen en te zeggen"*

## Algemene voorbereiding:

- Het was onduidelijk voor de buddy wat de verwachtingen waren.
- Buddy heeft veel zelf moeten uitvinden.
- Te licht over het traject nagedacht.

*"Verbazingwekkend hoe lang een statushouder onderweg is voordat hij/zij in Nederland aankomt. Daar stond ik niet bij stil."*

## Suggesties voor een betere voorbereiding:

- Informatie geven over de verwachtingen en verplichtingen van een buddy.
- Achtergrondinformatie geven van de statushouder die een buddy gaat begeleiden.
- De training "Statushouders op de werkvloer" aan het begin van het traject geven.



# Werkprogramma: motivatie

## Statushouders

- + Buschauffeur zijn is leuk.
- + Door het werkprogramma wordt het taalniveau verbeterd.
- + Veel contact met verschillende mensen.

## Buddy's

- + Nieuwsgierigheid naar het leven en cultuur van een statushouder.
- + Uitdagerend of je duidelijk bent.
- + Fijn om mensen aan het werk te krijgen die soms naast de boot vallen.
- + Horizon verbreden en extra ervaring opdoen.
- + Gunfactor.
- + Mensen laten zien dat buschauffeur meer inhoudt dan "een rondje om de kerk".





# Werkprogramma: de theorie

## Ervaringen

- Het theorie-examen is voor statushouders lastig, ze geven aan dat dit door de taal komt.
- De proefexamens online worden makkelijker bevonden dan in het echt. Er worden tijdens het echte examen andere synoniemen voor woorden gebruikt waardoor de statushouders het niet meer begrijpen. (Reinigen i.p.v. schoonmaken)
- De buddy lijkt niet altijd een goede ondersteuning te kunnen bieden, de stof is te ver weggezakt.
- Technische gedeelte gaat de statushouder makkelijker af dan de rijtijdenwet bijvoorbeeld.
- Voorbereidingstijd op het theoriegedeelte was achteraf te kort.

## Verbeterpunten

- Begeleiding en voorbereiding op het theorie-examen, vooral gericht op de taal en het begrijpend lezen.
- Meer tijd zou goed zijn om extra basis mee te geven.
- Wisselwerking tussen taal en theorie.



# Het werkprogramma: de taallessen

*“Op een gegeven moment is het boek losgelaten en is er veel meer vanuit de portfolio’s gedacht, zodat statushouders meer moesten praten.”*

## Sterke punten

- + TopTaal heeft nagedacht over het programma en heeft het programma kunnen aanpassen toen de eerste theorie-examens tegenvielen.
- + Flexibiliteit en aanwezigheid van TopTaal bij overleggen.
- + Afstemming tussen rijschool en taaldocenten.

## Ervaringen

- Statushouders vinden dat docenten snel praten.
- Sommige docenten hebben een dialect waardoor het voor hen lastiger te begrijpen is.
- De statushouders hebben het idee dat docenten niet altijd lijken te weten hoe ze om moeten gaan met statushouders.
- Het is lastig voor de buddy om de statushouder de taal aan te leren.

*“De docenten geven les alsof ze een goed hoogopgeleide Nederlander in de klas hebben.”*



# Praktijkervaringen: sterke punten

- + De buddy vindt zijn rol zinvol; het geeft een kick als een statushouder slaagt voor het werkprogramma.
- + Een buddy is ook na het werkprogramma een aanspreekpunt/vertrouwenspersoon binnen Keolis. Voor een statushouder is de drempel lager om vragen te stellen.
- + De buddy's merken op dat statushouders heel gemotiveerd zijn.
- + Leren komt van beide kanten af (statushouder -> buddy & buddy -> statushouder).
- + De stuurgroep en partijen hebben veel overleg om kort op de programma te zitten (in het begin wekelijks). Ze zijn altijd goed met elkaar in overleg gebleven.
- + De stuurgroep en partijen hebben een constructieve samenwerking, iedereen pakt zijn eigen rol en expertise.
- + Iedereen blijft positief, ondanks tegenslagen.



# Praktijkervaringen

- Buddy zijn kost meer tijd dan aangegeven (12 tot 16 uur). In het begin ben je een taalbuddy.
- Statushouders gemotiveerd houden nadat ze zijn gezakt voor een examen is voor buddy's lastig.
- Buddy's vinden contact leggen en houden met een statushouder niet altijd makkelijk. De statushouder neemt zelf geen initiatief.
- Het is een arbeidsintensief traject. Leden van de stuurgroep hebben veel tijd in de statushouder moeten steken.
- Corona heeft voor onzekerheid gezorgd, hierdoor duurde het werkprogramma langer dan gepland.
- Voor statushouders is het werkprogramma ingewikkelder dan gedacht, de (examen)stof wordt onderschat.

## Verbeterpunten

- Een kennismaking tussen buddy's en stuurgroep en een eerdere kennismaking tussen buddy en statushouder
- Regelmatig samenkomen om van elkaar te leren (statushouders en buddy's)
- Statushouders betrekken in de organisatie.
- Creatiever zijn met het aanleren van de Nederlandse taal door middel van afbeeldingen of filmpjes, etc.
- Focussen op 1 onderdeel tegelijk en meer tijd krijgen voor ieder onderdeel.
- Variatie bieden tussen theorie en praktijk: een dagdeel theorie en een dagdeel praktijk bijvoorbeeld.
- Meer geleidelijkheid richting het theorie-examen.
- Een totaalbeeld krijgen van de statushouder: wat zijn sterke kanten? Waar liggen aandachtspunten?



# Suggesties voor een vervolgprogramma

- Statushouders zijn de toekomstige buddy's.
- Statushouders (eerder) mee laten lopen bij andere afdelingen van Keolis zodat ze de organisatie beter leren kennen.
- Onderzoeken of er een mogelijkheid is om er een BBL-opleiding van te maken zodat kandidaten recht hebben op gelden.
- Overwegen om te starten met een voorschakeltraject. De statushouders laten beginnen op een taxibusje bijvoorbeeld: hiervoor is alleen een rijbewijs nodig, de werktijden zijn flexibeler en de investering is lager.
- Overwegen om de werving niet uit te besteden aan een externe partij maar bij de consultants laten, zij hebben expertise in huis om te kunnen selecteren.
- Nadenken over de ontwikkeling van de Nederlandse taal bij statushouders. Een combinatie van taallessen en theorie-examen.

# Om over na te denken bij een continuering

- Je bent afhankelijk van de regio om dit soort trajecten succesvol te maken. Het vraagt slagkracht van verschillende partijen zodat het rendabel wordt. Hoe krijg je zicht op de kosten en baten van het programma?
- Wat verwachten we van de statushouders? Hoge eisen/voorwaarden van omzien m.b.t. de bezittende competenties van statushouders. (Goed leerbaar, goede taalbeheersing en het liefst ook een vooropleiding in de logistiek en transport).
- Moet de selectie wel uitbesteed worden? (zie eerdere opmerking)

