

## Amsterdam University of Applied Sciences

### Evaluatie assessment statushouders

de Lange, Christiane; Faddegon, Krispijn; Straathof, Alex

**Publication date**  
2018

[Link to publication](#)

#### **Citation for published version (APA):**

de Lange, C., Faddegon, K., & Straathof, A. (2018). *Evaluatie assessment statushouders*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Management van Cultuurverandering.

#### **General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

#### **Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

EVALUATIE ASSESSMENT STATUSHOUDERS

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

LECTORAAT MANAGEMENT VAN CULTUURVERANDERING

Christiane de Lange, MSC  
dr. Krispijn Faddegon  
dr. Alex Straathof



COLOFON

**AUTEURS**

Christiane de Lange, MSc  
dr. Krispijn Faddegon  
dr. Alex Straathof

© Hogeschool van Amsterdam  
Februari 2018

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorgaande schriftelijke toestemming.

**LECTORAAT MANAGEMENT VAN CULTUURVERANDERING**

Faculteit Maatschappij en Recht  
Wibautstraat 3b  
Postbus 1025  
1091 GH AMSTERDAM  
[www.hva.nl/cultuurverandering](http://www.hva.nl/cultuurverandering)

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	3
MANAGEMENTSAMENVATTING.....	4
HOOFDSTUK 1: INLEIDING EN VRAAGSTELLING.....	6
1.1 AANLEIDING ONDERZOEK EN CONTEXT .....	6
1.2 OPZET EN AANPAK .....	6
1.3 METHODE VAN SELECTIE .....	7
1.4 METHODE VAN ONDERZOEK.....	7
HOOFDSTUK 2: UITKOMSTEN.....	9
HOOFDSTUK 3: CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN .....	12
LITERATUUR .....	14
APPENDIX A: INTERVIEWVRAGENLIJST KLANTMANAGERS .....	15
APPENDIX B: INTERVIEWVRAGENLIJST STATUSHOUDERS .....	17
APPENDIX C: WENSEN VOOR HET PROGRAMMA VAN EISEN .....	19

### MANAGEMENTSAMENVATTING

De RvE Economische Zaken (EZ) van de gemeente Amsterdam heeft de Hogeschool van Amsterdam gevraagd een evaluatie uit te voeren naar het assessmentinstrument dat wordt ingezet als hulpmiddel om statushouders naar een baan of een opleiding toe te leiden voor statushouders. Naar aanleiding van deze vraag zijn gesprekken met de RvE's EZ en Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en de GGD gevoerd. is besloten het assessmentinstrument dat wordt ingezet als hulpmiddel om statushouders naar een baan of een opleiding toe te leiden, te evalueren. Omdat het aantal afgenomen assessments achterblijft ten opzichte van de verwachting heeft het onderzoek zich gericht op twee vragen:

1. Biedt het huidige NOA assessment voldoende basis voor een duurzame matching gericht op passend werk of opleiding?
2. Welke aanpassingen in het assessment of in de werkwijze worden nodig geacht?

Voor het onderzoek zijn in totaal 17 interviews afgenomen en is een focusgroep gehouden. Daarmee werd saturatie bereikt. Bovendien bleken de bevindingen uit zowel de interviews, als uit de focusgroep consistent te zijn met elkaar.

Uit het onderzoek blijkt dat het assessment als te lang en daardoor te belastend ervaren wordt. Bovendien wordt er getwijfeld aan de betrouwbaarheid en validiteit van het instrument. Statushouders en hun klantmanagers herkennen niet alle de uitkomsten op de persoonlijkheidsdimensies. De persoonlijkheidsdimensies zijn gebaseerd op de Big Five, een goed gevalideerde methodiek, die echter niet van de ene in de andere taal vertaald kan worden. Wanneer dat, zoals hier is gedaan, wel gebeurt, verliest de schaal zijn validiteit. Bovendien zijn er door verschillende betrokkenen algemene vertalingsproblemen geconstateerd. Ook blijkt dat een deel van de statushouders verminderd alfabetisch is, of uitsluitend in een streekdialect spreekt, waardoor het begrip van de gestelde vragen verminderd is. De twee grootste groepen statushouders die op dit moment het assessment aangeboden krijgen, verschillen veel van elkaar. Vooral de Eritrese groep lijkt niet goed te vergelijken met de algemene normgroep. Door dit alles zijn de klantmanagers minder overtuigd van de validiteit en betrouwbaarheid van het assessment en zodoende minder bereid deze te gebruiken.<sup>1</sup>

In algemene zin, staan de klantmanagers niet negatief tegenover een assessment. De klantmanagers geven aan dat een assessment hun zou kunnen helpen met het verkrijgen van een eerste beeld van de statushouder. Daardoor kunnen ze vervolgens sneller de diepte in en zouden ze meer informatie op tafel kunnen krijgen. De meerderheid zou deze aan het begin van het klantcontact willen inzetten. Vooral de intelligentietest en de GGD-informatie worden gewaardeerd. In de focusgroep werd aanvullend daarop aangegeven dat de GGD-informatie beter op een ander moment afgenomen kan worden. Er is tevens veel behoefte aan meer

---

<sup>1</sup> Er kunnen ook nog andere redenen zijn zoals te hoge werkdruk, geen vertrouwen in methodisch werken etc.

