

Opbrengsten impulstraject Gemeentelijke ondersteuning aan Eritrese nieuwkomers

Impuls



Ondersteuningsprogramma
Gezondheid Statushouders



Rijksoverheid



Gedurende ons werk in de afgelopen twee jaar als regiocoördinator Gezondheid Statushouders merkten wij dat veel gemeenten zorgen hadden over de integratie en participatie van Eritrese nieuwkomers. Tegelijkertijd zien gemeenten de veerkracht en motivatie bij Eritrese nieuwkomers om er in Nederland wat van te maken. De weg daar naartoe is voor velen bezaaid met obstakels. Soms zijn deze obstakels onnodig ingewikkeld, soms is er intensievere ondersteuning nodig om vaardigheden te ontwikkelen om de obstakels te overwinnen. De vraag daarbij is: waar begint u als u ziet dat een aanpak op meerdere leefgebieden nodig is om de Eritrese nieuwkomers, net als andere statushouders, mee te laten doen in uw gemeente? Vanuit het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders van de VNG, in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zijn wij daarom gestart met het ontwikkelen van een traject om gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van de gemeentelijke praktijk



Marjolein Martens en Sanne Kos

voor Eritrese nieuwkomers. In juni 2018 leverde een landelijke uitvraag tientallen reacties op vanuit gemeenten. Op basis van deze reacties is het impulstraject ontwikkeld voor de zes geselecteerde gemeenten en zijn de overige gemeenten bijeen gebracht in een kennisnetwerk.

Er is in een korte periode van zes maanden veel werk verzet door de deelnemende gemeenten. Wij hebben daarbij ook dankbaar gebruik gemaakt van de kennis en materialen die al ontwikkeld waren binnen het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders. Wij willen u daarom aan de hand van mooie praktijkvoorbeelden inspireren over wat er als gemeente mogelijk is

om Eritrese nieuwkomers op weg te helpen in de Nederlandse samenleving.

Wij zijn van mening dat passend beleid maken begint met het leren kennen van de inwoners in uw gemeente. Dé aanpak bestaat niet, net zomin als dé gemeente of dé Eritreeër. Het is van belang om stevig in te zetten op de ondersteuning van statushouders in uw gemeente, waarbij wij in dit traject de focus hebben gelegd op Eritrese nieuwkomers.

In 2019 zal het kennisnetwerk en het impulstraject worden voortgezet. Wij hopen u als gemeente te ontmoeten om grote stappen te gaan zetten richting het volwaardig meedoen van Eritrese nieuwkomers in Nederland. Laten we dat vooral samen doen met de Eritrese gemeenschap. Want op basis van wederzijds begrip de handen ineen slaan, is de sleutel tot succes.

Veel leesplezier!

Sanne Kos en Marjolein Martens

Leeswijzer

- **Introductie impulstraject**
pagina 3-4
- **De klantreis**
pagina 5-7
- **Uit de gemeenten**
pagina 8-20
- **Verdieping Psychische gezondheid**
pagina 21
- **Verdieping Cultuursensitief werken**
pagina 22
- **Verdieping Activering en Participatie**
pagina 23
- **Verdieping Geboortezorg**
pagina 24
- **Voortzetting Impulstraject**
pagina 25
- **Gedicht Daniël Tuem**
pagina 26



Gabata (Eritrees gezelschapsspel) spelen tijdens Eritrea Town, een community-art project van Haring & Hummus in Leeuwarden (2018).

Opbrengst impulstraject Gemeentelijke ondersteuning Eritrese nieuwkomers

'Laten we elkaar leren kennen'

Bijna vijftig gesprekken met Eritrese nieuwkomers in zes gemeenten, vier landelijke bijeenkomsten, trainingen, video's en adviesgesprekken en dat in zes maanden tijd. Het zijn de opbrengsten van het impulstraject Gemeentelijke ondersteuning Eritrese nieuwkomers die op 13 december in Utrecht werden gepresenteerd en die in dit magazine worden gedeeld.

'Niet vanuit het gemeentehuis mensen met programma's om de oren slaan, maar ga naar buiten. Ga in gesprek. Met de Eritrese nieuwkomers, met de ketenpartners. Dan hoor je waar het wringt.' Met deze woorden vat Herwil van Gelder, wethouder in Leeuwarden en ambassadeur van het impulstraject Gemeentelijke ondersteuning Eritrese nieuwkomers de opbrengst van het impulstraject samen. Het

afgelopen half jaar kregen zes gemeenten – Leeuwarden, Katwijk, Haarlem, Roosendaal, Zutphen en Hellendoorn – vanuit VNG OTAV extra ondersteuning in hun aanpak rondom (kwetsbare) Eritrese statushouders. 'Een groep met ontzettend veel veerkracht en motivatie om er in Nederland wat van te maken', stelt regiocoördinator Sanne Kos (VNG OTAV), die samen met haar collega Marjolein Martens

Introductie impulstraject



terugblijkt op de afgelopen maanden. Naast de 48 gesprekken met de Eritrese statushouders volgens de klantreismethodiek in de zes gemeenten, de landelijke bijeenkomsten en trainingen zijn er verschillende video's opgenomen waarin geslaagde projecten voor (Eritrese) nieuwkomers in beeld worden gebracht en experts aan het woord komen over bijvoorbeeld psychische gezondheid en cultuursensitief werken. De regiocoördinatoren benadrukken tijdens de landelijke bijeenkomst op 13 december jl. dat er ook vanuit het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders veel materiaal is ontwikkeld, inzetbaar bij de ondersteuning van Eritrese statushouders. Sanne Kos: 'Vandaag delen we de opbrengst van het impulstraject, we willen inspireren. Inzetten op intensieve

ondersteuning en ruimte voor maatwerk in gemeenten voor deze nieuwe inwoners.' Daar is wethouder Van Gelder het roerend mee eens. Ook in Leeuwarden waren er veel zorgen over de Eritrese nieuwkomers. 'Dat uitte zich in de media, in de gemeenteraad. Ook de behoefte aan ondersteuning was groot. Dankzij de klantreismethodiek zijn we in gesprek gegaan met de statushouders en delen we de uitkomsten met de ketenpartners. Dan ga je echt meters maken en ga je begrijpen wat nodig is om succesvol te zijn.

