

Mobiel Informatiepunt 2023-2024

Eerste ervaringen met een interventie om
arbeidsmigranten beter te bereiken en informeren



Lectoraat Public Governance / Centre of
Expertise Governance of Urban Transitions
2025

let's change
YOU. US. THE WORLD.

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

Mobiel Informatiepunt 2023-2024

Eerste ervaringen met een interventie om arbeidsmigranten beter te bereiken en informeren

Auteurs

Juliet van Viersen, Jikke Eikelboom en Christine Bleijenberg

Afdeling

Lectoraat Public Governance / Centre of Expertise Governance of Urban Transitions

Datum

Oktober 2025

1 Aanleiding & Doel van het Onderzoek

In 2023 heeft de Gemeente Den Haag het Mobiel Informatiepunt in het leven geroepen. Dit Haagse initiatief is bedoeld om EU-(arbeids)migranten beter te bereiken en te informeren. Het Mobiel Informatiepunt is een busje dat rondrijdt in een aantal wijken in Den Haag en staat op strategische locaties waar arbeidsmigranten regelmatig samenkomen. Het Mobiel Informatiepunt voorziet bezoekers van informatie over diverse thema's, zoals huisvesting, werk, registratie, financiën, onderwijs, gezondheidszorg en wettelijke rechten en plichten. In twee jaar tijd zijn meer dan 22.000 vragen van bezoekers beantwoord (Gemeente Den Haag, z.d.).

Arbeidsmigranten vormen een aanzienlijk deel van de bewoners van de gemeente Den Haag. Naar schatting wonen er in Den Haag meer dan 50.000 migranten met een Oost-Europese nationaliteit. Arbeidsmigranten zijn personen van binnen of buiten de EU die tijdelijk of voor langere tijd komen werken of werk zoeken in Nederland (Kenniscentrum Arbeidsmigranten, 2021).

Het Mobiel Informatiepunt richt zich op (vaak Oost-Europese) EU-arbeidsmigranten die veelal werkzaam zijn in de logistiek, tuinbouw, voedingsindustrie en metaalindustrie. Arbeidsmigranten met een relatief laag inkomen bevinden zich vaak in een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Zij werken doorgaans met flexibele uren en tijdelijke contracten. Het laatste geldt ook voor hun woonomstandigheden. Bovendien zijn zij vaak afhankelijk van hun werkgever voor huisvesting. Een groot deel van deze groep arbeidsmigranten heeft beperkte kennis van hun rechten of van de Nederlandse instanties die hen kunnen ondersteunen. Ze missen vaak ook de juiste kanalen om deze informatie zelfstandig te vinden (RISBO, 2024).

Het is belangrijk voor het welzijn en de leefomstandigheden van deze groep bewoners, dat zij de juiste informatie kunnen vinden. Toegang tot begrijpelijke en bruikbare informatie is een essentiële voorwaarde voor participatie in de samenleving. Zonder kennis van bijvoorbeeld huisvestingsregels of arbeidsrecht, is het moeilijk om volwaardig mee te doen. In lijn met het werk van Brady et al. (1995), dat onderscheid maakt tussen motieven en belemmeringen om te participeren, richt het Mobiel Informatiepunt zich vooral op het wegnemen van praktische drempels zoals taal en bereikbaarheid. Door letterlijk dichterbij te komen en informatie aan te bieden in de eigen taal van arbeidsmigranten, bevordert het initiatief niet alleen de toegang tot informatie, maar wil het ook bijdragen aan de maatschappelijke participatie van arbeidsmigranten:

Locatie: de nabijheid van de voorziening neemt een belemmering weg: mensen hoeven niet te reizen naar een onbekend deel van de stad of gebouw. Ook het soort locatie kan een belemmering vormen; gebouwen van officiële instanties die mensen niet kennen, kunnen een drempel vormen omdat deze de verschillen in macht en status tussen instituties en bewoners benadrukken (Brady et al., 1995). Het Mobiel Informatiepunt staat op wisselende locaties in Haagse wijken waar arbeidsmigranten doorgaans al veel aanwezig zijn. Het Mobiel Informatiepunt wordt ingezet op doordeweekse middagen en avonden en op zaterdag, buiten de werktijden van de doelgroep om.

Taal: voorlichters bieden ondersteuning in meerdere talen. Het onvoldoende beheersen van een taal vormt een barrière voor maatschappelijke participatie (Piller & Takahashi, 2011). Door arbeidsmigranten in hun eigen taal aan te spreken, wordt de drempel verlaagd om in contact te komen met de gemeente.

Doelstellingen onderzoek

De Gemeente Den Haag monitort de binnenkomende vragen, maar heeft beperkt inzicht in de ervaringen van bewoners met het Mobiel Informatiepunt, terwijl dergelijke inzichten belangrijk zijn om van te leren voor de toekomstige inzet van het Mobiel Informatiepunt. Ook dragen ze bij aan het ontwikkelen van kennis over het bereiken van meer en andere bewoners. Het lectoraat Public Governance van De Haagse Hogeschool is daarom door de gemeente gevraagd om een evaluatieonderzoek uit te voeren. Dit onderzoeksproject is onderdeel van de meerjarige gezamenlijke onderzoeksagenda participatie van de DPZ en het kenniscentrum GUTs.