## Evaluatie Assessment Statushouders

informatie over mogelijke vaardigheden van statushouders en nauwkeurigere informatie over passende beroepen voor de statushouders.

In de aanbevelingen worden oplossingsrichtingen aangedragen om beter met de condities die tot verminderde afname van het assessment leiden om te gaan. Er wordt onder meer aangeraden om de persoonlijkheidsvragen uit het assessment te halen en om het assessment zodoende in te korten. Bovendien wordt aangeraden om het assessment modulair in te zetten. Waardoor de belasting per keer lager is voor de statushouders. Er wordt aanbevolen om te onderzoeken of het mogelijk is om de normgroep te splitsen. Ten slotte, wordt er geadviseerd nogmaals naar de vertaling te kijken. Dit laatste geldt vooral voor de vertaling van de Big Five. Wanneer de Big Five eruit gehaald wordt, verwachten de klantmanagers minder vertalingsproblemen.

### HOOFDSTUK 1: INLEIDING EN VRAAGSTELLING

#### 1.1 AANLEIDING ONDERZOEK EN CONTEXT

Naar aanleiding van het assessment voor statushouders heeft RvE EZ van de gemeente Amsterdam de HvA gevraagd een evaluatie uit te voeren naar de vraag waarom klantmanagers van de gemeente (WPI) minder gebruik maken van het assessment dan was afgesproken. Van HvA-kant is aangegeven dat het assessment een paar jaar geleden is ontstaan en dat er nu mogelijk rekening gehouden moet worden met een veranderende omgeving; minder statushouders, een intensievere begeleiding én een aantrekkelijke arbeidsmarkt stellen mogelijk andere eisen aan een assessment. Wij adviseerden het onderzoek te gebruiken voor een gesprek over de proportionaliteit van het instrument als onderdeel van de aanpak en op basis daarvan keuzes te maken voor het vervolg. Dat betekent dat een evaluatie ook ruimte moest bieden aan mogelijke verbeterkansen. Om deze gedachte recht te doen, kregen wij de vraag om bij het bespreken van de vraagstelling van het onderzoek ook de inzichten van de RvE's WPI en GGD meegenomen moeten worden.

In een tweetal voorgesprekken is gesproken over het doel en vraagstelling van het onderzoek. Vooral is toen ingegaan op de vraag hoe de uitkomsten van het onderzoek zullen bijdragen aan consensus over de al of niet gewijzigde inzet van het assessmentinstrument.

De vragen die in het onderzoek centraal staan zijn ontleend aan mailberichten (Nadine van der Sluis; 27nov17 en Emerentia Meijburg; 30nov17):

3. Biedt het huidige NOA assessment voldoende basis voor een duurzame matching gericht op passend werk of opleiding?
4. Welke aanpassingen in het assessment of in de werkwijze worden nodig geacht?

#### 1.2 OPZET EN AANPAK

Omdat meerdere partijen ervaring hebben met het assessment heeft het onderzoek zich op de klantmanagers, statushouders en de experts gericht. Voor het onderzoek zijn deze drie groepen ondervraagd in interviews (klantmanagers en statushouders) en in een focusgroep (Leidinggevende en experts van de GGD en het NOA).

Binnen iedere groep is ernaar gestreefd de verzadigingsgraad te halen door middel van een minimaal aantal van acht ondervraagden per groep. Bovendien zijn de uitkomsten van de ene groep geverifieerd met de antwoorden van de andere groepen. De verzadigingsgraad, dat wil zeggen het moment waarop extra interviews geen nieuwe belangrijke informatie meer opleveren, is hierdoor ruimschoots gehaald. De gesproken personen werden aan de hand van een door het lectoraat ontwikkelde semigestructureerde vragenlijst geïnterviewd. Binnen de focusgroep is gebruik gemaakt van verscheidende brainstormtechnieken om zoveel mogelijk informatie te vergaren.

De verantwoordelijkheid voor de voorliggende rapportage ligt bij het lectoraat Management van Cultuurverandering van de HvA.

## Evaluatie Assessment Statushouders

Voor het onderzoek is door de gemeente Amsterdam een begeleidingscommissie opgericht, bestaande uit medewerkers van de gemeente Amsterdam. De begeleidingscommissie werd gevormd door M. Martens (VNG); S. Heijs (GGD); O. Willebrands (WPI); F. Marlet (EZ); D. Janjac (Team Entree WPI); S. Malaver; E. Meijburg (EZ); en J. van den Oord (WPI).

Deze begeleidingscommissie heeft de tussenproducten van het lectoraat, zoals de gestructureerde vragenlijst voor het onderzoek, becommentarieerd.

### 1.3 METHODE VAN SELECTIE

De begeleidingscommissie heeft in overleg met het lectoraat 8 klantmanagers en 8 statushouders geselecteerd voor dit onderzoek. Vooraf had het lectoraat de criteria opgesteld waaraan de deelnemers idealiter voldeden (een mix in land van herkomst, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau). Met deze achtergrondinformatie heeft de begeleidingscommissie de keuze gemaakt.