'Het impulstraject heeft ons als gemeente een spiegel voor gehouden'

Herwil van Gelder, wethouder Leeuwarden



De klantreismethodiek werd in Leeuwarden dusdanig positief ontvangen dat volgend jaar ook Syrische statushouders worden uitgenodigd om hun ervaringen te delen. Ook cultuursensitief werken staat hoog op de agenda. Van Gelder: 'Als overheid is het gevaar groot dat we iedereen benaderen als de economisch denkende witte man van vijftig. Dat is een erg beperkt referentiekader waarmee je veel burgers buitenspel zet. De klantreis heeft ons – door echt te luisteren naar de ervaringen van de statushouders – een spiegel voorgehouden. Door een stap achteruit te doen, zie je pas de kracht en

'We hebben de gemeenschap veel scherper in beeld'

Adger van Helden,
wethouder Katwijk



vitaliteit die bij deze groep aanwezig is.'

De ervaringen in Leeuwarden staan niet op zichzelf. Ook uit andere deelnemende gemeenten klinken soortgelijke geluiden. In de gemeenten Hellendoorn en Katwijk krijgen ambtenaren en professionals – met steun vanuit het traject – een training cultuursensitief werken en in Haarlem is via VluchtelingenWerk een Mindfittraining ingezet. Zutphen traint met cofinanciering van de VNG twee sleutelpersonen met een Eritrese achtergrond. De gemeente Katwijk is positief. 'We hebben de gemeenschap nu veel scherper in beeld', stelt wethouder Adger van Helden. De integrale intake en intensieve begeleiding worden ook in 2019 voortgezet. 'Door ons echt te verdiepen in de Eritrese statushouders ontstaat beter contact, van daaruit kun je gaan bouwen.'

Interessante links

- [Website Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders \(VNG\)](#)
- [Publicatie Sociaal Cultureel Planbureau \(2018\). Eritrese statushouders in Nederland.](#)
- [Publicatie Kennisplatform Integratie en Samenleving \(2017\). Handreiking voor ondersteuning van Eritrese nieuwkomers bij hun integratie.](#)
- [Overzichtspagina materialen Kennisdelingsprogramma Gezondheid Statushouders \(GGD GHOR Nederland\)](#)
- [Alle video's van het impulstraject zijn te vinden via het YouTube kanaal van de VNG.](#)



Door de ogen van de statushouder

Een goede tolk is cruciaal, kies het onderwerp zorgvuldig en investeer in een goede voorbereiding. De tips van onderzoeker Merel Kahmann voor een goede klantreis met statushouders. De afgelopen maanden ondersteunde zij gemeenten bij hun klantreis.

De klantreismethodiek – oorspronkelijk afkomstig uit de retail – wordt vaak gebruikt om de dienstverlening van gemeenten door de ogen van inwoners te zien, vertelt Kahmann. 'Het was nog een hele opgave om dit ook voor Eritrese statushouders te gaan doen, omdat zij, zeker in die eerste periode, met zoveel partijen te maken hebben. Daarom is het zo belangrijk om het onderwerp goed te kiezen. Waar wil je op inzoomen? Op de maatschappelijke begeleiding, de intake, dagbesteding? Natuurlijk komen in de gesprekken vervolgens allerlei thema's aan bod, maar deze focus is wel belangrijk. Kies een onderwerp en van daaruit ga je in gesprek.'

Een ander belangrijk onderdeel is het uitnodigen van deelnemers. Kahmann: 'Denk hier goed over na. Doe je dit in de eigen taal? Nodig je mensen uit voor een maaltijd zoals in Hellendoorn? Ook

'De emotie en ervaring van de Eritrese nieuwkomer staat centraal'

Merel Kahmann



hierbij is de inzet van een goede tolk essentieel.' Wanneer gemeenten het vertrouwen van de nieuwe inwoners krijgen, levert dit veel op, stelt de onderzoeker. 'De reacties van de mensen die hebben deelgenomen aan onze klantreizen waren erg positief. Dank voor deze kans om mijn verhaal te doen, hoorden we vaak terug. Ook kwamen veel Eritrese inwoners met concrete verbeterpunten. Er gebeurt echt wat tijdens deze gesprekken.'

Na het ophalen van alle ervaringen is het zaak om de bevindingen te

bespreken met de ketenpartners. 'Ook in deze sessies staat de emotie en ervaring van de Eritrese nieuwkomer centraal.' En dat is volgens Kahmann precies wat een klantreis doet. Kijken door andere ogen. Verplaats je in de nieuwkomer. 'Willen we de Eritrese inwoners leren kennen, dan is deze persoonlijke benadering nodig. Het geeft een helder inzicht in de eigen dienstverlening. Wat sluit aan en waar vallen nog gaten.' Voor meer informatie zie de publicatie van Merel Kahmann 'Spiegel voor de keten' (2018).



VNG Realisatie heeft een blended-learning module ontwikkeld voor gemeenten over de klantreismethodiek. Deze wordt kosteloos aangeboden aan gemeenten. Jeske Gunterman heeft de klantreismethodiek binnen het impulstraject begeleidt. Meer informatie op de website van [VNG Realisatie](#).

Interessante links:

-  [Publicatie van VNG Realisatie over klantreizen: Kijken als een Klant \(2018\).](#)
-  [Video over klantreistrajecten voor Eritrese nieuwkomers \(VNG, 2018\)](#)
-  [Publicatie 'Spiegel voor de keten' \(VNG, 2018\) over de opbrengsten van klantreizen met Eritrese nieuwkomers.](#)



Jeske Gunterman, klantreiscoach bij VNG Realisatie (L), Yordi Lassooy, tolk klantreistraject (M) en Sanne Kos, regiocoördinator Gezondheid Statushouders VNG (R)



48 keer in gesprek

Yordi Lassooy is als tolk betrokken bij de klantreistrajecten van het impulstraject en voerde samen met de betrokken gemeenten maar liefst 48 gesprekken met Eritrese nieuwkomers om hun klantreis in beeld te brengen.

In Ethiopië getogen Eritreeër en nu alweer jaren in Nederland. Ze heeft International Business Management en Accountancy gestudeerd, is werkzaam als tolk, Sleutelpersoon Gezondheid Statushouders, coördinator bij stichting DMIT en ze geeft de Mindspringtraining. De Eritrese nieuwkomers zitten vol met verhalen, vol met vragen. 'Deze groep heeft de afgelopen jaren van alles meegemaakt. Ze komen met zware bagage aan in Nederland, al die tijd waren ze vooral bezig met overleven. Nu komen ze eindelijk tot rust en beseffen ze zich wat er allemaal is gebeurd. Er wordt vaak gezegd dat het zo'n moeilijke groep is, ongemotiveerd. Maar dat is echt een misverstand, het gaat vooral om onderling begrip.'

