

SW JOURNAAL

Vakblad over sociale werkbedrijven en de Participatiewet

Motopp **begeleidt**
statushouders naar IT-werk

Ina Hol (Weener XL):
'Aandacht is het toverwoord'

Rijnvicus maakt **sociale**
veiligheid bespreekbaar

Aan de slag voor Alliander

MOHAMAD LOST STRAKS ALLE IT-PROBLEMEN OP



Aan de slag voor Alliander

Mohamad lost straks alle IT-problemen op

Mohamad uit Syrië werkt sinds kort voor de IT-Servicedesk van energienetwerkbedrijf Alliander. Hij hoopt er op termijn te kunnen doorgroeien. 'Mijn collega's helpen me als ik iets niet weet.'

Bij Alliander in Haarlem is de beveiliging streng, en dat is logisch, vindt Marco Grootaarts. Want als regionale netbeheerder Liander voorzien ze vijf provincies van gas en elektriciteit en er zal maar iemand op een verkeerde knop drukken. Hij gaat voor naar een kleine felverlichte kamer met voornamelijk glaswanden en waar precies drie stoelen en een tafel inpassen. Grootaarts is verantwoordelijk voor de HR van een groep IT-professionals die bij de onlangs opgerichte IT-Servicedesk werken. Eerder was de IT-Servicedesk uitbesteed. 'We gaan het nu zelf regelen,' vertelt Grootaarts. 'Enerzijds omdat we niet tevreden waren, anderzijds omdat we de expertise zelf willen opbouwen.'

Intensieve training

Een van de nieuwe medewerkers voor de gloednieuwe IT-Servicedesk is Mohamad Aldahoudi. Hij is geboren en getogen in Syrië, waar hij telecommunicatie studeerde. In 2018 vluchtte Aldahoudi via Dubai naar Nederland. 'Ik heb een jaar in het AZC in Sneek gewoond en daarna kreeg ik mijn verblijfsvergunning,' vertelt hij. Nu woont hij met zijn vrouw en zoontje in de buurt van Haarlem. Hoe belandt een hoogopgeleide professional uit Syrië

bij deze IT-Servicedesk? Aldahoudi lacht vriendelijk: 'Via Motopp heb ik negen maanden intensieve training gehad.' Motopp – Motivation Opportunity – schoolt statushouders en nieuwkomers om tot IT-professional [zie ook pagina 24, red.]. Aldahoudi leerde ook hoe je moet solliciteren in Nederland. En met succes: sinds 2 januari werkt hij bij Alliander. 'Ja, ik ben net begonnen,' beaamt hij. 'Op dit moment volg ik nog een training, samen met vijftien andere collega's. Vanaf 26 februari ga ik echt aan het werk.' Zeker, hij vindt het best spannend, want hoewel hij vloeiend Nederlands spreekt, is het communiceren via de telefoon toch lastiger dan wanneer je iemand live ziet. 'Alle problemen met vergeten wachtwoorden of collega's die niet kunnen inloggen moet ik straks oplossen. Maar ik heb aardige collega's en goede managers, zij bieden hulp als ik iets niet weet.'

Diversiteit

Voor Marco Grootaarts is diversiteit cruciaal. 'Diversiteit maakt een team sterker. Ieder brengt een eigen achtergrond en eigen kennis mee. Daarom ben ik er ook zo blij mee dat we nu een statushouder in ons team hebben. En ik vertrouw erop dat er binnen Alliander meer volgen.' Op de

vraag waar de vrouwen zijn in dit diversiteitsverhaal – want op de hele afdeling is er geen vrouw te bekennen – antwoordt Grootaarts verontschuldigend dat in de IT-wereld vooroordelen soms bevestigd worden: 'We hebben als Alliander ons best gedaan: het is maar beperkt gelukt. Helaas.'