Bij de groepen klantmanagers en statushouders zijn voldoende mensen gesproken om tot saturatie te komen. Daarmee wordt bedoeld dat verschillende mensen overeenkomstige antwoorden geven, zodat inzicht ontstaat over de percepties en beweegredenen die breder in de groepen leven en daarmee verklarend zijn voor gedragskeuzes. Om tot saturatie te komen hebben we uiteindelijk 7 statushouders en 8 klantmanagers, 1 tolk en 1 testafnemer gesproken. Bovendien heeft er een focusgroep plaatsgevonden. Deze bestond uit een combinatie van leidinggevend en deskundigen. Helaas bleek gedurende de interviews met statushouders dat deze groep niet veel informatie verschaftte. Vier statushouders hadden nog geen terugkoppeling van de resultaten gehad. Bovendien heeft deze groep vermoedelijk meer tijd nodig om vertrouwen te krijgen en open te antwoorden, want de antwoorden bleven vaak erg algemeen. Wel is er een goed beeld van de ervaring en de belasting van het invullen van het assessment uit naar voren gekomen. De antwoorden uit de verschillende groepen zijn, bovendien, voor validering met elkaar vergeleken. Uit deze vergelijking bleek dat er sprake was van saturatie en consistentie in antwoorden.

### 1.4 METHODE VAN ONDERZOEK

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van semigestructureerde interviews, waarbij vooraf door de HvA een vragenlijst is ontwikkeld. Het aantal statushouders bij wie een assessment is afgenomen en het aantal klantmanagers dat betrokken is bij statushouders is zodanig klein dat een kwantitatief onderzoek een groot deel van beide groepen zou moeten betrekken willen we komen tot valide uitspraken. Om de tijdsinvestering van het onderzoek te beperken wordt vaak gekozen voor enquêtes die een digitale verwerking mogelijk maken. Het taalniveau van veel statushouders en de cultuurverschillen zouden echter niet tot een eenduidige interpretatie door respondenten leiden. Een kwantitatieve benadering lag daarom niet voor de hand. Objectivering heeft daarom plaatsgevonden op basis van kwalitatief onderzoek. Dit betekent dat we middels interviews op zoek zijn gegaan naar percepties en beweegredenen van betrokkenen. Daarmee kon antwoord gegeven worden op



de deelvragen en hoofdvragen. Alle interviews zijn gecodeerd door twee onderzoekers. Fragmenten uit de interviews zijn met een kleur gemarkeerd en deze kleur stond voor een bepaald onderwerp (bijvoorbeeld rood voor lengte van problemen met het assessment en geel voor positieve ervaringen met het assessment). De onderzoekers hebben de gemarkeerde fragmenten met elkaar vergeleken en waar verschil bestond, werd bepaald wat de juiste bevinding was voor het fragment.

Alle beschreven resultaten zijn verkregen op basis van het combineren van deze tekstfragmenten. De interpretatie van de fragmenten is ook door twee onderzoekers gedaan. Er was bij alle bevindingen grote overeenstemming tussen de onderzoekers over het beeld dat uit de fragmenten naar voren kwam. De bevindingen in dit rapport worden regelmatig in algemene zin beschreven. Dit is gedaan om te voorkomen dat de resultaten te gemakkelijk tot individuen terug te voeren zijn. Hoewel vaak in algemene zin wordt gerapporteerd in dit rapport, zijn alle resultaten gebaseerd op wat de deelnemers aan het onderzoek hebben gezegd. De bevindingen zijn uitsluitend gebaseerd op meerdere interviews en de focusgroep. Tijdens de analyses is gebruik gemaakt van wat Yin (2009) de *iterative nature of explanation building* noemt. Na het doorlezen van de gekleurde fragmenten zijn voorlopige conclusies getrokken. Deze zijn vervolgens weer getoetst aan de data en zo nodig bijgesteld.

### HOOFDSTUK 2: UITKOMSTEN

In dit onderzoek beantwoorden we twee hoofdvragen:

1. Biedt het huidige NOA assessment voldoende basis voor een duurzame matching gericht op passend werk of opleiding?
2. Welke aanpassingen in het assessment of in de werkwijze worden nodig geacht?

Uit de gesprekken met de klantmanagers, de statushouders en uit de focusgroep komt een aantal onderwerpen naar voren die voor de beantwoording van deze vragen zeer relevant zijn. Hieronder zullen eerst deze onderwerpen besproken worden. Hierna zullen wij aan de hand van deze onderwerpen de twee hoofvragen beantwoorden. De meningen over het assessment die geuit zijn tijdens de focusgroep kwamen overigens sterk overeen met de opvattingen van de van de klantmanagers die wij geïnterviewd hebben.

#### *Lengte assessment*

Zowel klantmanagers als statushouders geven aan het assessment lang te vinden duren. Uit cijfers van NOA blijkt dat 24% van de statushouders langer dan drie uur en een kwartier bezig is met het assessment. Verschillende klantmanagers en statushouders geven aan dat de test (vaak) te lang duurt. Ook in de focusgroep bleek dit een punt van zorg. Gevreesd wordt dat dit negatieve effecten heeft op de concentratie van de statushouders en dat zij in het laatste deel van het assessment minder zorgvuldig antwoorden

#### *Moment van afname*

Over het algemeen vinden klantmanagers dat het assessment de meeste waarde heeft als deze helemaal aan het begin van traject wordt afgenomen. Op deze manier vormen de antwoorden een basis voor het gesprek dat zij vervolgens met de statushouder hebben. Veel klantmanagers zijn van mening dat wanneer zij al een aantal gesprekken met de statushouders gevoerd hebben, het assessment weinig toevoegt aan wat zij al weten over de statushouder.

