



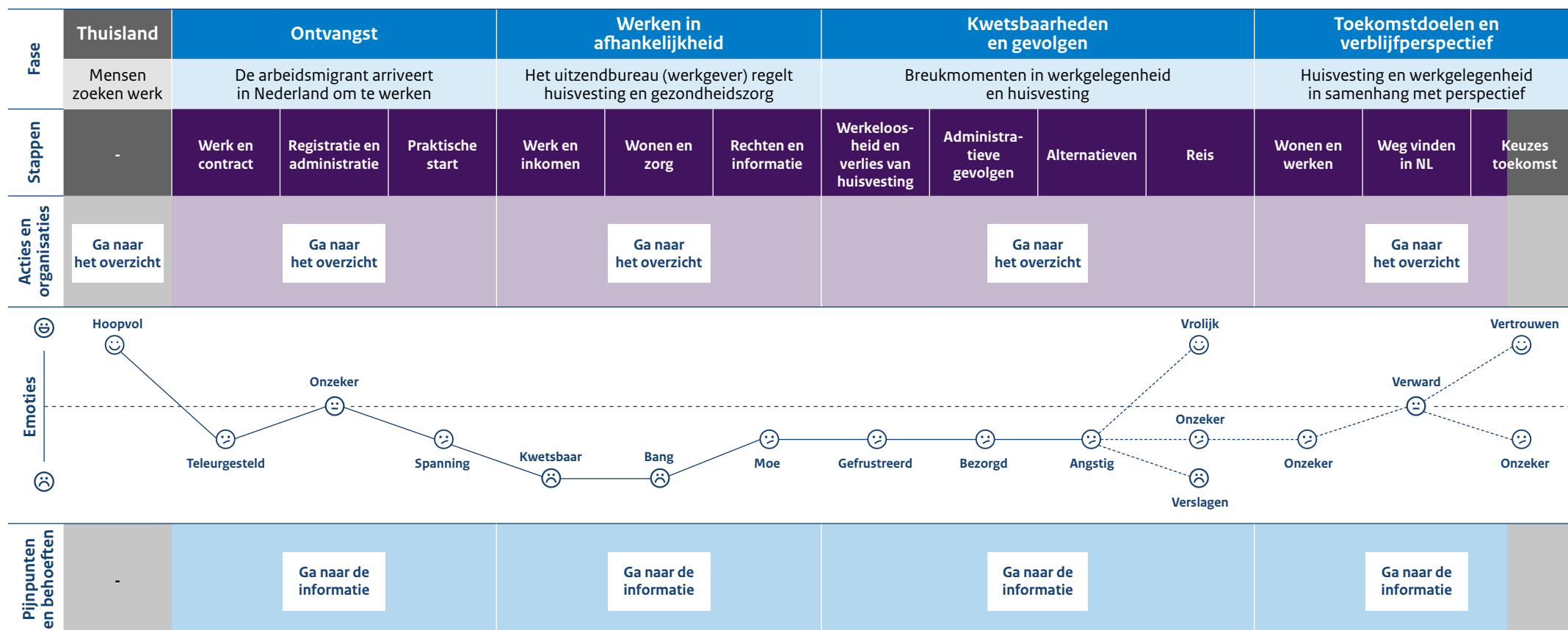
Klantreis arbeidsmigrant

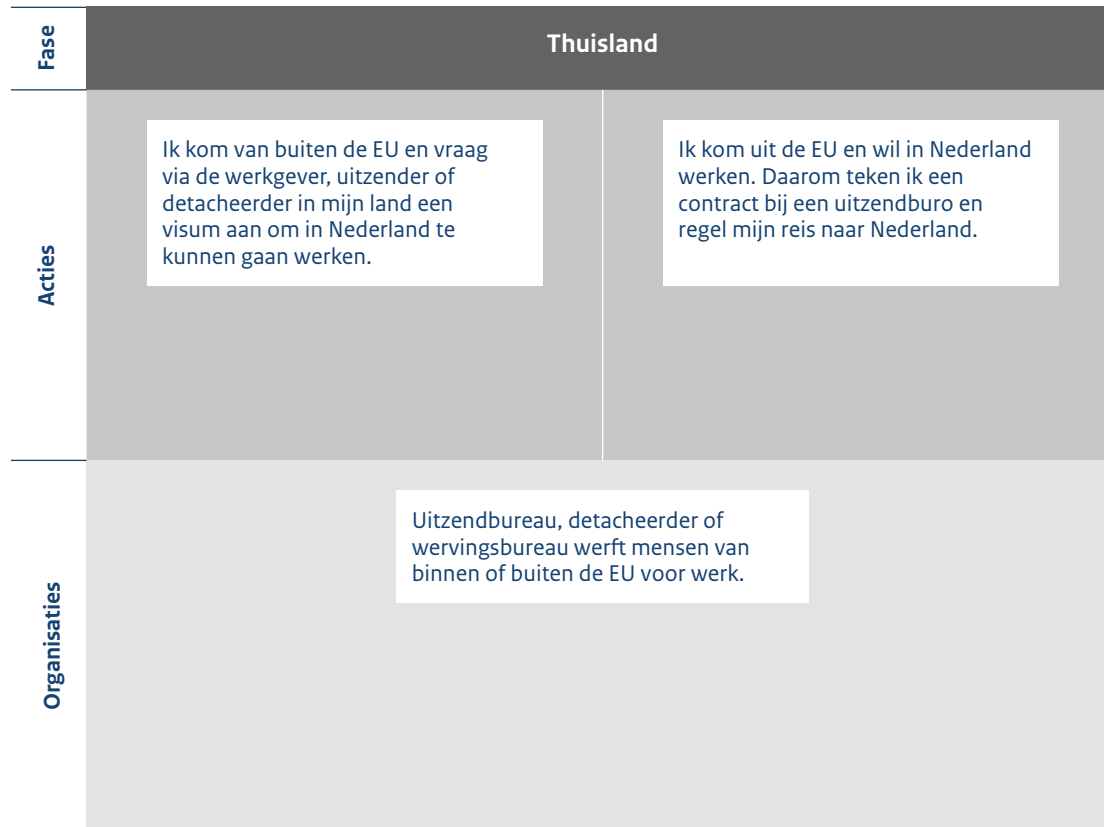
‘Ik ben nieuw in Nederland’

Over deze klantreis

Deze klantreis toont de reis van een arbeidsmigrant, van het moment dat hij of zij overweegt naar Nederland te komen tot het moment dat hij of zij hier een toekomst opbouwt. De kaart is opgesteld vanuit het perspectief van nieuwkomers, niet vanuit beleidsstandpunten. Voor meer informatie en tekstuele details kunt u het rapport ‘Nieuwkomen in Nederland’ raadplegen, waarop deze visualisatie is gebaseerd.

Let op: dit is geen klantreis van kennismigranten.





Ga terug



Fase	Ontvangst		
Stappen	Werk en contract	Registratie en administratie	Praktische start
Acties	Ik ben nieuw in Nederland om te werken. Ik doe zwaar, laagbetaald en vaak gevaarlijk werk. Meestal in de tuinbouw, vleesindustrie, transport of een distributiecentrum.	Ik schrijf me in bij het RNI of BRP en krijg een BSN -nummer. Als ik van buiten de EU kom, geen visum (meer) heb en langer dan 4 maanden blijf, raak ik ongedocumenteerd.	Ik zoek informatie over werk en salaris. Mijn werkgever introduceert me op het werk en bij collega's.
Organisaties	Uitzendburo, IND, UWV Het uitzendburo (werkgever) biedt een (flexibel) contract. Niet-EU: werk gekoppeld aan verblijfsvergunning. Korter dan 3 maanden: TWV. Langer dan 3 maanden: GVVA.	Gemeente De arbeidsmigrant verkrijgt zijn/haar BSN. Ze schrijven zich in bij het RNI (kort verblijf) of het BRP (langer verblijf).	Uitzendburo, UWV Ze ontvangen informatie over werk en lonen. Ze worden geïntroduceerd in de werkomgeving.