De evaluatie beoogt:

- 1) Inzicht te geven in de ervaringen van bezoekers met het Mobiel Informatiepunt, om van te leren met het oog op inzet van dit informatiepunt in de toekomst en om iets over de effectiviteit ervan te kunnen zeggen.
- 2) Inzicht te geven in deze manier van doelgroepbenadering, om bij te dragen aan kennis over het betrekken van meer en andere doelgroepen door gemeenten/overheden.

2 Onderzoeksmethode

2.1 Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

Aansluitend bij de doelstellingen van het onderzoek is door middel van verschillende methoden data verzameld. Hieronder volgt een beknopte toelichting per methode.

Deskresearch

Door middel van deskresearch is inzicht verkregen in de opzet van het Mobiel Informatiepunt.

Observaties

Twee onderzoekers hebben op 16 mei 2024 een middag meegelopen met het Mobiel Informatiepunt om een beter beeld te krijgen hoe het initiatief wordt ingezet en hoe het contact met bewoners werkt. Een van de voorlichters heeft de onderzoekers te woord gestaan en heeft toelichting gegeven op diverse vragen die zij hadden. Tevens is gebruik gemaakt van een observatieverslag van een collega-onderzoeker uit 2023, deze onderzoeker heeft destijds ook een middag meegelopen.

Survey

In een breed uitgezette survey gericht op arbeidsmigranten en Oekraïense ontheemden in en rondom de gemeente Den Haag¹, zijn onder andere vier vragen gesteld over de herkenning- en ervaringen van arbeidsmigranten met het Mobiel Informatiepunt (zie bijlage 1). Ook zijn er in deze survey vragen gesteld over het vinden van informatie. De antwoorden op deze vragen zijn meegenomen in de analyse van dit onderzoek.

De survey is op verschillende fysieke locaties afgenomen, waaronder bij het Mobiel Informatiepunt zelf. Ook is de survey online verspreid via sociale media. De survey was beschikbaar in verschillende talen; Nederlands, Engels, Pools, Bulgaars, Roemeens en Turks. De gehele survey is ingevuld door 102 respondenten, waarvan 80 respondenten de vragen over het Mobiel Informatiepunt hebben ingevuld.

Focusgroepen en interview

In samenwerking met de migratieagenda hebben twee focusgroepen² plaatsgevonden. De focusgroepen duurden twee uur en vonden fysiek plaats op De Haagse Hogeschool.

- Op 19 juni 2024 heeft een focusgroep met vier Bulgaarse deelnemers plaatsgevonden. Hierin kwamen woonomstandigheden, werkomstandigheden en informatievoorzieningen/contact met de gemeente en andere organisaties aan bod, alsmede het Mobiel Informatiepunt.
- Op 29 mei 2024 heeft een focusgroep met zeven Poolse deelnemers plaatsgevonden. Hierin kwamen de onderwerpen woonomstandigheden, werkomstandigheden, taal, kinderen en toekomst aan bod. In deze focusgroep is niet direct naar het Mobiel Informatiepunt gevraagd.

Tevens is op 22 oktober 2024 een individueel interview afgenomen met een deelnemer van Poolse afkomst. Hierin kwamen de onderwerpen informatievoorziening, contact met de gemeente en het Mobiel Informatiepunt aan bod. Dit interview duurde circa. 40 minuten en vond fysiek plaats op De Haagse Hogeschool.

2.2 Beperkingen van het onderzoek

Het onderzoek naar het Mobiel Informatiepunt was van beperkte omvang. Vanwege de ethische aspecten (extra belasting van een kwetsbare groep bewoners) was het niet mogelijk om bezoekers van het Mobiel Informatiepunt ter plekke te interviewen. Hiervoor kregen de onderzoekers geen toestemming. Het was moeilijk voor de onderzoekers om (potentiële) bezoekers te bereiken onder andere door de taalbarrière.. Hierdoor hebben minder focusgroepen en interviews plaatsgevonden dan initieel beoogd werd.

¹ De survey was onderdeel van een onderzoek dat valt onder de migratieagenda, een samenwerking tussen de Gemeente Den Haag en De Haagse Hogeschool gericht op migratie.

² De focusgroepen zijn in samenwerking met de onderzoeksagenda migratie georganiseerd. Het voordeel van het organiseren van focusgroepen ten opzichte van individuele interviews is dat het discussie en onderlinge interactie stimuleert.

Het is hierdoor niet gelukt om participanten te spreken die ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van het Mobiel Informatiepunt. In de - lange - survey was een beperkt aantal vragen opgenomen over het Mobiel Informatiepunt. Van de 70 vragen waren er vier gericht op het Mobiel Informatiepunt. Verder stonden de vragen over het Mobiel Informatiepunt achter in de survey, waardoor deze vragen niet zijn beantwoord door deelnemers die tussentijds gestopt zijn met het invullen van de survey. Mede hierdoor is het aantal respondenten en dus de hoeveelheid data vanuit de survey beperkt.

Dataverzameling voor dit onderzoek is gestart in mei 2024. Door een samenloop van omstandigheden hebben zowel de dataverzameling als de -analyse vertraging opgelopen. Dit brengt met zich mee dat de resultaten van dit onderzoek zijn gebaseerd op data van een jaar geleden. In het tussenliggende jaar is het Mobiel Informatiepunt verder doorontwikkeld.

De inzichten uit dit onderzoek zijn bedoeld om van te leren, maar vanwege de beperkte omvang kunnen geen al te stellige conclusies worden getrokken.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van het onderzoek toegelicht. Eerst zullen we de opzet van het Mobiel Informatiepunt kort beschrijven. Vervolgens worden de bevindingen met betrekking tot de evaluatie van het Mobiel Informatiepunt besproken. Tot slot zullen we ingaan op bevindingen met betrekking tot het bereiken van meer en andere doelgroepen.