Het hoort bij de functie van Marco Grootaarts om namens HR gesprekken te voeren over iemands loopbaan. Hij zou graag zien dat Mohamad Aldahoudi doorgroeit binnen Alliander. Ook omdat hij toen hij Aldahoudi's cv zag, dacht: 'Wat moet een hoogopgeleide man nou bij een IT-Servicedesk? Die gaat zich na twee maanden al vervelen.' Grootaarts houdt Aldahoudi dan ook het volgende voor: 'In Nederland zie je soms een andere mentaliteit. Mensen hebben een baan, maar zijn ook veel bezig met nieuwe kansen of andere stappen. Alsof het niet genoeg zou zijn.' Grootaarts kijkt naar Aldahoudi: 'Vul me aan, Mohamad, want ik spreek een beetje namens jou. Je wilde weg uit Syrië omdat je niet veilig was. Dan kom je heel anders binnen dan wanneer je hier geboren bent. Je bent blij dat je werk hebt. Statushouders zijn heel erg toegewijd om er een succes van te maken, ze willen helemaal niet weg na twee maanden.'



// Marco Grootaarts (links) zou graag zien dat Mohamad Aldahoudi doorgroeit binnen Alliander. //

//

‘In Nederland gaat het om je karakter,
daarna komen je vaardigheden pas’

//

Werkcultuur

Mohamad Aldahoudi knikt instemmend, en glimlacht: ‘Tijdens de training hebben we veel lessen gehad over de werkcultuur in Nederland, die is echt anders dan in Syrië. Als je buiten Nederland solliciteert, hebben ze weinig interesse in jou als persoon, ze zijn vooral geïnteresseerd in je vaardigheden. Maar hier in Nederland gaat het juist wél om je karakter, daarna komen je vaardigheden pas. Ja, dat vind ik positief. Een negatief aspect is dat er in Nederland heel veel vergaderingen zijn. Soms hebben we zelfs een vergadering over een vergadering!’

Constructieve feedback is hier welkom, maar als je in Syrië constructieve feedback geeft, denk je: “Wil je ruzie met me maken?” De Nederlandse stijl is als een boterham, zegt Aldahoudi. Hij strekt één arm voor zich uit met de handpalm naar boven en doet met zijn andere hand alsof hij beleg op deze ‘boterham’ legt: ‘Eerst de positieve feedback, dan de constructieve feedback erbovenop, en dan nog wat positieve feedback.’ Lachend: ‘Ja, dat heb ik ook geleerd: hoe je je feedback kunt verbloemen.’

//

'Vooral het
verhaal van
een vrouwe-
lijke status-
houder
raakte mij'

//



/ Jan Princen /

Motopp begeleidt statushouders naar IT-werk

'De uitdaging zit in de cultuurverschillen'

Statushouders begeleiden naar een baan in de IT: daarmee won Motopp de Participatieprijs werkgevers Regio Zuid-Kennemerland 2024. Een monoloog van medeoprichter Jan Princen over het verbinden van motivaties en kansen, het voorkomen van verkeerd uitgelegde of begrepen intenties, en waarom het moeilijke het makkelijke is en het makkelijke het moeilijke.

Jan Princen: 'Dat ik met de doelgroep statushouders in contact kwam, was puur toeval. Ik werk inmiddels zo'n twintig, vijfentwintig jaar in de IT. Zes, zeven jaar geleden was ik verantwoordelijk voor een club IT'ers die software schrijft in de Java-taal. Ik was toen op zoek naar uitbreiding en dat lukte niet in Nederland, vandaar dat ik ging zoeken in Oost-Europa, denk aan Polen en Roemenië. In diezelfde tijd kwam ik een oud-klasgenoot tegen van de middelbare school. Hij zei: "Jij bent gek dat je van verre gaat halen wat hier ook te vinden is." Wat bleek? Hij was vanuit de commerciële detachering gaan werken voor de gemeente Amsterdam met de doelgroep statushouders. Hij zei: "Er zijn heel veel mensen die in hun land van herkomst bewezen hebben dat ze beschikken over capaciteiten. Bovendien *willen* ze graag werken. Maar het lukt ze zelfstandig onvoldoende om een plek op de Nederlandse arbeidsmarkt te vinden." Namens de gemeente Amsterdam begeleidde hij die mensen. Hij vroeg mij of ik eens wilde onderzoeken of ik met hen iets kon berei-

ken, want het lukte de gemeente onvoldoende. Wat met name ontbrak, was kennis van de gesegmenteerde en gespecialiseerde IT-arbeidsmarkt, die bovendien continu verandert. Daarop besloot ik dat ik die mensen wel eens wilde ontmoeten: ik ging bij de gemeente Amsterdam in een hokje zitten waar mensen normaliter hun paspoort of rijbewijs verlengen, en ben in gesprek gegaan.'