Een terugkerend punt in de vele interviews is de begeleiding. 'We hebben veel verhalen gehoord, we hebben gelachen

en gehuild. Het ging over miscommunicatie, over misverstanden, over vertrouwen en begrip.' Belangrijk is volgens Lassooy dat gemeenten scherp blijven toezien op de kwaliteit van de ketenpartners. Ze geeft een voorbeeld. 'Statushouders zijn erg afhankelijk van de maatschappelijke begeleider, vaak zijn dit de enige Nederlanders waar ze contact mee hebben. In de praktijk gaat het soms mis, met alle gevolgen van dien. Heb hier oog voor en luister van tijd tot tijd naar de ervaringen van de mensen zelf.'

Eritrese nieuwkomers, die door gemeenten werden uitgenodigd om hun ervaringen te delen, waarderen dat zeer,

weet ze.' Het is de kans om hun verhaal te doen. Ik krijg nog steeds dagelijks telefoontjes van mensen uit verschillende gemeenten, die vragen wanneer zij aan de beurt zijn.'

De betrokken tolk heeft zeker tips voor professionals die in 2019 met Eritrese nieuwkomers in gesprek gaan. 'Verdiep je in de cultuur. Eritreeërs spreken niet hardop, ze zijn bescheiden, wees geduldig. Geef ons tijd en werk samen met oudkomers die Nederland goed kennen. Neem niet alles uit onze handen, maar help ons om zelfredzaam te zijn. Help ons om Nederland te leren kennen.'

'We hebben zoveel verhalen gehoord, we hebben gelachen en gehuild'

Yordi Lassooy



Op reis met de gemeente Hilversum



'De klantreis geeft inzicht, zowel op proces als inhoud'

Sarah van Seumeren,
gemeente Hilversum

De gemeente Hilversum heeft de ervaringen van Syrische en Eritrese statushouders in beeld gebracht en vervolgens beleid en uitvoeringspraktijk daarop aangepast. Projectleider Sarah van Seumeren over het proces, over vallen en opstaan én de opbrengsten.

'Ik wilde onze verbetering echt aanvliegen vanuit ervaringen en behoeften van de statushouders zelf. Hoe krijgen we die ervaringen in beeld? We hebben ervoor gekozen om eerst een groepsbijeenkomst voor statushouders te organiseren en mensen uit te nodigen in de eigen taal. De opkomst overtrof onze verwachtingen. Dankzij onze tolken uit de gemeenschap ontstond er een open en fijne sfeer. In een mum van tijd kwamen allerlei verhalen los.'

Papierland

'Nederland is het land van papier kregen we te horen. Al in het azc krijgen nieuwkomers brieven in het Nederlands, brieven waarvan ze niets begrijpen en waarmee ze naar VluchtelingenWerk moeten voor vertaling. Het ging ook over benadering, over welkom voelen, over contacten met buurtbewoners en over werk. Help ons werd er gezegd, we willen graag aan de slag, maar het lukt niet. Kortom, heel veel stof tot nadenken.'

De klantreis, in Hilversum ervaringsreis genoemd, werd vervolgens besproken met alle ketenpartners. 'We hebben meetbare doelen geformuleerd. Iedereen doet zijn best vanuit zijn eigen stuk, maar niemand ziet de route die een statushouder aflegt. Daar hebben we nauwelijks inzicht in. Een ander belangrijk punt is de communicatie, we hebben daarna ook besloten om mensen eerder én de eerste maanden in de eigen taal te benaderen. We weten nu pas hoeveel stress een brief in het Nederlands kan veroorzaken. Financiën, maar ook zaken als maatwerk en hoe

zorgen we dat statushouders meedoen in Hilversum, waren andere speerpunten. We hebben de nieuwkomers vervolgens overal bij betrokken. We hebben alle plannen bij hen getoetst. Dat hield ons scherp, voordat je het weet vliegt iedereen weer terug in het denken vanuit zijn eigen organisatie.'

Inzicht

'Deze reis geeft inzicht, zowel op proces als op inhoud. Je kunt daarna ook niet meer terug. Draagvlak vanuit opdrachtgever en bestuur voor deze manier van werken is daarom cruciaal. Periodiek herhalen van de ervaringsreis is belangrijk om de effecten te monitoren, evenals het aanstellen van een keteneigenaar en het stellen van gezamenlijke doelen. We monitoren de voortgang ook op een speciaal ontwikkeld dashboard en bespreken dit in een structureel overleg met de ketenpartners. We moeten blijven leren uit de praktijk. Ook de persoonlijke benadering van de mensen die in de integratiesector werken is een belangrijke succesfactor.

'Behandel ons gelijkwaardig, we komen allemaal van dezelfde planeet, dat moeten we voor ogen blijven houden.'

Interessante links:

 [Uitvoeringsafspraken Hilversum ondersteuning statushouders](#)

Opbrengsten van de uitgevoerde klantreis vertaald in concrete acties

 [Communicatieplan statushouders gemeente Hilversum.](#)

Verbeterpunten en middelen die ingezet kunnen worden om de communicatie tussen de gemeente en statushouders te verbeteren

 [Contactkaart Hilversum Eritrese statushouders.](#)

Een concrete kaart om in te vullen door de Eritrese statushouder met alle contactpersonen en instanties vertaald in het Tigrinya

 [Flyer Aanpak Statushouders Hilversum](#)

Katwijk

'We hebben oog voor het leed wat veel Eritreeërs met zich mee dragen, we weten hoe groot de afstand is tussen het Eritrese platteland en een dichtbevolkt land als Nederland. We weten ook dat we echt intensief met deze groep aan de slag moeten om ervoor te zorgen dat ze een eigen plek vinden in Katwijk.'

Wethouder Adger van Helden, gemeente Katwijk

pagina 9

Zutphen

We hebben in Zutphen de ruimte gepakt, onze professionals gaan naast de nieuwkomer staan en kijken wat er nodig is. Dat is cruciaal', Hajo Rietman, gemeente Zutphen

pagina 11

Hellendoorn

'Zorg dat ze weer zelfvertrouwen krijgen om keuzes te maken. Dat kost tijd', Pieter Nuij, gemeente Hellendoorn

pagina 13

Haarlem

'Het is belangrijk dat een nieuwkomer één of twee ankerpunten heeft, mensen die naast hem of haar staan.'