3.1 Opzet Mobiel Informatiepunt

Het Mobiel Informatiepunt (zie figuur 1) is zoals eerder beschreven een initiatief van de Gemeente Den Haag om EU-arbeidsmigranten te kunnen voorzien van informatie. Sinds 2023 is het Mobiel Informatiepunt actief. Het Mobiel Informatiepunt wordt bemenst door circa vier voorlichters van twee verschillende diensten en staat zes dagen in de week, ongeveer vier uur per dag, op verschillende plekken in Den Haag. Het is met name te vinden in de stadsdelen Laak, Escamp, Segbroek en Transvaal. Het informatiepunt staat op locaties waar veel arbeidsmigranten wonen en samenkomen, zoals Oost-Europese supermarkten (zie figuur 2), buurthuizen, en plekken waar deze bewoners na hun werkdag langskomen. Meestal is het informatiepunt actief in de namiddag en begin van de avond. Soms is het informatiepunt actief aan het eind van de ochtend, begin van de middag of in de latere avond. Ook is het/zijn medewerkers waar mogelijk aanwezig bij evenementen of bijeenkomsten waar de doelgroep op afkomt. Daarnaast kunnen bewoners ook gebruik maken van het vaste informatiepunt LOKAAL Informatiepunt, gelegen in Transvaal. Ook zijn de voorlichters vanaf het najaar 2024 meer aanwezig bij het stadsdeelkantoor Segbroek (Gemeente Den Haag, 2025).

Bij het Mobiel Informatiepunt werken meertalige voorlichters, die naast Nederlands ook Engels, Pools, Bulgaars, Roemeens of Turks spreken. De voorlichters kunnen bezoekers van het Mobiel Informatiepunt voorzien van informatie in hun eigen taal. Medewerkers van het Mobiel Informatiepunt zijn beschikbaar voor voorbijgangers, maar spreken ook actief de doelgroep aan. Daarnaast verwijzen de voorlichters bezoekers ook door naar andere instanties die bezoekers verder kunnen helpen, zoals de Haagse Pandbrigade, het Juridisch Loket of de Helpdesk Geldzaken. Het Mobiel Informatiepunt is actief op sociale media: op Facebook hebben ze bijvoorbeeld meer dan 1.300 volgers. Daarnaast is het Mobiel Informatiepunt telefonisch bereikbaar en beantwoordt het vragen via WhatsApp (Gemeente Den Haag, 2025).

Het Mobiel Informatiepunt monitort het aantal hulpvragen per wijk, de gesproken taal van bezoekers, het thema van de vraag, de aangewezen doorverwijsinstantie, het type dienstverband van de bezoeker en het soort vestiging. Sinds de start in 2023 tot begin 2025 hebben voorlichters van het Mobiel Informatiepunt 22.000 vragen beantwoord. De meeste vragen werden gesteld in het Nederlands (40%), Pools (27%) en in het Bulgaars (24%). Er worden vooral veel vragen gesteld over wonen, werken, administratie, taal, activiteiten in de stad en allerlei praktische zaken zoals onduidelijke brieven, bellen in Nederland, post en nutsvoorzieningen (Gemeente Den Haag, 2024).



Figuur 1: Foto Mobiel Informatiepunt bij ABC Supermarkt



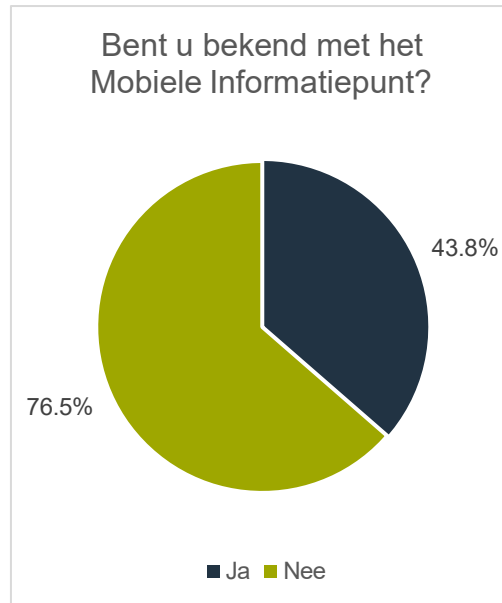
Figuur 2: Foto ABC Supermarkt (Locatie Mobiel Informatiepunt)

3.2 Ervaringen Mobiel Informatiepunt

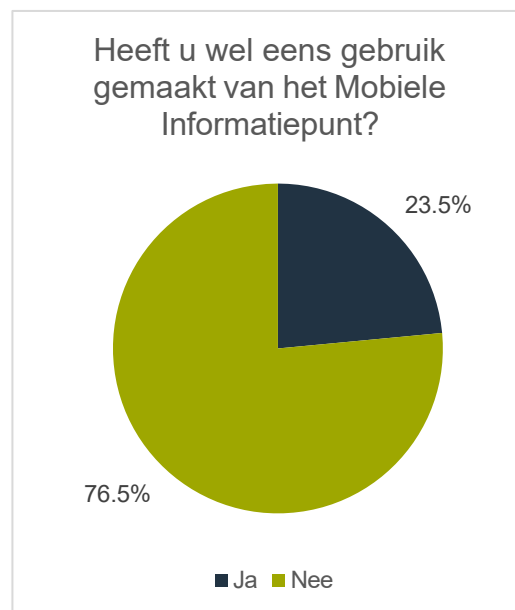
Uit de survey blijkt dat meer dan de helft van de respondenten (56%, n=80) nog niet bekend is met het Mobiel Informatiepunt (zie figuur 3). Van de respondenten die bekend waren met het Mobiel Informatiepunt, gaven 34 respondenten (24%) aan gebruik te hebben gemaakt van het Mobiel Informatiepunt (zie figuur 4). Tot slot werd respondenten ook gevraagd naar hun tevredenheid met het Mobiel Informatiepunt, waar 8 respondenten op hebben geantwoord. Vier van de respondenten gaven aan zeer tevreden te zijn, twee van de respondenten is tevreden en 3 respondenten gaven aan zeer ontevreden te zijn (Survey Migratieagenda, 2024).