Vierhonderd mensen aangestuurd

'Vooral het verhaal van een van de vrouwelijke statushouders raakte mij. Zij vertelde dat ze in Syrië vierhonderd mensen had aangestuurd, maar hier lukte het haar niet om een plek op de arbeidsmarkt te vinden. Ik vond dat zo raar. Mede door haar verhaal besloot ik om statushouders te gaan begeleiden door hen op te leiden. Ik legde contact met mensen uit mijn netwerk. Zo kon ik vrij snel mensen uit de doelgroep bij een aantal organisaties aan werk helpen. Dat liep zo goed dat ik vier, vijf jaar geleden samen met Merijn Bies-terveld het bedrijf Motopp heb opgericht.

Wij richten ons uitsluitend op statushouders en nieuwkomers met een vluchtelingenachtergrond. 'Motopp staat voor Motivation Opportu-nity. Wat wij doen, is mensen met de juiste motivatie verbinden met de juiste kansen. Ik zie dat wel vaker om me heen gebeuren: als je op zoek bent naar een baan waarin taal *niet* een allesbepalende rol speelt, dan komt al snel IT naar boven. Alleen: de IT verandert elke zes maanden. Rollen en functies zijn zeer gespecialiseerd. Dus wij kijken nadrukkelijk naar de motivatie en de potentie van mensen en verbinden die met rollen in de IT. Iemand als Mohamed bijvoorbeeld [zie pagina 28, red.] werkt op de servicedesk en vervult daar verschillende rollen: van communicatieve – waarin hij met mensen bezig is – tot zeer technische rollen.'

Puzzeltjes maken

'Als we tijdens het opleidingstraject zoeken naar iemands potentie, dan stellen we deze vraag: wat wil en kan deze persoon doen? Want IT lijkt een leuke sector, maar in de praktijk zit je zeven uur per dag

>

//

‘Veel mensen uit andere culturen zijn hiërarchie gewend, zijn bescheiden en super-gastvrij’

//

puzzeltjes te maken op je scherm. Niet iedereen wordt daar gelukkig van. Onze doelgroep bestaat uit mensen met *levenservaring*, want ze hebben vaak veel meer meegemaakt dan wij Nederlanders. Maar hun *werkervaring* is niet altijd goed te interpreteren voor een Nederlandse werkgever. Motopp bouwt de brug tussen onze arbeidsmarkt en de potentie van deze mensen. ‘Het vertalen naar de Nederlandse arbeidsmarkt van wat iemand in pakweg Syrië heeft gedaan, is niet makkelijk. Motopp werkt samen met zo’n 160 Nederlandse gemeenten: zij zijn de primaire bron van onze aanmeldingen. Wij hebben continu contact met al die gemeenten. Zij kijken naar mensen die wellicht IT-potentie hebben en verwijzen ze naar ons door. Maar wij kijken ook nadrukkelijk naar de profielen van mensen die niet één op één te verbinden lijken aan IT. Na die eerste schifting starten we met een selectieproces via assessments en interviews. Zodra mensen bij ons starten met de opleiding, hebben we al een inschatting van iemands potentie.’

Wiskundedocenten

‘Een leuk voorbeeld van creatief zoeken naar geschikte personen, zijn vrouwelijke vluchtelingen uit het Midden-Oosten die in hun thuisland geen andere keuze hadden dan wiskundedocent worden. Dan komen ze hier en ontdekken wij dat ze het eigenlijk helemaal niet zo leuk vinden om met kinderen te werken. Maar wiskundepuzzeltjes maken vinden ze wél superleuk. Dat zijn dus typische programmeurs. Andere mensen waren misschien dagvoorzitter in Syrië. Maar als je de Nederlandse taal niet machtig bent, dan kun je hier niet dagvoorzitter worden. Of denk aan ambtenaren die voor een overheid gewerkt hebben of aan diplomaten: dat zijn functies die hier wél bestaan, maar zijn dan weer niet één op één te vergelijken. Om onze taal te leren spreken op ons niveau, ben je vier, vijf jaar bezig. Als je dan ergens wil werken waar je ook nog een keer een diploma voor nodig hebt (het onderwijs, de advocatuur), dan ben je zomaar tien jaar bezig. Maar mensen van 30, 35 jaar zijn juist dan in de kracht van hun leven, zij bouwen juist dan aan hun carrière. Het is zonde dat ze zoveel