Franklin Piers, gemeente Haarlem.

pagina 15

Roosendaal

'Ik zou dit elke gemeente aanraden. Ga vooral praten met de doelgroep, vraag wat ze nodig hebben. Dan kun je vertrouwen opbouwen', Lizette Ernest, gemeente Roosendaal

pagina 17

Leeuwarden

'We moeten oppassen onze eigen waarden niet voortdurend op te willen leggen' Sarah Schuette, gemeente Leeuwarden

pagina 19

- ★ Investeer in kennis over deze groep
- ★ Zorg voor een integrale intake
- ★ Werk nauw samen met andere partners in de gemeente

Adger van Helden, gemeente Katwijk

‘Verdiep je in de Eritrese nieuwkomer en ga van daaruit bouwen’

Deelnemers van het Statushoudersproject ontvangen het diploma Verzorgende IG, een initiatief van woonzorgcentrum DSV in de gemeente Katwijk.

Adger van Helden, wethouder Samenleving, Werk en Financiën in de gemeente Katwijk blikt terug op het impulstraject. ‘We hebben de gemeenschap nu veel scherper in beeld’.



Vertegenwoordigers van de gemeente Katwijk poseren samen met tolk Yordi Lassooy voor de uitkomsten van het klantreistraject.

'We merkten dat het leggen van contacten lastiger was dan bij de gemiddelde Syriër', stelt wethouder Adger van Helden eerlijk. Er moest meer gebeuren, dat was helder. Toen de VNG gemeenten opriep om zich aan te melden voor dit traject, zag Katwijk een kans om hier mee aan de slag te gaan. 'Het impulstraject kwam precies op het juiste moment en we waren blij dat onze gemeente mee kon doen.'

Wat heeft het impulstraject Katwijk gebracht?

'In de eerste plaats hebben we de gemeenschap nu veel scherper in beeld. Door het impulstraject is ook de onderlinge samenwerking met onze welzijnsorganisatie Welzijnskwartier en Servicepunt Werk sterk verbeterd. We doen bijvoorbeeld nu ook een gezamenlijke intake met nieuwkomers. Dat

'Door het impulstraject is de onderlinge samenwerking met onze welzijnsorganisatie Welzijnskwartier en Servicepunt Werk sterk verbeterd. We doen bijvoorbeeld nu ook een gezamenlijke intake met nieuwkomers.'

Adger van Helden, wethouder Katwijk



werkt veel beter dan mensen van de ene instelling naar de andere sturen. Nu hebben we tijd voor een langer gesprek waarbij alle leefgebieden aan bod komen.'

'Door ons echt te verdiepen in de groep ontstaat beter contact, van daaruit kun je gaan opbouwen. We hebben oog voor het leed wat veel Eritreeërs met zich mee dragen, we weten hoe groot de afstand is tussen het Eritrese platteland en een dichtbevolkt land als Nederland. We weten ook dat we echt intensief met deze groep aan de slag moeten om ervoor te zorgen dat ze een eigen plek vinden in Katwijk.'

En wat zijn de plannen voor 2019?

'We gaan zeker door met de intensieve begeleiding en de integrale intake. Daarnaast gaan we – op nadrukkelijk verzoek van de gemeenteraad – meer inzetten op sociale integratie. We weten dat nieuwkomers graag in contact komen met Nederlanders maar niet weten hoe. In Katwijk hebben we veel sportverenigingen, we willen deze clubs aan de nieuwkomers voorstellen. Integratie is een onderwerp dat ook in

onze gemeente soms tegenstrijdige reacties oproept. Daar valt zeker nog terrein te winnen. Samen voetballen helpt.'

Een andere speerpunt blijft werk, stelt Van Helden. 'Werk helpt bij het leren van de taal, bij het ontwikkelen van een sociaal netwerk. Mensen voor wie een betaalde baan nog een stap te ver is, beginnen met vrijwilligerswerk.' Zo is een aantal Eritreeërs gestart met het opdoen van werkervaring bij het plaatselijke zwembad. Een ander mooi voorbeeld is het project van zorgorganisatie DSV/Verzorgd Leven die elf statushouders – onder wie vijf Eritreeërs – heeft gehuisvest én heeft opgeleid tot verzorgende. Wethouder Van Helden prijst de inspanningen van de zorginstelling. 'Zij hebben gezegd: dit zijn mensen met kwaliteiten en die gaan we opleiden.'

Het voorbeeld laat zien dat extra investering in aandacht en tijd loont, stelt de wethouder. 'We willen voorkomen dat het overgrote deel over tien jaar nog in de uitkering zit. Dat is ook in het belang van de hele samenleving.'

Wat wil u aan andere gemeenten meegeven?

'Ga het gesprek aan, verdiep je in de achtergrond. Vanuit deze verdieping kun je de Eritrese doelgroep beter begeleiden. We organiseren allerlei zaken vanuit de beste bedoelingen, maar dat kan in de praktijk toch verkeerd uitpakken. Herken bijvoorbeeld ook de signalen van trauma, weet naar wie je moet doorverwijzen. Kortom: we moeten de mens zien en zo kunnen we ervoor zorgen dat deze nieuwe inwoners een duurzame plek in Nederland vinden.'

Interessante links:

-  [Handreiking 'Gezondheid Statushouders in Beeld'.](#)
Handreiking voor gemeenten met handvatten om de mogelijkheden, aandachtspunten en mogelijke risico's van de statushouders in hun gemeente in beeld te brengen.
-  [Nieuwsbericht over diplomauitreiking Statushoudersproject van woonzorgcentrum DSV.](#)
-  [Infosheet Sportief integreren. Hoe stimuleer je sport- en beweegdeelname bij statushouders?](#)
-  [Video sleutelpersoon Yibark uit Eritrea over sport en bewegen](#)

- ★ Verdiep je in de cultuur
- ★ Werk met sleutelpersonen
- ★ Investeer in het empoweren van deze groep, bijvoorbeeld door de Toekomsttraining



Hajo Rietman, gemeente Zutphen

‘Wij als gemeente brengen partijen bij elkaar’

Buddy Frank en zijn buddy Zenawi (links) en twee vrienden tijdens het matchingsdiner van Buddy to Buddy waar Nederlanders en nieuwkomers elkaar voor het eerst ontmoeten.

‘Professionals die in de praktijk met Eritrese nieuwkomers werken, hebben we dankzij het impulstraject veel beter kunnen toerusten.’ Aan het woord Hajo Rietman, beleidsadviseur bij de gemeente Zutphen.