Mobiel Informatiepunt 2023-2024

Lectoraat Public Governance / Centre of Expertise Governance of Urban Transitions - De Haagse Hogeschool, 2025



Figuur 3: Grafiek bekendheid Mobiele Informatiepunt, Bron: Survey Migratieagenda, april 2024 (N=80)



Figuur 4: Grafiek gebruik Mobiel Informatiepunt, Bron: Survey Migratieagenda, april 2024 (N=34)

Uit observaties en gesprekken met voorlichters werd duidelijk dat vooral Poolse en Bulgaarse arbeidsmigranten gebruik maken van de het Mobiel Informatiepunt en andere groepen arbeidsmigranten minder (Observatieverslag meeloopdag Mobiel Informatiepunt, 2024).

In de focusgroep met Bulgaarse deelnemers is naar hun ervaringen met het Mobiel Informatiepunt gevraagd. De deelnemers gaven aan dat zij bekend waren met het Mobiel Informatiepunt via Facebook, maar dat zij zelf geen gebruik hadden gemaakt van het Mobiel Informatiepunt. Wanneer er werd gevraagd wat zij vinden van de aanpak van het initiatief, gaven zij aan dat ze het een goede plek vinden waar de doelgroep informatie kan vinden. Ook gaven zij aan dat het fijn zou zijn als het informatiepunt telefonisch bereikbaar is:

“If they go out while we are working, we cannot leave work to go and ask questions. What would be convenient is if they have a phone number.”

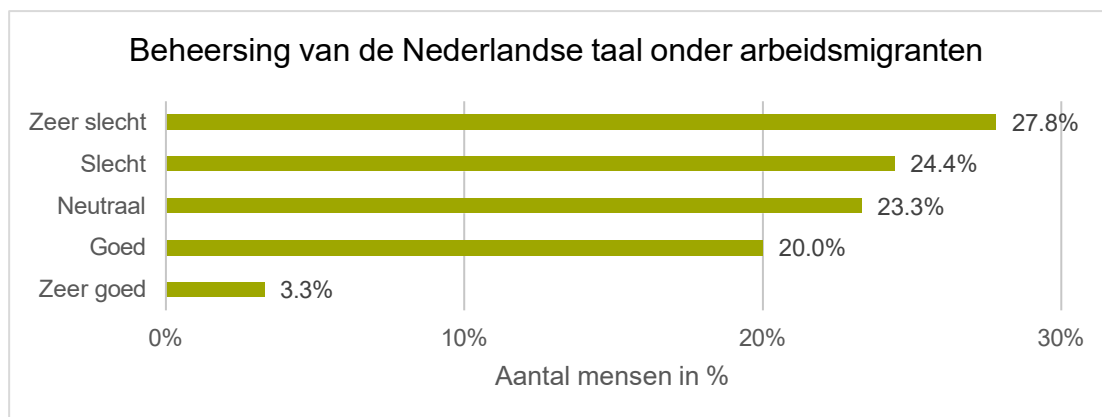
(Deelnemer Bulgaarse focusgroep, 2024)

Het Mobiel Informatiepunt is in de huidige aanpak al telefonisch bereikbaar, dit wordt gewaardeerd door deelnemers. In het interview met de Poolse deelnemer, werd ook naar het Mobiel Informatiepunt gevraagd, zij gaf aan dat ze het wel kende, maar er geen gebruik van maakt.

3.3 Inzicht in het bereiken van meer en andere doelgroepen

Taal

Taal speelt zoals eerder beschreven een belangrijke rol in de mate waarin iemand maatschappelijk kan participeren. Bij arbeidsmigranten is beheersing van de Nederlandse taal veelal een belemmering, omdat zij de taal vaak niet of niet goed beheersen. In de survey werd aan respondenten gevraagd: “Hoe zou u uw Nederlandse taalbeheersing omschrijven?” Hieruit blijkt dat meer dan de helft van de respondenten de Nederlandse taal niet goed beheerst (zie figuur 5).



Figuur 5: Grafiek beheersing Nederlandse arbeidsmigranten. Bron: Survey migratieagenda, juni 2024 (N=90)

Gesprekken met voorlichters van het Mobiel Informatiepunt bevestigen dit beeld. Zij geven aan dat migranten soms wel elkaars taal leren, om met elkaar op de werkvloer te communiceren, maar dat er voor hun geen gevoel geen noodzaak is om Nederlands te leren:

“Taal is een probleem, arbeidsmigranten leren vaak geen of slecht Nederlands, ook die hier al langer in Nederland wonen. Ze leren wel elkaars taal, dus Pools en Bulgaars, voor het overleg op de werkvloer. Het leren van het Nederlands is vaak niet nodig, en hebben ze vaak geen tijd voor buiten werktijden om.”