Fase	Ontvangst			
	 Informatie en rechten	 Zorg	 Huisvesting	 Meedoen
Pijnpunten	Er is onvoldoende informatie over de registratievereisten (RNI → BRP). Registratieprocessen sluiten niet goed aan op feitelijke verblijfsduur. Informatie over rechten en procedures is abstract en moeilijk toegankelijk. ik hulp kan vinden.	Zorgverzekering is gekoppeld aan werkgever. Er is beperkte informatie over rechten en plichten met betrekking tot zorg. Er bestaan taalbarrières die het begrijpen van het zorgsysteem belemmeren.	Huisvesting is direct gekoppeld aan werk, waardoor keuzevrijheid ontbreekt. Huisvesting is ingericht op flexibiliteit van arbeid, niet op woonzekerheid. Woonzekerheid is afhankelijk van arbeidscontract.	Participatie start vrijwel uitsluitend via arbeid. Er is geen structurele leidraad voor bredere maatschappelijke participatie. Geen duidelijke verantwoordelijkheid voor begeleiding richting taal en scholing.
Behoeften	Arbeidsmigranten hebben behoefte aan meer begeleiding bij aankomst in Nederland. En aan praktische informatie over voorzieningen en hun rechten als werknemer en inwoner van de gemeente. Dit helpt hem om zich meer welkom te voelen.	Er is behoefte aan goede toegang tot zorg, los van de werkgever. Mensen willen onafhankelijke, duidelijke en begrijpelijke informatie over hun zorgrechten.	Arbeidsmigranten hebben behoefte aan betere woningen, met voldoende kwaliteit, rust en privacy. Een plek waar ze langer kunnen blijven, ook als ze van werkgever veranderen of (even) geen werk hebben.	Arbeidsmigranten willen graag meedoen en contacten opbouwen, ook buiten hun werk. Er is behoefte aan informatie over onderwijs- en ontwikkelmogelijkheden.
 Ga terug				



Fase	Werken in afhankelijkheid		
Stappen	Werk en inkomen	Wonen en zorg	Rechten en informatie
Acties	Ik werk hard via het uitzendburo met lange dagen, vaak flexibel en oproepbaar, en heb weinig tijd en contacten buiten het werk.	Ik krijg woonruimte via het uitzendburo. De woonruimte is gekoppeld aan mijn contract. Het uitzendburo regelt ook de ziektekostenverzekering.	Ik krijg informatie over mijn rechten krijg ik (soms) van de werkgever of het uitzendburo. Er is weinig ondersteuning en het is moeilijk om dingen te begrijpen, omdat ik de taal niet spreek.
Organisaties	Uitzendbureau (werkgever) De arbeidsmigrant verricht arbeid via de werkgever. Afhankelijkheid van werkgever (niet-EU nog meer door koppeling verblijfsrecht) en beperkte sociale contacten.	Uitzendbureau (werkgever) De arbeidsmigrant woont in een door de werkgever of uitzendbureau aangeboden woning, gekoppeld aan contract. Werkgever regelt ook de ziektekostenverzekering.	Uitzendburo en Maatschappelijke organisaties De arbeidsmigrant ontvangt informatie via het uitzendburo (werkgever). Ze hebben beperkte toegang tot ondersteunende diensten.