Rietman en zijn collega's constateerden – zoals op veel plaatsen in Nederland – dat de Eritrese nieuwkomers om een andere aanpak vragen. 'Door mee te doen aan het impulstraject werden we ook echt gedwongen om de focus op deze groep te leggen. Dit heeft gezorgd voor een verdieping van kennis en inzicht.' De gemeente deed dat niet alleen, stelt Rietman. High5!, een stichting die zich richt op de integrale begeleiding van statushouders, was al net zo enthousiast. 'Zij zagen in de praktijk dat het niet goed ging met de begeleiding van de Eritrese nieuwkomers. We zijn vervolgens samen opgetrokken in het impulstraject. De mensen van High5! hebben casussen aan de experts uit het netwerk van de VNG kunnen voorleggen, dus zij zijn nu nog veel beter toegerust.' Dat is precies hoe Rietman de taak van de gemeente ziet. 'De gemeente heeft een



Uitreiking certificaten sleutelpersonentraining bij Pharos.

faciliterende rol, wij brengen partijen bij elkaar, verbinden, luisteren naar waar professionals in praktijk tegen aan lopen en zo nemen we de regie.' Als voorbeeld noemt hij ook de psychosociale begeleiding van Eritrese meiden in Zutphen, leerlingen voor wie de stap van ISK (Internationale Schakelklas) naar het ROC – door allerlei oorzaken – te groot bleek. 'We hebben toen het onderwijs bij elkaar gebracht en een coach heeft vervolgens zes meiden intensief begeleid. Ik heb deze week gehoord dat ze nu allemaal bij het ROC kunnen instromen.' Dat is winst, zegt Rietman. De kans is groot dat deze groep jongeren zonder de extra begeleiding was uitgevallen.

Niet alle gemeenten zijn dol op 'doelgroepenbeleid', weet Rietman. 'Wij hebben in Zutphen de ruimte gepakt omdat we geloven in deze manier van werken. De Eritrese groep heeft professionals nodig met kennis van hun culturele achtergrond, professionals die naast de nieuwkomer staan en vanuit interesse kijken wat er nodig is. Dat is volgens mij cruciaal.'

'We hebben in Zutphen de ruimte gepakt, onze professionals gaan naast de nieuwkomer staan en kijken wat er nodig is. Dat is cruciaal'

Hajo Rietman



Mede dankzij het impulstraject is in Zutphen ook het besef gegroeid dat sleutelpersonen in eigen taal nodig zijn om nieuwkomers goed te begeleiden. Inmiddels hebben twee inwoners – een Eritrese dame en een Eritrese man van 28 jaar – de training voor sleutelpersoon bij Pharos afgerond en nu gaan ze onder begeleiding van High5! aan de slag in het veld. 'Hierbij wordt actief gekeken wat de sleutelpersonen zelf willen bijdragen en bij welke organisaties zij vervolgens structureel kunnen worden ondergebracht.'

Interessante links:

-  [Nieuwsbericht VNG over empowerment-trainingen voor statushouders.](#)
-  [Video over Toekomsttraining voor jonge statushouders in Zutphen.](#)
-  [Evaluatie pilot Toekomsttraining Zutphen](#)
-  [Evaluatie pilot empowermenttraining Toekomst Visie gemeente Haarlem](#)
-  [Informatie over de inzet van sleutelpersonen in gemeenten \(Pharos\).](#)



Strangers are strangers until they meet

© Pim Heimich

Willemijn Voorham, mede-initiatiefnemer Buddy to Buddy: Het begon allemaal met één ontmoeting, en inmiddels heeft Buddy to Buddy in Zutphen, Breda en Utrecht al zo'n 1.800 mensen aan elkaar gekoppeld. Daaruit komen vaak prachtige vriendschappen. Waardevolle vriendschappen tussen mensen die elkaar anders niet hadden ontmoet. Het lijkt zo simpel, maar het is zo nodig. Een derde van alle nieuwkomers verkeert in een sociaal isolement en maakt geen contact met Nederlanders. Bijna alle nieuwkomers geven aan graag meer Nederlandse vrienden te willen. Veel Nederlanders zijn nieuwsgierig naar hun nieuwe burens maar voelen ook een drempel om in contact te komen. Een van de deelnemers in Utrecht: 'Ik woon nota bene in Kanaleneiland, maar ik heb alleen maar Nederlandse, witte vrienden om me heen, daarom heb ik me aangemeld bij Buddy to Buddy.' De eerste ontmoeting is spannend, vreemd, onwennig. We zijn vreemdelingen van elkaar. Maar heel snel wordt duidelijk dat we meer overeenkomsten hebben dan verschillen. Wij geloven in een samenleving waarin iedereen mee doet, waarin we echt samen leven. We zien dat het kan. Want als je met elkaar verbonden bent mogen ook de verschillen er zijn.

Meer informatie vind je op www.buddytobuddy.nl



- ★ Luister goed naar de klant. Versnel waar kan, geef lucht waar nodig
- ★ Deel goede voorbeelden met andere gemeenten
- ★ Zorg voor goede begeleiding en samenwerking bij het plaatselijke MKB

Samen aan de stampot en injera in Hellendoorn

De gemeente Hellendoorn sprak met tien Eritrese nieuwkomers en nodigde de gemeenschap uit voor een maaltijd. 'Dat was onze startbijeenkomst, samen eten verbreedert', stelt consulent nieuwkomers Pieter Nuij.



© Lucas Kemper

Wat heeft het impulstraject Hellendoorn gebracht?

'We willen de contacten met onze Eritrese inwoners echt verstevigen en dat betekent dat we al op het azc met onze nieuwe inwoners willen kennismaken. Eritrese mensen willen graag in contact zijn, ze willen dichtbij staan, dat hoorden we ook terug in de interviews. We hebben in Hellendoorn met tien Eritrese nieuwkomers gesproken volgens de klantreismethodiek, daar zijn we erg trots op. Zij zagen het zelf ook als een kans om hun verhaal kwijt

'Zorg dat ze vertrouwen krijgen om zelf keuzes te maken. Dat kost tijd'

Pieter Nuij, gemeente Hellendoorn



Interessante links:

Handreiking Actieve rol statushouders

Wat u als gemeente ook doet voor statushouders, betrek ze erbij: zij kunnen een bijdrage leveren aan de maatschappij en dit werkt positief op de integratie en gezondheid van uw nieuwe inwoners. In de handreiking over het activeren van statushouders leest u hoe u hen bij uw beleid kunt betrekken.

te kunnen. Er was natuurlijk ook kritiek. Zo vinden ze ons beleid soms nog te hapsnap. Dan doen ze een paar maanden vrijwilligerswerk, daarna is dat weer voorbij. We willen volgend jaar meer naar trajecten toe. In samenspraak met andere partners in de gemeente en de statushouders zelf. We doen nu al een brede intake met VluchtelingenWerk, maar daarin moeten ook zoveel financiële en administratieve zaken uitgelegd en geregeld worden dat andere onderwerpen soms niet aan bod komen. Als we dat soort zaken nu al eerder – op het azc – kunnen regelen, dan kan die brede intake ook anders worden ingericht.'