(Voorlichter Mobiel Informatiepunt, 2024)

Dit kan volgens een andere voorlichter ook te maken hebben met het migratiemotief; veel migranten voelen geen binding met het land, omdat het motief van verblijf gericht is op arbeid en bovendien van tijdelijke aard is. Zij voelen om deze reden geen noodzaak om hier iets op te bouwen waaronder het leren van een taal:

Mobiel Informatiepunt 2023-2024

Lectoraat Public Governance / Centre of Expertise Governance of Urban Transitions - De Haagse Hogeschool, 2025

“Taalles is hier niet belangrijk, mensen hebben geen behoefte aan een sociaal leven hier. Daar komt nog bij: Veel mensen denken dat ze hier maar tijdelijk zijn, ze bouwen niets op, ook al zijn ze er al 10 jaar.”

(Voorlichter Mobiel Informatiepunt, 2023)

Voor maatschappelijke participatie is het aanleren van een taal dus belangrijk, maar de realiteit is dat veel arbeidsmigranten de taal niet beheersen, en de noodzaak daarvan ook niet voelen. Om deze groep te bereiken blijft het dus nodig om hen in de eigen taal aan te spreken.

“Eerst lag vooral de nadruk op de taal leren spreken, je aanpassen. Nu is er meer informatie in de eigen taal en het actief benaderen van arbeidsmigranten in plaats van eigen verantwoordelijkheid.”

(Voorlichter Mobiel Informatiepunt, 2023)

In het interview met de Poolse deelnemer geeft zij aan dat taal een belangrijke factor is in het bereiken van de doelgroep:

“Wanneer arbeidsmigranten naar Den Haag komen en de taal niet goed beheersen, weten ze vaak niet wat hun rechten zijn en durven ze daardoor ook geen contact op te nemen met de gemeente of andere overheidsinstanties.”

(Interview Poolse deelnemer, 2024)

De deelnemer benadrukt in haar interview ook hoe waardevol het is om informatie kunnen krijgen in je eigen taal. Ze vertelt dat men zich dan veel zelfverzekerder voelt en meer vragen durft te stellen en de informatie beter kan interpreteren:

“Ik voel me ook meer zeker. Ik durf ook meer vragen te stellen en doorvragen over iets wat ik niet begrijp. Dat heb ik niet altijd als ik met iemand Nederlands moet spreken.”

(Interview Poolse deelnemer, 2024)

Er is echter nog een hoop winst te behalen als het gaat om de taalbarrière, geeft zij aan:

“Om zelf informatie te krijgen moeten Poolse bewoners bijvoorbeeld eerst ergens naar bellen, maar ze spreken niet zo goed Nederlands om het probleem voldoende uit te leggen. De ambtenaar die daar zit kan het ook niet begrijpen, waardoor ze geen hulp kunnen krijgen. Er is voor ons nog steeds een tolk nodig of iemand die kan vertalen.”

(Interview Poolse deelnemer, 2024)

Taal kan dus een belangrijke rol spelen in het bereiken van de doelgroep. Het aanspreken in de eigen taal, draagt bij aan het creëren van een vertrouwensband, zo geeft een van de voorlichters aan, maar daar is ook meer voor nodig. Dat betekent regelmatig actief contact zoeken met de doelgroep en deze ook onderhouden, en dat kost tijd:

“Ik probeer een vertrouwensband op te bouwen met bepaalde kwetsbare groepen die het Mobiel Informatiepunt bezoeken. In plaats van hen te wijzen op regels ga ik het gesprek met hen aan om in de belevingswereld te komen en verbinding te maken, welke vragen en zorgen leven er?”

(Voorlichter Mobiel Informatiepunt, 2024)

Informatievoorziening

In de survey is tevens gevraagd waar respondenten in brede zin hun informatie vandaan met betrekking tot wonen, werken, hun kinderen en taallessen. Respondenten geven aan het meest gebruik te maken van hun sociale netwerk (familie- en vriendenkring) bij het vinden van informatie (zie bijlage 2) (Survey migratieagenda, 2024). Daarnaast wordt er ook veel gebruik gemaakt van sociale media zoals Facebook en ‘apps’, zoals WhatsApp, om informatie te vinden (zie bijlage 2). Deze bevindingen worden bevestigd in focusgroepen. Deelnemers in een van de focusgroepen gaven aan vaak sociale media te gebruiken om informatie te krijgen over wonen in de Gemeente Den Haag. Een deelnemer gaf aan Facebook te gebruiken voor het vinden van een woning:

“The first thing I did was to put a post on Facebook to just kind of throw up a slogan like “I’m ‘looking for a flat’, because someone out there knows something, someone knows someone etc.”

(Deelnemer Poolse focusgroep, 2024)

De bevindingen uit de survey over het gebruik van het sociaal netwerk werden bevestigd in de focusgroepen. Vanuit de Bulgaarse focusgroep kwam naar voren dat deelnemers geen moeite hebben met het vinden van informatie omdat zij Nederlandse vrienden of partners hebben. Die kunnen informatie bijvoorbeeld voor hun vertalen en verdere ondersteuning bieden bij het vinden van relevante informatie:

“For me it is easier, because I have a Dutch husband and he explains everything to me. Whatever question I have, he can help me with it.”