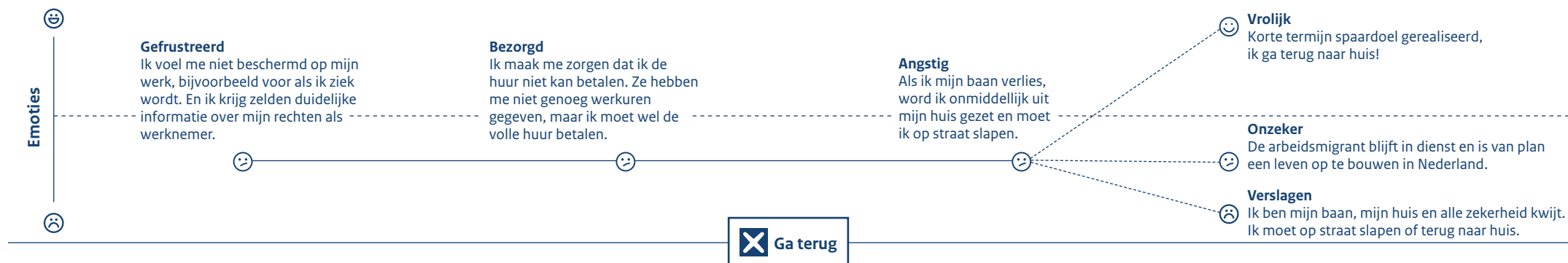




Fase	Werken in afhankelijkheid			
	 Informatie en rechten	 Zorg	 Huisvesting	 Meedoen
Pijnpunten	Overheidsinformatie is vooral digitaal en Nederlandstalig. Afhankelijkheid van werkgever voor informatie over rechten, loon en inhoudingen. Het verschilt per regio of er al een WIN-punt is. Vaak is er een onbekend of onjuist adres in de BRP. Dit belemmert de toegang tot voorzieningen.	Onzekerheid over rechten bij ziekte of arbeidsongeschiktheid. Beperkte toegang tot preventieve zorg. Door fysiek zwaar werk zijn er meer arbeidsgerelateerde gezondheidsrisico's. Tegelijk is er onvoldoende bescherming.	Overbewoning en collectieve huisvesting met beperkte privacy. Beperkte mogelijkheid om zelfstandig alternatieve woonruimte te vinden. Onvoldoende toezicht en handhaving op woonkwaliteit. De volle huur betalen, ook als je minder uren maakt dan verwacht.	Sociale contacten blijven beperkt tot werk- en wooncontext. Afhankelijkheidsrelatie met werkgever beperkt zelfredzaamheid. Flexibele werkuren en voortdurend oproepbaar zijn is zwaar en hindert privé-leven en meedoen.
Behoeften	Er is behoefte aan duidelijke, laagdrempelige en begrijpelijke informatie in de eigen taal. Onafhankelijke informatie, los van de werkgever, over rechten, werk en leven in Nederland. Ook duidelijkheid over inschrijving bij de gemeente en toegang tot voorzieningen.	Er is behoefte aan duidelijke informatie over rechten bij ziekte en arbeidsongeschiktheid. Toegang tot zorg die niet afhankelijk is van de werkgever. Bescherming tegen gezondheidsrisico's op het werk en de mogelijkheid om preventieve zorg te krijgen.	Er is behoefte aan kwalitatieve huisvesting, met voldoende privacy, ook bij gedeeld wonen. Meer regie over de eigen woon-situatie, zonder afhankelijk te zijn van de werkgever. De mogelijkheid om woonruimte te behouden bij verandering of verlies van werk.	Er is behoefte aan ruimte om mee te doen buiten werk, en sociale contacten op te bouwen. Meer zelfstandigheid en minder afhankelijkheid van de werkgever in het dagelijks leven. De mogelijkheid om werk te combineren met taal, scholing en ontwikkeling.
 Ga terug				