#### *(Culturele)vertaling*

Een belangrijk probleem lijkt te schuilen in de vertaling van het assessment. Zowel statushouders als klantmanagers geven aan dat de vertaling van het assessment niet goed is. Dit geldt vooral voor de vertaling in het Syrisch en het Farsi (statushouders uit Afghanistan en Iran). Het gevolg hiervan is dat statushouders de vragen van het assessment vaak niet goed begrijpen. Behalve in de correctheid van de vertaling lijkt er ook een probleem te schuilen in de culturele vertaling. Het blijkt dat de vragenlijsten door twee vertalers direct uit het Nederlands vertaald zijn. Voor de persoonlijkheidsvragen uit de zogenaamde Big Five is bekend dat een rechtstreekse vertaling van de ene naar de andere taal niet afdoende is<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> De Big Five is een methode om de verschillende persoonlijkheidstypen te classificeren. Het is een goedwerkende indeling die cultureel vrij stabiel is, wanneer er gebruik gemaakt wordt van de NEO Five Factor Inventory. De stabiliteit is echter alleen onderzocht voor Westerse culturen. Bovendien is de indeling tot stand gekomen door vanuit het woordenboek alle woorden die een persoon beschrijven samen te vatten in vijf dimensies met twee uitersten. Daarbij is het essentieel dat dit vanuit de originele taal gebeurt. Wanneer dat niet gebeurt, dan verliest de schaal haar validiteit en is het niet duidelijk wat er gemeten wordt. Bovendien bleek uit navraag bij het NOA, dat het NOA een eigen schaal gebruikt die niet identiek is aan de NEO Five Factor Inventory.

De ervaring van klantmanagers en statushouders is nu dat de uitkomsten hiervan vaak niet kloppen en dat dit vervelende gevolgen kan hebben. Zo scoren statushouders vaak laag op betrouwbaarheid of op vriendelijkheid terwijl dit helemaal niet strookt met het beeld dat de klantmanager van de statushouder heeft en ook niet herkend wordt door de statushouder. Voor statushouders kan dit een heel vervelende ervaring zijn. Hoewel de vragenlijst voor de Big Five nu niet valide is, geloven statushouders soms wel de uitslag. Er zijn zelfs statushouders die zichzelf nooit als onbetrouwbaar zagen, maar omdat de test het aangaf, dit nu wel geloven. Het is voorgekomen dat statushouders om psychologische begeleiding hebben gevraagd om betrouwbaarder te worden. Ook kunnen deze mogelijk incorrecte testgegevens bij werkgevers of de GGD terechtkomen. Kortom, een verkeerde testuitslag op de Big Five is niet onschadelijk; deze kan negatieve effecten op het zelfbeeld en de carrièrekansen van de statushouders hebben.

### *Bruikbaarheid van onderdelen*

Verskillende klantmanagers geven aan de intelligentietest een goed onderdeel van het assessment te vinden, omdat IQ niet uit het gesprek met een statushouder naar boven te krijgen is en wel relevant kan zijn om te bepalen of iemand een opleiding of werk aankan. Ook de vragen voor de GGD vindt men nuttig. In de focusgroep komt wel naar voren dat dit soort vragen wellicht minder goed passen in een algemeen assessment. Beter kunnen zij later, als de statushouder al heeft kennisgemaakt met de klantmanager, afgenomen worden. Het onderdeel over werkervaring en de branche waarin iemand wil werken vinden de klantmanagers en statushouders nuttig. Wel vinden de klantmanagers de informatie vaak niet concreet en specifiek genoeg. Statushouders kunnen niet altijd goed met de voorgelegde categorieën overweg. Tijdens de focusgroep is daarom voorgesteld door het NOA om deze vragen met behulp van plaatjes voor te leggen waarin beroepen staan afgebeeld, zodat vertaalproblemen of taalvaardigheid een passend antwoord minder in de weg staan.

Ook zijn de vragen over competenties naar aanleiding van de werkervaring alleen nuttig als de statushouder ook daadwerkelijk werkervaring heeft. Zo niet, dan hebben deze vragen geen zin aldus verschillende klantmanagers. Het kan zijn dat de klantmanagers met meer regelmaat bijgeschoold dienen te worden over werkwijze van het assessment. Klantmanagers geven aan dat ze niet goed weten hoe het ook maar weer werkte. Sommigen hebben lang geleden of helemaal geen introductiebijeenkomst gehad over het assessment. Er bestaat behoefte aan een regelmatige opfriscursus. Kan ook een gebrek aan scholing van de klantmanager zijn hoe het assessment te lezen. Is trouwens dubbel met alinea boven aan de bladzijde.

Overigens merken klantmanagers ook dat statushouders het assessment vaak als een test zien en zij gespannen hiervoor zijn. De statushouders die wij gesproken hebben bevestigden dit beeld overigens niet allemaal, maar dit was een klein aantal dus dat geeft geen algemeen beeld.