(Deelnemer Bulgaarse focusgroep, 2024)

Deze deelnemers hebben dus een persoon in het sociale netwerk die de taal beheerst en de weg weet te vinden in de informatievoorziening van Nederlandse overheden.

4 Wat kunnen we leren van dit onderzoek?

De voorlichters van het Mobiel Informatiepunt hebben in de eerste twee jaar meer dan 22.000 bezoekers te woord gestaan, dat komt neer op ongeveer 190 bezoekers per week. Deze cijfers laten zien dat het initiatief een aanzienlijk bereik heeft opgebouwd binnen een relatief korte periode.

Voor EU-arbeidsmigranten is het Mobiel Informatiepunt een belangrijke manier om informatie te vinden. De inzet van meertalige voorlichters op laagdrempelige, goed bereikbare locaties, wordt als een waardevolle aanpak gezien. De mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen draagt bovendien bij aan de toegankelijkheid van het initiatief.

Een belangrijke kracht van het Mobiel Informatiepunt is dat het twee belangrijke drempels weet te verlagen in het contact tussen gemeente en bewoners: fysieke afstand en de taalbarrière. Door aanwezig te zijn op plekken waar arbeidsmigranten zich bevinden én hen in hun eigen taal te woord te staan, wordt vertrouwen opgebouwd en voelen zij zich eerder welkom (Musgrave & Bradshaw, 2014). Voor veel arbeidsmigranten is dit essentieel, omdat zij de Nederlandse taal (nog) niet voldoende beheersen en niet altijd de noodzaak voelen om deze te leren. Tegelijkertijd is dit ook een spanningsveld. Het gemeentelijk beleid is gericht op taalintegratie, dat wil zeggen dat van bewoners wordt verwacht dat ze zich in het Nederlands kunnen redden. In de praktijk kunnen veel arbeidsmigranten dit niet. Veel van hen zijn eerst geholpen met begrijpelijke, toegankelijke informatie in hun eigen taal. Juist het aanspreken in de eigen taal kan een eerste stap zijn richting het betrekken en bereiken van de doelgroep.

Een aandachtspunt is dat slechts een beperkt deel van de arbeidsmigranten het Mobiel Informatiepunt weet te vinden. Uit de survey blijkt dat een aanzienlijke groep het informatiepunt niet kent, of het wel heeft gezien maar er geen gebruik van heeft gemaakt. Hier ligt een kans om de communicatie over het Mobiel Informatiepunt verder te versterken, bijvoorbeeld via sociale mediakanalen die aansluiten bij het mediagebruik van de doelgroep. Veel arbeidsmigranten zoeken hun informatie online, via apps en platforms die ze al kennen en vertrouwen. Daarnaast is er behoefte aan meer gerichte ondersteuning voor arbeidsmigranten die geen beroep kunnen doen op hun sociale netwerk voor hulp. Voor deze groep kunnen (taal)buddy's een waardevolle aanvulling zijn. Zij kunnen niet alleen helpen bij het vinden van informatie, maar ook bijdragen aan bewustwording van rechten en plichten. Vertrouwen en bereikbaarheid – los van plaats en tijd – zijn hierin belangrijke voorwaarden.

De bevindingen van dit onderzoek laten zien dat het Mobiel Informatiepunt een passende interventie is om arbeidsmigranten beter te bereiken en te kunnen ondersteunen. De laagdrempelige, meertalige aanpak sluit aan bij de behoeften van veel bezoekers. Tegelijkertijd is er nog ruimte voor verbetering, met name op het gebied van bekendheid. Naast het informatiepunt zou persoonlijke individuele ondersteuning van kwetsbare groepen die geen beroep kunnen doen op hun sociale netwerk een waardevolle aanvulling kunnen zijn. Verdere verdieping in de behoeften van de doelgroep – bijvoorbeeld via gesprekken met (niet-) gebruikers – kan waardevolle inzichten opleveren voor de doorontwikkeling van de dienstverlening. Het is aan te bevelen om dit niet eenmalig, maar op een continue en structurele manier te organiseren, zodat het Mobiel Informatiepunt blijvend kan inspelen op veranderende behoeften en omstandigheden.

Het informatiepunt wordt dan meer een startpunt voor contact in het proces om betrokkenheid van arbeidsmigranten bij hun leven in Den Haag te vergroten dan een vraagbaak.

Tot slot kan een betere monitoring van het gebruik van het Mobiel Informatiepunt bijdragen aan het leren van ervaringen. Om de effectiviteit van de interventie te kunnen verantwoorden is het verzamelen en analyseren van kwantitatieve (aantal bezoekers, taalachtergrond, aard van de vraag en antwoord, aantal doorverwijzingen etc.) en kwalitatieve (inzicht in de problematiek, wijzigingen hierin) data belangrijk.

Literatuurlijst

ABU & NBBU. (2023). *Arbeidsmigranten in Nederland – Factsheet*.

<https://www.abu.nl/app/uploads/2024/01/Arbeidsmigranten-in-Nederland-factsheet-ABU-NBBU-2023.pdf>

Brady, H. E., Verba, S., & Schlozman, K. L. (1995). Beyond SES: A resource model of political participation. *American political science review*, 89(2), 271-294.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2025, 9 januari). *Arbeidsmigrant met werkende partner blijft steeds vaker in Nederland*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/02/arbeidsmigrant-met-werkende-partner-blijft-steeds-vaker-in-nederland>

De Vries Hendrika Lautenbach, J. (2023, 2 november). *Nederlandse taalvaardigheid van migranten en hun positie op de arbeidsmarkt*. Centraal Bureau Voor de Statistiek. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2023/nederlandse-taalvaardigheid-van-migranten-en-hun-positie-op-de-arbeidsmarkt?onpage=true#c-3--Migratie-en-Nederlandse-taalvaardigheid>

Gemeenten missen grip op arbeidsmigrant. (z.d.). Binnenlands Bestuur.