Maatwerk, maatwerk, daar draait het volgens Nuij om. 'Deze inwoners dragen allemaal een vluchtverhaal bij zich, maken zich zorgen over familie, over schulden. Daar moeten we oog voor hebben. Geef ze in het traject lucht. Zorg ook voor realistische verwachtingen. Automonteur in Eritrea is iets anders dan in Nederland. Zorg ook dat ze vertrouwen krijgen om zelf keuzes te maken. Dat kost tijd. Juist omdat ze zolang onder een dictatoriaal regime hebben geleefd waar ze niets te zeggen hadden. 'Ken je klant' is nu zo'n populaire uitdrukking in gemeenteland maar daar moeten we dan wel de tijd voor nemen.'

Hoe verder in 2019?

'We hebben A gezegd, nu gaan we voor B. We willen volgend jaar echt stappen maken. Volgend jaar gaan we de Eritrese groep opnieuw uitnodigen, laten zien wat we van plan zijn. Ik wil hen zelf heel graag bij de uitvoering betrekken, zodat het onze gezamenlijke aanpak wordt. Het moet niet alleen bij mooie woorden blijven.'



- ★ Zorg voor intensieve begeleiding gericht op duurzame zelfredzaamheid
- ★ Maak gebruik van sleutelpersonen; vrijwilligers en professionals zijn cultuursensitief
- ★ Schenk aandacht aan de psychische gezondheid van nieuwkomers



Franklin Piers, gemeente Haarlem

Uitreiking certificaten introductieprogramma Nieuwe Haarlemmers door wethouder Floor Roduner

Het bijeenbrengen van onze systeemwereld en de leefwereld van de Eritrese nieuwkomer, daar ligt volgens Franklin Piers, beleidsmedewerker van de gemeente Haarlem, de voornaamste uitdaging. 'Het gaat om grip, om elkaar begrijpen, om vertrouwen. Succesvolle integratie valt of staat met (zelf)vertrouwen.'

'Alles staat of valt met gedeeld vertrouwen'

Het impulstraject is voor de gemeente Haarlem 'een prikkel' om opnieuw goed naar de doelgroep te kijken. Het programma is veelomvattend en kent een aantal speerpunten als gezondheid, effectieve communicatie en deskundigheid. Piers: 'Onze

klantreis hebben we nog niet helemaal afgerond, maar deze methodiek heeft ons al wel geholpen bij het verwerven van nieuwe inzichten. We weten dat de Eritrese nieuwkomers behoefte hebben aan langdurige ondersteuning. We zien dat mensen

die hier soms al jaren zijn nog steeds geen grip kunnen krijgen op onze systeemwereld. Wie is waarvan? Wat kun je van hem of haar verwachten? De eigen kracht en maatschappelijke en sociale zelfredzaamheid moeten met de jaren groeien.

'Het is belangrijk dat een nieuwkomer één of twee ankerpunten heeft, mensen die naast hem of haar staan.'



Franklin Piers, gemeente Haarlem.

Het is daarom belangrijk dat een nieuwkomer één of twee ankerpunten heeft, mensen die naast hem of haar staan. Dit vraagt iets van klantmanagers of consultants van het Sociaal wijkteam. Je kunt niet volstaan met het verwijzen naar een andere instantie omdat je verwacht dat iemand je begrepen heeft. Een warme overdracht heeft vrijwel altijd de voorkeur.'

Inwoners

Haarlem kent volgens Piers veel betrokken inwoners, die bijdragen aan het zogeheten Sociaal programma statushouders. 'Haarlemse vrijwilligers hebben nieuwkomers die een zelforganisatie wilden oprichten geholpen. Deze organisatie biedt activiteiten aan voor alle Haarlemmers. Daarnaast is een Haarlems echtpaar betrokken bij vergunninghouders uit Eritrea, zij fungeren als vertrouwenspersoon, raadgever en verbinder. Ook ondersteunen zogeheten Haarlemmaatjes en Taalcoaches vergunninghouders vanuit betrokkenheid met als



Ron Gravemaker (GGD Kennemerland) geeft een toelichting op de uitkomsten van het klantreistraject van de gemeente Haarlem.

doel om de integratie van alle statushouders te versterken. Dit informele contact heeft echt positieve effecten.' Het introductieprogramma (20 dagdelen waarbinnen nieuwe statushouders wegwijs worden gemaakt) dat Haarlem sinds 2018 inzet levert veel waardering op en is mede dankzij de tips en tops van de deelnemers voortdurend aan verbetering onderhevig. 'Nieuwkomers die hier al langer wonen geven nu aan ook graag deel te nemen aan dit programma.'

Haarlem wil volgend jaar gebruik maken van Eritrese sleutelpersonen. In eerste instantie worden zij ingezet om nieuwkomers wegwijs te maken in de gezondheidszorg. 'Maar het zou goed zijn om hen op allerlei terreinen in te zetten. Het

inzetten van social mediators geeft (zelf) vertrouwen en leert mensen de weg te vinden. Wantrouwen tegen de overheid is een erfenis die veel Eritrese nieuwkomers uit het land van herkomst hebben meegenomen. De gemeenschap is bijzonder gemotiveerd om aan de slag te gaan en wil ook graag zelfredzaam zijn zodat ze én hier hun leven kunnen opbouwen én familie in het land van herkomst kunnen helpen.'

Proeftuin

Ook de psychische gezondheid blijft de aandacht houden, gaat Piers verder. Samen met Arq Psychotrauma Expertgroep wordt er een proeftuin ingericht om de komende vier jaar de deskundigheid op dit gebied te vergroten. 'Ook

Interessante links:

-  [Handreiking: Statushouders wegwijs maken in de gemeenten](#)
-  [Infosheet sleutelpersonen](#)
-  [Overzichtspagina met eenvoudige voorlichtingsmaterialen](#)
-  [Facebookpagina Eritreeërs Gezond \(GGD'en en Pharos\)](#)

Informatie over o.a. gezondheidszorg in Nederland en gezondheid in het Tigrinya.

wordt er een GGZ-kaart voor migranten ontwikkeld en geïnvesteerd in vroegsignalering. Evenals cultuursensitieve communicatie. 'We moeten ons echt afvragen hoeveel zin het heeft om belangrijke informatie in het Nederlands te communiceren. In het beste geval komt tien procent van de informatie aan.'