Ten slotte, werd aangegeven dat het assessment niet gebruikt wordt voor opstellen van het Plan van Aanpak. Dit was wel een uitgangspunt van de aanpak. Het plan van Aanpak wordt door de klantmanagers namelijk uitsluitend gezien als verplicht onderdeel om de Europese subsidie veilig te stellen. In tegenstelling tot de originele afspraak wordt het Plan van Aanpak dus niet gebruikt om methodisch met de statushouder te werken aan toeleiding naar werk of

---

De culturele stabiliteit is derhalve nog niet onderzocht. Er kan dus niet van uitgegaan dat dit nieuwe instrument net zo goed werkt als het oorspronkelijke instrument. Het NOA heeft aangegeven dat er door nu een promovenda gekeken wordt of de vragenlijst betrouwbaar en valide is.

## Evaluatie Assessment Statushouders

opleiding. Het is geen plan waar op voortgebouwd en naar teruggekeerd wordt in het begeleidingstraject.

### *Modules*

Zowel bij klantmanagers als in de focusgroep werd de wens geuit om het assessment in modules te kunnen verdelen, zodat de klantmanager kan kiezen welke onderdelen van het assessment hij voor een bepaalde statushouder nuttig acht.

### *Verschillende groepen*

Een ander punt dat door meerdere klantmanagers wordt aangestipt, is het verschil tussen de Eritrese en Syrische doelgroep. De Syrische groep is over het algemeen goed opgeleid, terwijl veel Eritreeërs nauwelijks enige scholing hebben. Een gevolg hiervan is dat de 'light'-versie vaak naar de Eritreeërs gaat en zelfs dan is dit vaak nog te hoog gegrepen. Ook scoren Eritreeërs relatief laag op bijvoorbeeld intelligentie als zij met de niet-westerse allochtone normgroep vergeleken worden. Enkele klantmanagers pleiten daarom voor aparte normgroepen voor Eritreeërs en Syriërs. Dit doet meer recht aan het verschil in scholing en Westerse manier van toetsen waaraan beide groepen in hun vaderland zijn blootgesteld.

### *Lightversie*

De klantmanagers zijn niet erg positief over de lightversie van het assessment. Deze is alsnog vaak te lang voor mensen die weinig scholing hebben gehad of beperkte taal- of computervaardigheden hebben.

### *Computer- en taalvaardigheden*

Een deel van de statushouders beschikt over onvoldoende computer- of taalvaardigheden om het assessment te kunnen doen. Vooral bij de Eritrese groep speelt dit probleem. Om die reden wordt bij hen dan geen assessment afgenomen.

### *Verschillen tussen klantmanagers*

Klantmanagers verschillen behoorlijk in hoe zij met het assessment omgaan. Sommigen nemen het assessment altijd af, sommigen helemaal niet meer, en anderen zetten het assessment in als zij denken dat dit meerwaarde heeft. De voornaamste reden om een assessment niet af te nemen is omdat dit in de ogen van de klantmanager te weinig oplevert voor de investering die hiervoor van de statushouder en de klantmanager nodig is. De klantmanagers die het assessment wel altijd afnemen zien het vooral als basis voor een gesprek. Zij zien nog veel mogelijkheden voor verbetering, vooral om de informatie uit het assessment specifiek te maken.

Ook verschillen klantmanagers sterk in wanneer en hoe zij de resultaten bespreken. Niet elke klantmanager bespreekt de resultaten meteen na het assessment. En waar sommige klantmanagers puntsgewijs door het assessment heengaan, nemen anderen het globaler door met de statushouder, omdat zij de uitkomsten te globaal vinden en te weinig toegesneden op de persoon die zij voor zich hebben. Niet alle klantmanagers hebben de juiste scholing gehad om assessment te lezen. Uitkomsten dienen direct na de afname met de statushouders te worden besproken.

### *Toeleiding naar werk of opleiding*

Over het algemeen kan gezegd worden dat het assessment nu een bescheiden rol speelt in de toeleiding naar werk en opleiding van statushouders door klantmanagers. Dit terwijl vooral de interesses voor werk en opleiding kunnen helpen bij het eerste gesprek om op door te

kunnen vragen. En de intelligentietest kan helpen bij het maken van een inschatting wat iemand in zijn mars heeft. Toch is deze functie van het assessment relatief gering, omdat de klantmanagers menen dat wat belangrijk is, ook wel in de gesprekken met de statushouder naar voren komt. Dit is tegelijkertijd een probleem, allergie voor methodisch werken

*Betrouwbaarheid en validiteit<sup>3</sup>.*

De geconstateerde problemen met de (culturele) vertaling kunnen ervoor zorgen dat de vragen verkeerd begrepen worden, wat nadelig is voor de validiteit van het assessment. Ook kan het ervoor zorgen dat de vragen door verschillende statushouders anders opgevat worden en dit zorgt voor geringere betrouwbaarheid van het assessment. Ook als statushouders door de lengte van de test minder nauwkeurig antwoorden, beïnvloedt dit de betrouwbaarheid negatief. Op basis van deze resultaten concluderen de onderzoekers dat het assessment in de huidige vorm vermoedelijk niet valide en betrouwbaar genoeg is. De klantmanagers delen dit gevoel en geven aan dat hun twijfels aan de betrouwbaarheid, naast de lengte van de test, een van de voornaamste redenen is om het assessment niet te gebruiken. Wel dient opgemerkt te worden dat de test een vergelijkbare lengte heeft in andere gemeentes. En dat in de andere gemeentes volgens het NOA de klacht dat de test te lang zou zijn, niet gehoord wordt.