tijd bezig zijn met opleidingen terwijl ze goed zouden kunnen meedoen op andere plekken. Dat stukje brengen wij in kaart: wat is de behoefte op de arbeidsmarkt en wat is de potentie van deze persoon? Dat is ons vakgebied. Op dit moment zijn er zo’n 130 mensen bij Motopp; twaalf van hen vormen het interne team en de rest werkt bij een van onze partners of is in opleiding.’

SW

‘Of de term SW mij iets zegt? Jazeker. We hebben tenslotte de Participatieprijs gewonnen. Ik ben bij Jeroen Coops [Spaarne Werkt, red.] op werkbezoek geweest. Ik vond dat heel interessant. Zowel wij als de SW werken aan participatie van mensen, zij het met verschillende doelgroepen. Ik zie de SW-doelgroepen niet zo snel aan de slag gaan bij Motopp. Jeroen en ik hebben het hier wel over gehad, maar bij hem werken ze vooral in de maakindustrie en onze mensen werken uitsluitend op het IT-vlak. Toch is er een gemene deler: het belang van werk. Voor u en mij is het leuk om vakantie te hebben of een dag niets te doen of ons huis op te ruimen of een wandeling te maken. Maar *elke dag* aan de zijkant staan terwijl je wel mee kunt en wilt doen: dat is niet leuk. Wat SW-organisaties goed doen, is allerlei doelgroepen laten participeren. Toen ik bij Jeroen op de werkvloer liep, zag ik het plezier van de mensen. En het is ook fijn als collega’s aan je vragen: “Stan, wat vond jij van de wedstrijd gisteren?” De kleine dingen die in je dagelijks leven niet belangrijk lijken te zijn, geven stiekem zin aan het bestaan. Als je dat allemaal niet hebt, dan is het leven leeg.’

Uitdaging

‘De grootste uitdaging voor Motopp zit hem niet zozeer in pure IT-dingen en ook niet in het vinden van klanten. Ik zie namelijk dat er een grote vergrijzing plaatsvindt in Nederland. Er zijn tekorten op de arbeidsmarkt. Dat helpt ons. Als wij mensen kunnen activeren, kunnen wij onze klanten tevreden stellen – of partners, zoals wij ze noemen. ‘Nee, de grootste uitdaging voor Motopp zit hem in de culturele verschillen tussen de landen waar de statushouders vandaan komen en Nederland. Wat ik bijna altijd

zie, is dat de intentie om het goed te doen van twee kanten aanwezig is, zowel bij de statushouder als bij het bedrijf waar onze mensen aan de slag gaan. Het zijn echter verkeerd uitgelegde of verkeerd begrepen intenties die soms voor problemen of uitdagingen kunnen zorgen. Daarom is het belangrijk om die in een vroeg stadium te signaleren, te bespreken en op te lossen.'

Moeilijke is makkelijke

'Ik heb daarbij geleerd dat het moeilijke het makkelijke is en het makkelijke het moeilijke. Daar bedoel ik mee dat slimme mensen alles kunnen leren met voldoende tijd – ook jij en ik zouden prima kunnen leren programmeren: het moeilijke is het makkelijke. 'Maar in ogenschijnlijk makkelijke situaties – Hoe ga je met mensen om? Wat verwacht je van elkaar? – blijkt dat mensen snel geneigd zijn om terug te grijpen op wat ze geleerd hebben toen ze heel jong waren. Dingen die je leerde van je ouders of van je leraren. Dit mechanisme geldt bij uitstek voor mensen die een bepaalde mate van succes hebben gehad – wat voor veel van onze medewerkers geldt; denk maar aan de vrouw die vierhonderd mensen onder haar hoede had. Het blijkt best lastig te zijn om aangeleerde gewoonten te veranderen. 'Dat begint al bij de eerste gesprekken die wij hebben met potentiële medewerkers. Hier in Nederland is de vraag "Wat wil jij bereiken in je leven?" van jongs af belangrijk. Je moet maar eens opletten: met die vraag zijn kinderen al vanaf een jaar of vier bezig: "Ik wil later voetballer worden". Dat lijkt een hele makkelijke vraag, maar dat is het niet als je nooit de kans hebt gehad jezelf die vraag te stellen. Dat is een belangrijke les voor mij geweest. Ik zeg altijd: onze mensen hebben superkrachten, want zij weten wat nodig is om succesvol te zijn in een andere omgeving. De kunst is om te leren wat nodig is om ook ergens anders succesvol te zijn. Als dat je lukt, dan kun je op ieder moment kiezen wat het beste is. Maar voor veel mensen is dat lastig. Het makkelijke is het moeilijke.'