Gemeente Den Haag. (2025). *Voortgangsrapportage 2024: Arbeidsmigratie in goede banen*.

Kenniscentrum Arbeidsmigranten. (2021). *Wat is een arbeidsmigrant?*

<https://hetkenniscentrumarbeidsmigranten.nl/wp-content/uploads/2021/07/INT-AR-Paper-1-Definitie-arbeidsmigrant.pdf>

Musgrave, S., & Bradshaw, J. (2014). Language and social inclusion: Unexplored aspects of intercultural communication. *Australian Review of Applied Linguistics*, 37(3), 198-212.

Piller, I., & Takahashi, K. (2011). Linguistic diversity and social inclusion. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 14(4), 371-381.

Risbo. (2024). *Zicht op arbeidsmigranten: Kansen en belemmeringen voor participatie en welzijn*.

<https://www.risbo.nl/en/media/2024-11-rapportrisbozichtoparbeidsmigranten>

Sobczyk-Turek, A., & Cremers, J. (2023). De Nederlandse taalvaardigheid onder arbeidsmigranten - de resultaten van het 6e Arbeidsmigrantenpanel. In *Het Kenniscentrum Arbeidsmigranten*. Geraadpleegd op 9 april 2025, van <https://hetkenniscentrumarbeidsmigranten.nl/wp-content/uploads/2023/10/Eindrapport-De-Nederlandse-taalvaardigheid-onder-arbeidsmigranten.pdf>

Bijlage 1: Surveyvragen



62. Bent u bekend met deze bus, ook wel het mobiele informatiepunt? Zie de foto. Deze is te vinden op meerdere locaties in Den Haag.

☐ Ja	☐ Nee > door naar vraag 66
--------------------------	--

63. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van het mobiele informatiepunt?

☐ Ja	☐ Nee > ga naar vraag 66
--------------------------	--

64. Hoe tevreden bent u met uw bezoek aan het mobiele informatiepunt?

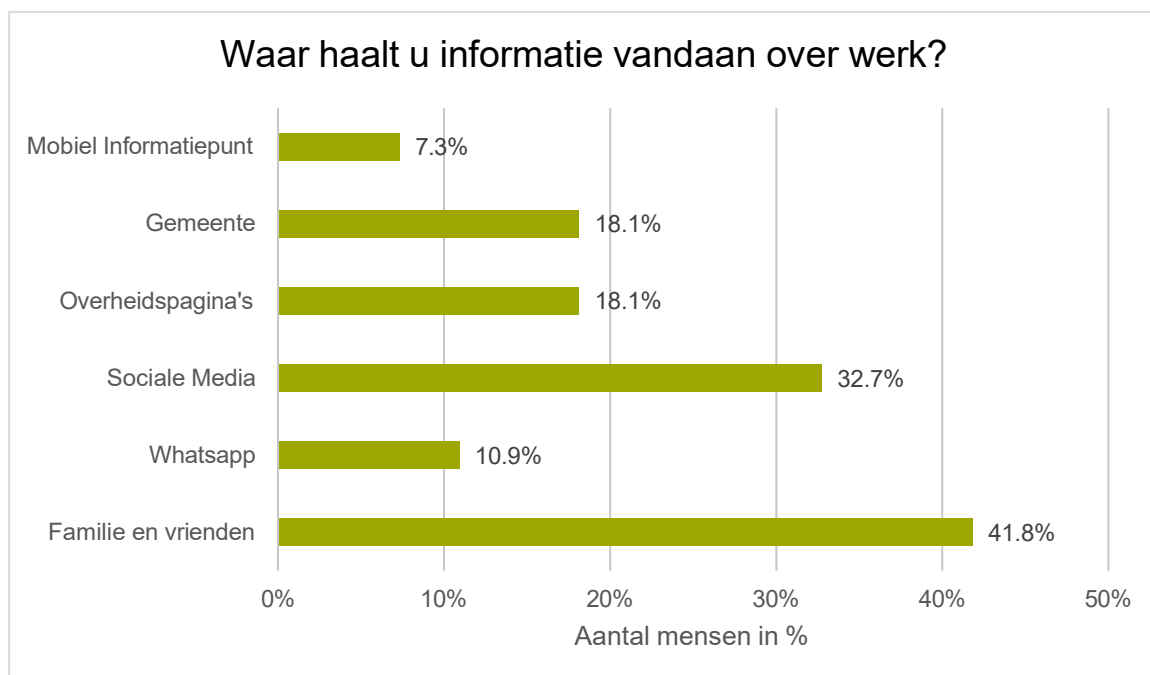
☐ Zeer ontevreden	☐ Ontevreden	☐ Niet tevreden/niet ontevreden	☐ Tevreden	☐ Erg tevreden
				☐ Ik weet het niet/wil niet zeggen