### HOOFDSTUK 3: CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

De eerste vraag van dit onderzoek luidde: 'Biedt het huidige NOA assessment voldoende basis voor een duurzame matching gericht op passend werk of opleiding?'. Op basis van ons onderzoek, kunnen wij concluderen dat het assessment in de huidige vorm nog niet voldoende basis hiervoor biedt. Daarvoor moeten in ieder geval de problemen met de betrouwbaarheid/validiteit en de lengte van het assessment verholpen worden. Ook zou het assessment bruikbaar worden wanneer deze specifiekere informatie over passende beroepen en opleidingen oplevert.

Voor de tweede vraag 'Welke aanpassingen in het assessment of in de werkwijze worden nodig geacht?' komt een aantal aanbevelingen uit het onderzoek naar voren.

*Aanbeveling 1: Biedt het assessment in modules aan met een basisonderdeel. Het eerste deel van het huidige assessment, de beroeps- en opleidingsachtergrond en wensen zou standaard afgenomen moeten blijven. Verder zou de klantmanager modules toe moeten kunnen voegen die hij/zij wenselijk acht. Op deze manier heeft de lightversie geen meerwaarde meer en kan deze afgeschaft worden. Doordat de klantmanager de lengte van het assessment kan aanpassen aan de verwachte mogelijkheden van de statushouder, neemt de betrouwbaarheid als gevolg van de duur van het assessment toe.*

*Aanbeveling 2: Haal de persoonlijkheidstest op basis van de Big Five uit het assessment. De afname hiervan levert teveel nadelen op voor de statushouder en de huidige vragenlijst hiervan is onvoldoende valide en betrouwbaar en dit is niet gemakkelijk te verhelpen met een nieuwe vertaling.*

---

<sup>3</sup> Vanwege copyright is er tot op heden nog geen inzage geweest in de items van het assessment. Zonder deze inzage kan de validiteit en de betrouwbaarheid van het assessment minder goed bepaald worden. Wanneer inzage volgt, zal er een bijlage toegevoegd worden aan het definitieve rapport.

Aanbeveling 3: *Laat de vertalingen van het assessment opnieuw controleren en test deze bij verschillende statushouders uit de doelgroep om te controleren of de vragen op de bedoelde manier begripen.*

Aanbeveling 4: *Biedt de GGD-vragenlijst apart aan. De combinatie van vragen over werk en een competentietest in combinatie met serieuze vragen over psychiatrische klachten is niet optimaal. Daarnaast is kans dat statushouders deze vragen oprecht beantwoorden vermoedelijk groter wanneer zij meer vertrouwen in de klantmanager gekregen hebben.*

Aanbeveling 5: *Maak de vragenlijst over de beroepen en opleidingen concreter, zodat de informatie accurater wordt en een betere basis biedt voor het startgesprek. Vul deze tevens aan met hard en soft skills (vaardigheden) om up-to-date te blijven in de huidige veranderende arbeidsmarkt. Mogelijk kunnen vragen met plaatjes hierin een rol spelen.*

Aanbeveling 6: *Hanteer eigen normgroepen voor Eritreeërs en Syriërs. Vermoedelijk kunnen vooral de Eritreeërs beter beoordeeld worden als zij afgezet worden tegen een normgroep van landgenoten<sup>4</sup>.*

Aanbeveling 7: *Geef de statushouders een introductiecursus door een al ingeburgerde statushouder (bij voorkeur uit het land van herkomst). Zodoende zou de stress voor het “examen” weggenomen kunnen worden en zou de statushouder beter voorbereid zijn op de Nederlandse manier van assessment.*

---

<sup>4</sup> Een andere indeling zou hoog-/ laagopgeleid kunnen zijn. Dit in verband met onbedoelde discriminerende effecten wanneer er naar land van afkomst gekeken wordt

LITERATUUR

Yin, R.K (2009) *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage.

APPENDIX A: INTERVIEWVRAGENLIJST KLANTMANAGERS

Datum: .....

**Inleidende tekst**

*Goedendag,*

*Mijn naam is {naam interviewer}. Ik voer namens de Hogeschool van Amsterdam een evaluatie uit naar het assessment (persoonlijkheidstest en cognitieve vaardigheden test) dat de gemeente gebruikt om statushouders aan een passende baan of opleiding te helpen.*

*Wij willen u graag spreken omdat u als klantmanager met dit assessment te maken heeft. Graag willen wij van u weten hoe u tegen het assessment aankijkt en welke mogelijkheden u ziet om het assessment verder te verbeteren.*

NB: vraag akkoord voor het opnemen van het gesprek. De opname zal alleen gebruikt worden voor de verwerking van data en wordt anoniem geanalyseerd.