////////////////////////////////////

DIT ZEI DE VAKJURY

Hoe oordeelde de jury van de Participatieprijs werkgevers Regio Zuid-Kennemerland over Motopp? Een citaat uit het juryrapport.
'De jury heeft met grote interesse kennisgenomen van het bijzondere bedrijfsconcept, waarin inclusief werkgeven via een gestructureerde route en een werkend businessmodel tot aansprekende resultaten leidt. De instroombronnen van de statushouders zijn divers: gemeenten, regionale WSP's, regionale werkontwikkeldbedrijven, Vluchtelingenwerk, UAF, e.a. Motopp heeft (direct en indirect) contact met 150 gemeenten. De kwantitatieve resultaten zijn: 95 procent van de statushouders die starten bij opdrachtgevers stroomt uit naar een vast contract en meer dan tweehonderd statushouders zijn naar werk begeleid. Gezien de complexiteit van de arbeidsmarkt voor zo'n specifieke en gemêleerde doelgroep als statushouders en het intensieve programma dat de werkgever biedt, beschouwt de jury Motopp als een unieke maatschappelijk impactvolle werkgever. Werkgever Motopp investeert in het traineeprogramma, waarin zowel technische trainingen als ontwikkeling van 'soft skills' (Nederlandse werkcultuur, samenwerken, projectorganisatie) zijn opgenomen. De jury is onder de indruk van de resultaten die Motopp bereikt. De positieve impact hiervan op de individuele statushouder behelst veel meer dan werk en salaris, namelijk zelfvertrouwen, saamhorigheid en participatie in de Nederlandse samenleving. De jury ziet in het Motopp-concept kansen voor andere participatiedoelgroepen en/of andere branches en sectoren. De jury spreekt haar grote respect en waardering uit voor de doordachte, innovatieve en procesmatige inspanningen van werkgever Motopp op het gebied van inclusief werkgeven.'

Van twee kanten

'Dit principe zie je ook terug op de werkvloer. De culturele verschillen zijn soms groot en lijken soms makkelijker te overbruggen dan ze in de praktijk zijn. Daarbij gaat het vaak om de standaard voorbeelden: Nederlanders werken vaak weinig hiërarchisch samen, ze zijn assertief, maar ze zijn vaak niet zo handig als het gaat om gastvrijheid. Veel mensen uit andere culturen zijn juist hiërarchie gewend, stellen zich bescheiden op en zijn supergastvrij. 'Of neem het fenomeen vrijheid. Dat vinden wij als Nederlanders belangrijk. Dus als een manager een opdracht geeft aan een medewerker, dan moet die laatste er rekening mee houden dat de opdracht redelijk vaag omschreven is. Nederlanders vinden het heerlijk om zo'n opdracht zelf in te vullen en vorm te geven. Dat stimuleert ons.

Maar veel mensen op wie Motopp zich richt, komen uit culturen waar de manager precies voor je uitkauwt wat, hoe en wanneer iets klaar moet zijn. Dat kan soms voor verlamming zorgen. Het is daarom superbelangrijk dat je elkaar van twee kanten begrijpt: de een wacht op nauwgezette instructies, de ander gaat aan de slag met een vaag omschreven doel. Het een of het ander is niet per se goed of fout, maar het is wel anders. Ik geloof dat wij dat stuk kunnen overbruggen. Dat is waar wij mee bezig zijn. Slimme mensen zitten overal, dat is niet de uitdaging. De uitdaging is om mensen in deze culturele context succesvol te laten meedoen.' //