'We gaan in 2019 in ieder geval door op de ingeslagen weg en we proberen inzichten en onderzoek in te zetten om de leefwereld en systeemwereld dichter bij elkaar te brengen. Dit moet zich vertalen in concrete plannen.'

★ Ga in gesprek
★ Vergeet de succesverhalen niet
★ Zorg voor aansluiting 18-plussers

Schooluitval centraal bij klantreis in Roosendaal

Vergeet de succesverhalen van Eritrese nieuwkomers niet, is de boodschap van beleidsadviseur Lizette Ernest van de gemeente Roosendaal. 'De focus ligt vaak op de zaken die misgaan, maar er zijn nieuwkomers, ook Eritrese jongeren, die het goed voor elkaar hebben en die precies weten wat ze willen.'

Wat heeft het impulstraject Roosendaal gebracht?

'We zijn nog bezig met de klantreis 'schooluitval' onder de Eritrese statushouders. Onderwijs is de basis voor de opbouw van het verdere leven. Zodra er schooluitval is, is de kans op gezondheidsproblemen of financiële problematiek en armoede groter. Vandaar deze focus. De interviews hebben we nu gedaan. Het was erg inspirerend om mensen over hun ervaringen in Nederland te horen. Uit de gesprekken kwamen bekende zorgen over familie, financiën en gezondheid naar voren. Maar ook een paar nieuwe zaken waar we zeker mee aan de slag zullen gaan. Een nieuw punt was bijvoorbeeld, dat statushouders die op niveau MBO 1 onderwijs volgen niet bij Nederlandse jongeren in de klas zitten. Daardoor spreken ze op school weinig Nederlands. Een goed punt en aanleiding om te kijken naar de mogelijkheden om de integratie binnen het onderwijs een stap verder te brengen. Volgende week gaan we

'Er zit veel potentieel in de doelgroep, de kunst is die te vinden'

Lizette Ernest, gemeente Roosendaal



© Ton Groot Haar

ook in gesprek met de ketenpartners en dan krijgt de uitwerking verder vorm.'

'Deelname aan het impulstraject was voor mij persoonlijk – ik heb het dossier statushouders dit jaar overgenomen van een collega – een bron van kennis, netwerkvergroting en een directe kennismaking met de doelgroep. Verder hadden we in

Roosendaal al de verlengde jeugdzorg voor de Eritrese statushouders. Zodra deze jongeren 18 worden zorgen wij ervoor dat de jeugdprofessional van Just de begeleiding blijft doen wanneer ze op zichzelf gaan wonen. We laten ze niet los. Dit versterkt de continuïteit van de zorg en het al opgebouwde vertrouwen in de professional wordt daarmee verstevigd.

Wat zijn de plannen voor 2019?

'We gaan zeker verder met de uitkomsten van de klantreis. Ik zou dit ook elke gemeente aanraden. Ga vooral praten met de doelgroep, vraag wat ze nodig hebben. Dan kun je vertrouwen opbouwen. Er zit veel potentieel bij de Eritrese nieuwkomers, de kunst is dat potentieel te vinden en in te zetten.'

Interessante links:

- [!\[\]\(098e47036f78288d477e334896a43770_img.jpg\) Website Kenniscentrum Eritrese AMV'ers \(Stichting Nidos\) met onder andere onderzoeksrapporten en toolkit.](#)
- [!\[\]\(4eae4ca9e3bdd839cea72df3843a6754_img.jpg\) Handreiking Overdracht van AMV'ers die 18 worden \(VNG/Nidos, 2017\).](#)
- [!\[\]\(85c10fe0ae97c3e2f0e940987ab0a900_img.jpg\) Magazine over succesvolle begeleiding van AMV'ers \(Pharos\)](#)
- [!\[\]\(886bb00f68a0102765319f7e3e73d979_img.jpg\) Verslag themacafé 'Schoolverzuim onder AMV'ers in Utrecht' \(Ingrado, 2018\).](#)
- [!\[\]\(0fbfb77cc5f54acd9a6cc5e2e99729c4_img.jpg\) Factsheet Gezondheid Jeugd Eritrea \(Kennisedelingsprogramma Gezondheid Statushouders, 2018\)](#)
- [!\[\]\(bcfed6d10b13d512440f89f52a81eafd_img.jpg\) Handreiking 'Bevorderen gezondheid en welzijn van kinderen van statushouders \(Kennisedelingsprogramma Gezondheid Statushouders, 2018\).](#)

- ★ Spreek niet alleen in problemen over deze groep
- ★ Gebruik de klantreismethodiek om goed te luisteren
- ★ Maak gebruik van de kracht binnen deze groep

'Klantreis heeft echt een cultuurverandering teweeggebracht'

Sarah Schuette, Gemeente Leeuwarden

'Wees voorzichtig met de focus op problemen. Het gevaar is groot dat het slechte imago een onderdeel wordt van de eigen identiteit van Eritrese nieuwkomers. Daarmee gaan we voorbij aan de kracht die binnen deze groep zit', waarschuwt Sarah Schuette, beleidsadviseur gemeente Leeuwarden.



Sarah Schuette vertelt: 'De klantreis heeft in Leeuwarden veel indruk gemaakt. Het heeft ons heel veel opgeleverd. We gaan in gesprek met mensen over het beleid, eenvoudiger kan eigenlijk niet. Maar de methodiek helpt zeker om te kijken of ons beleid aansluit. En dat is zo waardevol.' De klantreis heeft 'een cultuurverandering binnen het gemeentehuis teweeggebracht. 'Hoe willen we beleid maken? Zoals wel vaker werd er ook in Leeuwarden vaker

Eritrea Town in hartje Leeuwarden

De Leeuwarder Oosterstraten werden van 9 tot en met 18 november 2018 omgetoverd tot Eritrea Town. Geïnspireerd door de Chinatowns maar dan in hartje Leeuwarden. Een community-art project van Haring & Hummus, waarmee Eritrese en andere inwoners van de stad Leeuwarden en Friesland elkaar leerden kennen.

[Bekijk de aftermovie Eritreatown](#)

(ontwikkeld door de Videobrouwers)



© Ton Groot Haar

over de groep gesproken dan met. Dan ging het vaak over de problemen en zo wordt een hele groep eigenlijk afgeschreven. Het gevaar is dat het dan een selffulfilling prophecy wordt. Dan ga je voorbij aan de kracht van de gemeenschap.'