Fase	Kwetsbaarheden en gevolgen			
Stappen	Werkeloosheid en verlies van huisvesting	Administratieve gevolgen	Alternatieven	Reis
Acties	Mijn huis is geregeld via mijn werkgever. Als ik mijn baan verlies, of mijn contract niet verlengd wordt, moet ik ook meteen mijn huis uit.	Ik verlies mijn huis en krijg helemaal geen ondersteuning meer. Ik weet niet of ik een nieuw adres krijg en of ik me daar kan inschrijven voor registratie.	Ik probeer zelf nieuwe woonruimte te vinden en vraag de gemeente of andere diensten om hulp. Als dat niet lukt, moet ik terug naar mijn eigen land.	Ik verlies mijn baan of mijn contract eindigt. Ik zou hulp willen, maar weet niet waar ik daarvoor moet zijn. Ik moet snel terug naar mijn eigen land, ook al wilde ik langer blijven en een toekomst opbouwen in Nederland.
Organisaties	Als een werknemer zijn baan verliest of het contract niet verlengd wordt, moet hij ook de door de werkgever ter beschikking gestelde woonruimte verlaten.	De toegang tot diensten gaat verloren en de mogelijkheid tot inschrijving op het nieuwe adres is onzeker. Maatschappelijke organisaties kunnen soms helpen.	Gemeente en UWV helpen arbeidsmigranten die soms bij hen aankloppen voor hulp bij huisvesting of werk. Vaak belanden ze echter op straat of moeten terugkeren naar hun land van herkomst.	Gemeenten en maatschappelijke organisaties bieden incidenteel support, maar hebben geen vaste rol. WIN punten kunnen mogelijk dingen oppakken.





Fase	Kwetsbaarheden en gevolgen			
	 Informatie en rechten	 Zorg	 Huisvesting	 Meedoen
Pijnpunten	Onvoldoende duidelijkheid over rechten na beëindiging arbeidscontract. Geen proactieve informatie-verstrekking bij einde dienstverband. Arbeidsmigranten weten vaak niet hoe zij zelfstandig informatie kunnen verkrijgen.	Onduidelijkheid over recht op zorg na beëindiging arbeidscontract. Geen automatische overgang naar onafhankelijke zorgdekking. Beperkte toegang tot medische zorg bij adres- of registratieproblemen.	Verlies van werk leidt direct tot verlies van woonruimte. Zeer korte of geen overgangstermijn bij ontruiming. Beperkte toegang tot gemeentelijke ondersteuning bij woonverlies.	Verlies van werk betekent verlies van primaire participatievorm. Onderbreking van taal- of scholings-traject bij verlies van werk. Ontwikkeling en scholing zijn kwetsbaar bij contractbeëindiging.
Behoeften	Er is behoefte aan ondersteuning en duidelijke, onafhankelijke informatie over rechten en mogelijkheden bij het verlies van werk. Tijdsgevoelige en begrijpelijke informatie op het moment dat het contract stopt: wat moet ik regelen, wat zijn mijn opties?	Er is behoefte aan duidelijkheid over toegang tot zorg bij verlies van werk. Continuïteit van zorg, ook als het arbeidscontract stopt. Toegang tot medische zorg, ook bij problemen met inschrijving of een adres.	Er is behoefte aan zekerheid over woonruimte bij verlies van werk. Tijd en ruimte om nieuw werk of andere woonruimte te vinden bij beëindiging van het contract. Toegang tot ondersteuning bij (dreigend) verlies van woonruimte.	Er is behoefte aan mogelijkheden om te blijven meedoen en actief te blijven na verlies van werk. Ontwikkeling, taal en scholing kunnen voortzetten, ook als het werk stopt. Vastere contracten, ondersteuning bij het vinden van nieuw werk en weer opbouwen van perspectief
 Ga terug				