65. Licht uw antwoord alstublieft toe

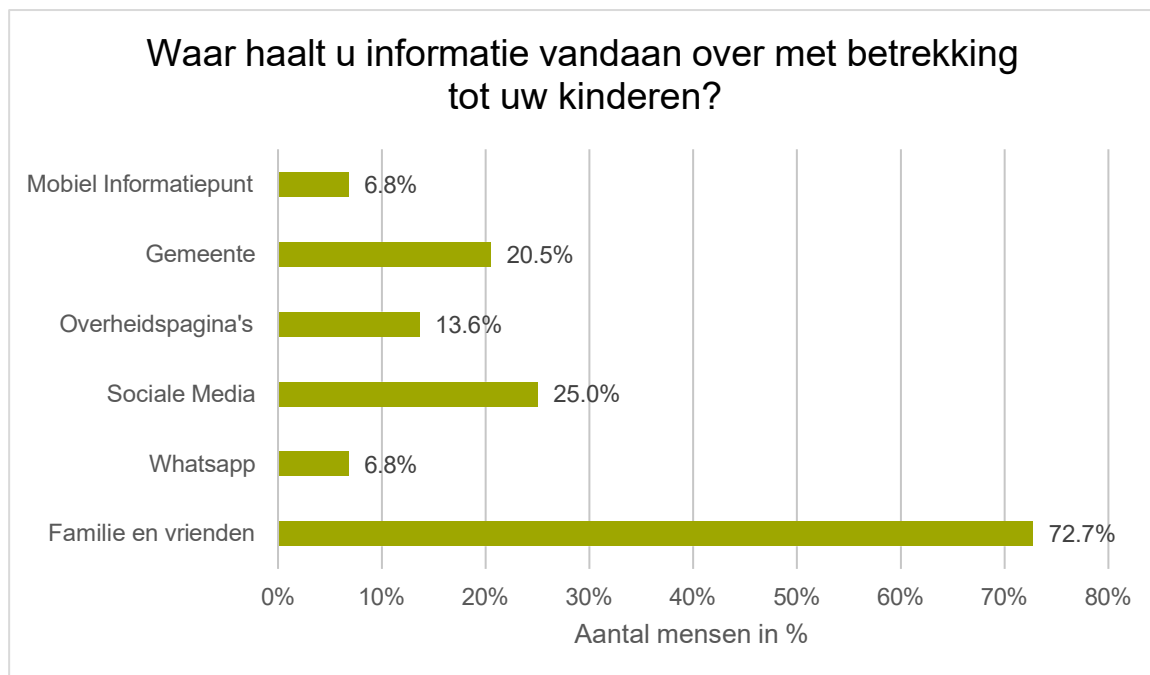
Bijlage 2: grafieken over het vinden van informatie



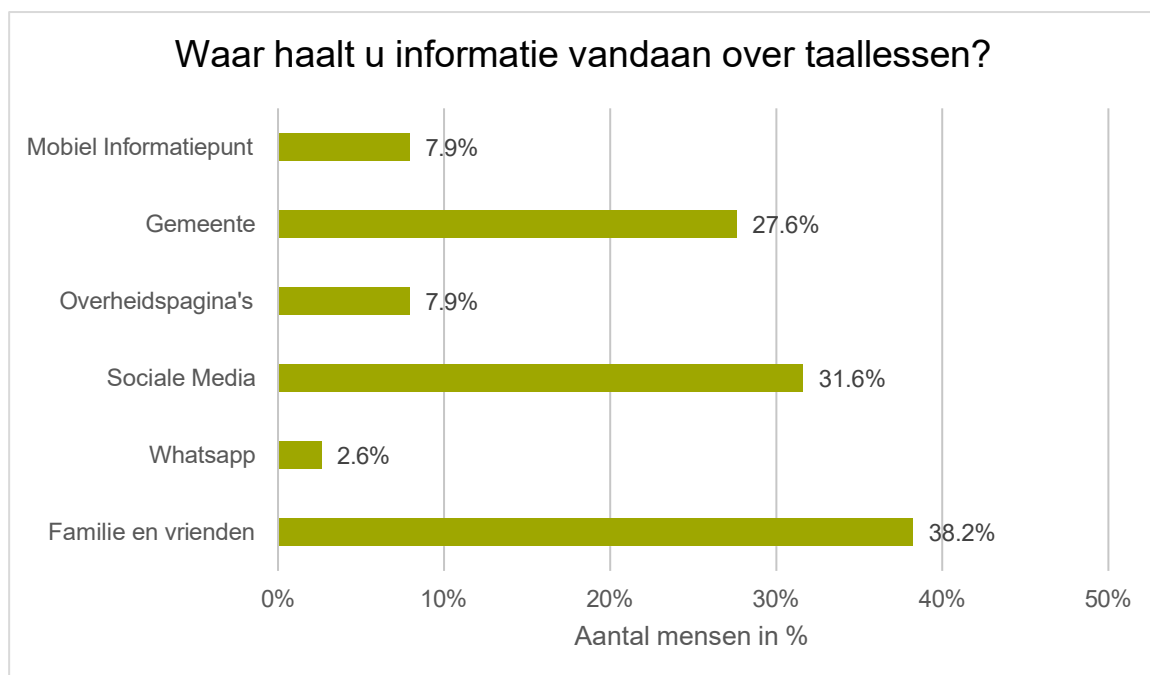
Figuur 2a: Grafiek informatie woonomstandigheden
Bron: Survey Migratieagenda, N=94



Figuur 2b: Grafiek informatie werk
Bron: Survey Migratieagenda, N=55



Figuur 2c: Grafiek informatie kinderen
Bron: Survey Migratieagenda: N=44



Figuur 2d: Grafiek informatie taallessen
Bron: Survey Migratieagenda, N=76