Naam: .....

Leeftijd: .....

Geslacht: .....



- A. Wat vindt u van het *assessment*?
  - a. Biedt het klantbeeld dat uit het *assessment* naar voren komt (talenten, competenties en ambities) u voldoende aanknopingspunten om een plan van aanpak op te stellen? Zo nee, waardoor komt dit?
  - b. Geeft het *assessment* u voldoende matchingsinformatie voor toeleiding naar werk? Zo nee, welke informatie ontbreekt volgens u?
  - c. Biedt het *assessment* u voldoende informatie voor toeleiding naar een passende opleiding? Zo nee, welke informatie ontbreekt volgens u?
  - d. Ervaart u een onderscheid in bruikbaarheid tussen de reguliere en de light versie?
- B. Wat voegt het *assessment* volgens u toe, naast het gesprek dat u heeft met de statushouder?
- C. Welke verbeterpunten ziet u voor het *assessment*?
- D. Uit de cijfers blijkt dat niet bij alle statushouders een *assessment* wordt afgenomen. En dat als ze wel afgenomen worden, de uitkomsten niet altijd worden gebruikt. Wat is uw verklaring hiervoor?
- E. Wat maakt dat het *assessment* in de huidige vorm wel of niet door u wordt gebruikt voor het opstellen van een plan van aanpak?
- F. Wat maakt dat het *assessment* in de huidige vorm wel of niet door u wordt gebruikt voor het matchen naar werk of toeleiding naar een opleiding?
- G. Hoe ervaren statushouders het *assessment* volgens u?

APPENDIX B: INTERVIEWVRAGENLIJST STATUSHOUDERS

Datum: .....

**Inleidende tekst**

*Hallo,*

*Mijn naam is {naam interviewer}. Ik voer namens de Hogeschool van Amsterdam een evaluatie uit naar het assessment dat de gemeente gebruikt om mensen die in Nederland mogen blijven, aan een passende baan of opleiding te helpen.*

*Ik wil u graag spreken omdat u zo'n assessment heeft gedaan. U heeft toen testen ingevuld om te kijken welke opleiding of welk werk bij u past. Wij willen weten hoe u het vond om deze testen te maken en hoe tevreden u bent over wat uw klantmanager ermee gedaan heeft.*

NB: vraag akkoord voor het opnemen van het gesprek. De opname zal alleen gebruikt worden voor de verwerking van data en wordt anoniem geanalyseerd.

*Onderstaande gegevens ter controle*

Naam: .....

Leeftijd: .....

Land van Herkomst: .....

Aantal jaren in Nederland: .....

## Evaluatie Assessment Statushouders

*Eerst wil ik u graag een paar vragen stellen over het assessment zelf.*

- A. Wat kunt u zich nog herinneren van het *assessment* dat u voor de gemeente heeft ingevuld?
- B. Hoe vond u het om dit *assessment* in te vullen?
  - a. Begreep u de vragen die er werden gesteld?
  - b. Begreep u wat er van uw werd verwacht?
  - c. Was het prettig dat u het *assessment* in uw eigen taal kon maken?
  - d. Konden de aanwezige taalondersteuners u helpen met vragen?
- C. Wat waren de uitkomsten van dit *assessment*?
- D. Bent u het eens met de uitkomsten van het *assessment*?

*Nu wil ik u een paar vragen stellen over het gesprek dat u met uw klantmanager heeft gehad over de uitkomsten van het assessment.*

- E. Heeft de klantmanager de uitkomsten van het *assessment* met u besproken? Zo ja, op welke manier gebeurde dit?
- F. Heeft de klantmanager de resultaten van het *assessment* gebruikt voor het voorstellen van een opleiding of werk aan u? Zo ja:
  - a. Welke opleiding of baan heeft hij u voorgesteld?

*Tot slot wil ik u nog een paar algemene vragen stellen over het assessment.*

- G. Denkt u dat het *assessment* u helpt bij het vinden van een opleiding of een baan?
  - a. Zo ja, op welke manier kan het *assessment* u helpen?
  - b. Zo nee, waarom denkt u van niet?
- H. Hoe vond uw klantmanager het *assessment*? Heeft uw klantmanager u hier iets over verteld?
- I. Heeft u iets gemist in het *assessment* of heeft u ideeën om het *assessment* te verbeteren?

### APPENDIX C: AANBEVELINGEN VOOR HET PROGRAMMA VAN EISEN

In de laatste focusgroep is een begin gemaakt met het opstellen van wensen voor het Programma van Eisen voor de aanbesteding (op de volgende pagina staan de foto's van de flipovers):

Aanbeveling 1: De nadruk moet volgens de vergadering liggen op beroepen en opleidingen.

Aanbeveling 2: Hard en Soft Skills moeten de essentie gaan vormen binnen het nieuwe assessment. Het is belangrijk om aan te blijven sluiten bij de trends op de arbeidsmarkt. Flexibilisering is een trend die de aankomende tijd steeds belangrijker is voor de MRA. Door middel skills kan hierbij beter aangesloten worden.

Aanbeveling 3: Het assessment moet betrouwbaar en valide zijn. De leverende partij moet dit dus goed kunnen onderbouwen en inzichtelijk maken hoe hier voor gecontroleerd wordt.