Fase	Toekomstdoelen en verblijfsperspectief			
Stappen	Wonen en werken	Weg vinden in NL		Keuzes toekomst
Acties	Ik probeer minder afhankelijk te worden van mijn werkgever, bijvoorbeeld door ander werk of een andere woonplek te zoeken. Soms lukt dat, maar vaak blijf ik afhankelijk van mijn werk voor een woning.	Ik leer hoe het hier werkt en wat mijn mogelijkheden zijn. Ik bepaal hoeveel ik wil of kan investeren in taal, contact en ontwikkeling, afhankelijk van wat mijn doel is en hoe lang ik wil blijven.		Blijf ik hier langer, ga ik terug als ik mijn (spaar)doel bereik, of ga ik ergens anders heen? Soms lukt het om stappen te zetten richting een stabiel leven, soms blijf ik tijdelijk of moet ik opnieuw beginnen.
Organisaties	Er zijn mogelijkheden om wonen en werk los te koppelen en door te stromen naar stabiel wonen, bijvoorbeeld via woningcorporatie. Dit lukt niet altijd. Na meer dan 5 jaar hebben meer mensen een betere, vastere baan.	Arbeidsmigranten krijgen van de gemeente meer toegang tot informatie en ondersteuning om hun weg te vinden in werk, wonen en voorzieningen. Niet iedereen weet deze ondersteuning te vinden of benutten.		Er is soms ondersteuning bij keuzes over blijven, terugkeren of doorreizen, en het opbouwen van een bestaan voor wie wil blijven. Maar veel blijft onzeker en afhankelijk van werk en woning.





Fase	Toekomstdoelen en verblijfsperspectief			
	 Informatie en rechten	 Zorg	 Huisvesting	 Meedoen
Pijnpunten	Overheidsinformatie is vooral digitaal en Nederlandstalig. Beleidscommunicatie is onvoldoende afgestemd op arbeidsmigranten. Er zijn weinig onafhankelijke, laagdrempelige informatiekanalen.	Structurele zorgtoegang blijft afhankelijk van arbeidspositie. Er is beperkt toegang tot preventieve en langdurige zorg. Er is onvoldoende onafhankelijke en duidelijke informatie over de werking van het zorgsysteem.	Mensen krijgen moeilijk toegang tot zelfstandige woonruimte. Er is beperkte toegang tot de reguliere huurmarkt. Beleid gaat uit van tijdelijk verblijf, terwijl feitelijk langdurig verblijf voorkomt.	Beperkte mogelijkheden om door te groeien of ander werk te vinden. Flexibel werk maakt het moeilijk om te investeren in taal, ontwikkeling en sociale contacten. Weinig aansluiting bij de samenleving buiten werk en woonomgeving
Behoeften tijdelijk verblijfsperspectief	Bij een tijdelijk verblijfsperspectief is er behoefte aan snelle en praktische informatie in eigen taal gericht op werk, rechten en dagelijks leven.	Bij tijdelijk verblijfsperspectief is er behoefte aan toegankelijke zorg onafhankelijk van de werkgever, en duidelijkheid wat te doen bij ziekte.	Bij tijdelijk verblijfsperspectief is er behoefte aan betaalbare en flexibele woonruimte, en informatie over mogelijkheden buiten de werkgever om.	Bij tijdelijk verblijfsperspectief is er behoefte aan laagdrempelige manieren om mee te doen, zonder grote investeringen in tijd of verplichtingen.
Behoeften langdurig verblijfsperspectief	Bij langdurig verblijfsperspectief is er behoefte aan toegankelijke en betrouwbare informatie over rechten, regelingen en het opbouwen van een bestaan in Nederland, ook los van de werkgever.	Bij langdurig verblijfsperspectief is er behoefte aan structurele toegang tot zorg, inclusief preventieve en langdurige zorg, en ondersteuning bij je weg vinden in het zorgsysteem.	Bij langdurig verblijfsperspectief is er behoefte aan zelfstandige en stabiele huisvesting, en mogelijkheden om door te stromen naar de reguliere woningmarkt.	Bij langdurig verblijfsperspectief willen mensen investeren in taal, sociale contacten, duurzaam werk en het opbouwen van een netwerk en leven in Nederland.
 Ga terug				