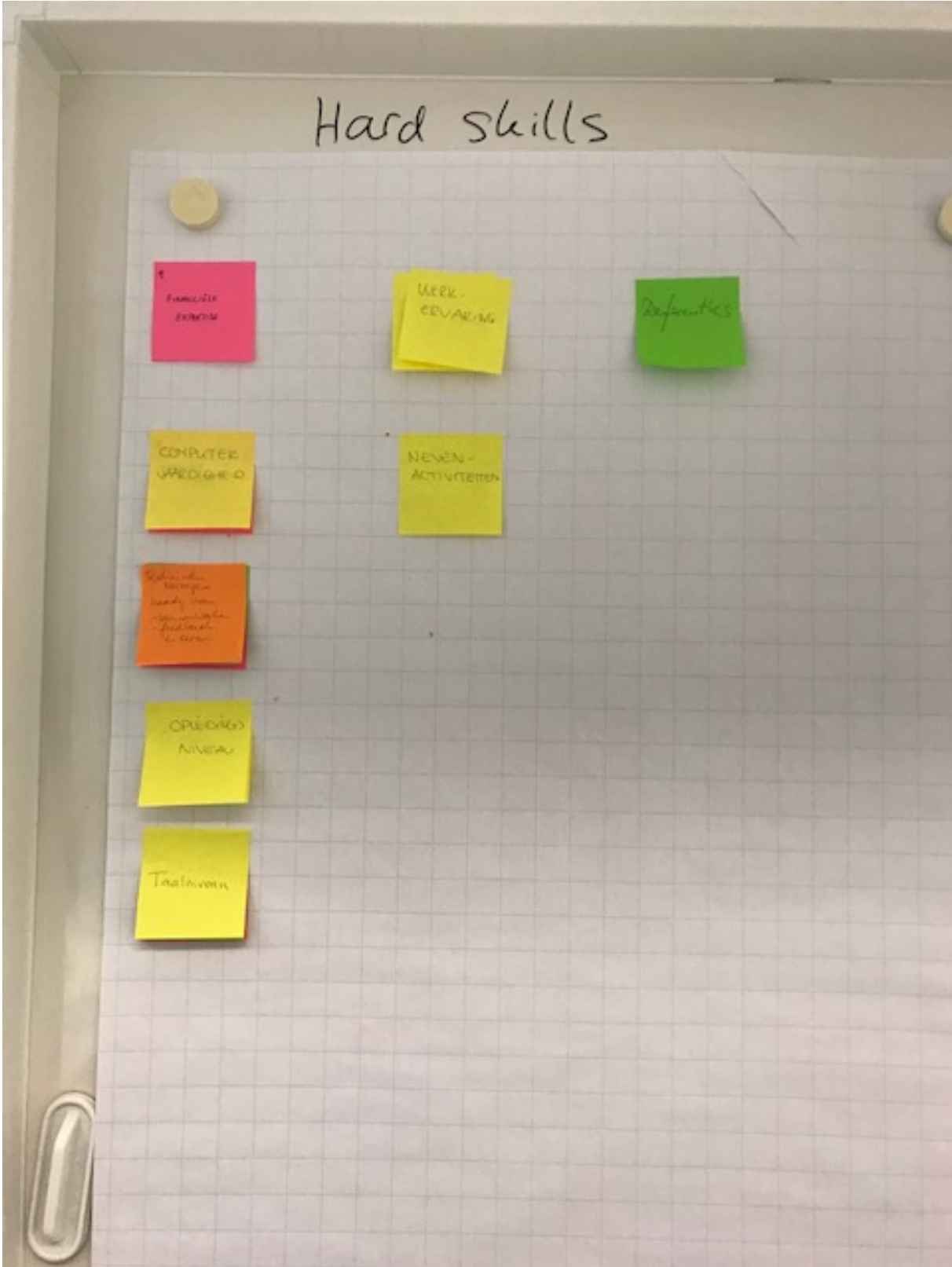
Aanbeveling 4: Er moet in kaart worden gebracht wat de groeisectoren zijn voor de aankomende jaren. Zodoende kan het assessment zich richten op de hard en de soft skills die daarbij matchen.

Aanbeveling 5: Er moet gebruik gemaakt kunnen worden van beeldmateriaal, waaronder filmpjes. Dit kan de statushouders helpen bij het invullen van het assessment en zal de uitkomsten ervan daardoor betrouwbaarder maken.

Aanbeveling 6: Er moet ingezet worden op duurzame matching. Dit is belangrijker dan de snelheid waarmee geplaatst wordt. De statushouders worden drie jaar begeleid; er is dus tijd voor een grondig traject. Hierbij zijn de interesses van de statushouders erg belangrijk. Wanneer een statushouder een duidelijke wens heeft voor een beroep, zal worden gekeken hoe hij/zij daar kan komen.

Aanbeveling 7: Een modulair aanbod van het assessment gedurende het gehele driejarige traject. De partij dient een assessment aan te bieden waarbij verschillende modules ingezet kunnen worden door de jaren heen.

Aanbeveling 8: Het assessment dient betaalbaar te zijn. De kosten mogen niet explosief stijgen.



Evaluatie Assessment Statushouders