Schuette wijst erop dat de Eritrese nieuwkomers tijdens de klantreisgesprekken aangaven graag mee te willen denken over het beleid. 'Ze gaven aan een eigen ruimte te willen, te willen bemiddelen bij problemen. In de eigen cultuur zijn het vaak de ouderen die raad geven. Dat kan zeker bij jonge Eritreeërs een functie hebben. We moeten oppassen onze eigen waarden niet voortdurend op te willen leggen. We hadden hier een jongen, die het heel goed

deed, hij had al veel contacten met Nederlanders, volgde een studie, woonde op zichzelf. Hij heeft suïcide gepleegd. Ogenscheinlijk ging het goed, maar hij bleek eigenlijk ontzettend eenzaam te zijn. Individualisering kan ook de weerbaarheid verminderen. Natuurlijk is het goed voor de taalontwikkeling om met Nederlanders om te gaan, maar we moeten ook de meerwaarde van de gemeenschap niet vergeten.'

In 2019 gaat Leeuwarden verder met de uitkomsten van de klantreis. 'In januari begint dat al met een grote terugkomdag en we blijven de Eritrese statushouders op allerlei manieren bij onze plannen betrekken.'

'We moeten oppassen onze eigen waarden niet voortdurend op te willen leggen'

Sarah Schuette, gemeente Leeuwarden



Interessante links:

[Handreiking Regie en ketensamenwerking rond de gezondheid van statushouders](#)

Aandacht voor gezondheid past bij het streven naar vitale en zelfredzame burgers die volop deelnemen in de maatschappij. Dat betekent ook dat er aandacht moet zijn voor de gezondheid van statushouders. Daarover gaat de handreiking Regie en ketensamenwerking rond de gezondheid van statushouders.

Psychische gezondheid

Voor veel Eritrese nieuwkomers is psychische gezondheid een ingewikkeld onderwerp gezien hun omstandigheden en de organisatie van de zorg in Nederland. Daarom is het versterken van de veerkracht van Eritrese statushouders en inzetten op preventie van groot belang. In het kader van het impulstraject zijn een vijftal video's gemaakt rondom het thema.



Trudy Mooren (Arq) geeft een presentatie tijdens een bijeenkomst van het impulstraject.

Trudy Mooren over projecten Veerkracht en gezinsgroepen

Klinisch psycholoog Trudy Mooren van Arq Psychotrauma Expert Groep benadrukt het belang van samenwerking met lokale zorgpartners en culturele mediators. In deze video vertelt psycholoog Mooren over twee relevante projecten. Het project Veerkracht, een samenwerking met Nidos, is gericht op de begeleiding van Eritrese alleenstaande minderjarigen in Nederland).

Naar aanleiding van dit project is er een **toolkit** ontwikkeld. Een tweede project zijn de gezinsgroepen in de gemeente Alphen aan den Rijn. Deze gemeente begon in 2016 met een **gezinsgroep** voor Eritrese en Syrische families. Binnen deze preventieve interventie leren ouders en kinderen bij elkaar problemen herkennen en worden op ideeën voor oplossingen gebracht.

Paneldiscussie met sleutelpersonen

In deze andere opname de paneldiscussie met Goitom Zigta, Ainom Tedla (arts in Eritrea en teamlid Eritreeërs Gezond Gezond), Anna de Haan (Pharos) en Meron Tewelde (apotheker in Eritrea en sleutelpersoon Gezondheid Statushouders) over de psychische gezondheid van Eritrese nieuwkomers in Nederland. Ze gaan in op vragen als 'Hoe gaan Eritrese nieuwkomers om met psychische klachten?' en 'Wat kan de gemeente bijdragen qua preventie van psychische problemen?'

Versterken gemeentelijke ketensamenwerking

Anna de Haan, adviseur bij [Pharos](#), vertelt over de bijdrage die gemeenten kunnen leveren aan het versterken van de ketensamenwerking rond psychische gezondheid en preventie.

Geestelijke gezondheidszorg in Eritrea

Goitom Zigta (GGD Amsterdam & Eritreeërs Gezond) gaat in op de geestelijke gezondheidszorg in Eritrea, en de specifieke problemen die hij ziet bij Eritrese nieuwkomers in Nederland.

Interessante links:

- [Rapport Veerkracht en Vertrouwen \(ZonMw, 2017\) over de bestaande kennis en initiatieven in de psychosociale hulpverlening voor vluchtelingen.](#)
- [Overzicht 'Geef ons de tijd' over begeleiding van vluchtelingen met oog voor psychische gezondheid \(Kennisdelingsprogramma Gezondheid Statushouders, 2018\).](#)
- [Handreiking: Preventie psychische problemen en behoud veerkracht van statushouders. Wat kan uw gemeente doen?](#)
- [Preventieve interventies voor het versterken van de psychische gezondheid en veerkracht van statushouders](#)
- [Psychosociaal Ondersteuningspunt Vluchtelingen](#)

Arq Psychotrauma Expert Groep heeft een Psychosociaal Ondersteuningspunt Vluchtelingen (POV) opgezet om het bestaande vangnet van opvang, begeleiding en zorg voor vluchtelingen te ondersteunen. Gemeenten, professionele zorgverleners, scholen en vrijwilligersorganisaties kunnen hier terecht voor consultatie en advies.
- [Handleiding voor meergezinsgroepen met vluchtelingen: Ouderschap in moeilijke tijden.](#)
- [Meer informatie over het project Veerkracht \(Nidos, Arq, 2017\).](#)
- [Handreiking Psychische problematiek bij vluchtelingkinderen en -jongeren \(Pharos, 2017\)](#)

Waar lopen Eritrese nieuwkomers tegen aan in gemeenten en hoe kan je daar als professional op inspelen? Hoe staat het eigenlijk met de integratie van deze groep, wat vinden Eritreeërs moeilijk in Nederland en wat weten we bijvoorbeeld over de leerbaarheid? In deze video's gaan Salomon Haile en Milka Yemane dieper in op deze kwesties en geven zij een inkijkje in de achtergrond van Eritrese nieuwkomers.

Bekijk de video's:

- 🎥 [In gesprek over de gemeente en Eritrese inwoners - De route naar verbinding](#)
- 🎥 [Op weg naar participatie van Eritrese nieuwkomers - 5 tips voor gemeenten](#)



Salomon Haile en Milka Yemane

Cultuursensitief werken

Oprichtster Milka Yemane van Stichting Lemat komt het dagelijks in haar werk tegen. Miscommunicatie en cultuurverschillen tussen Eritrese nieuwkomers en Nederlandse professionals leiden vaak tot komische taferelen. 'Voorbeelden die meteen laten zien hoe belangrijk het is om elkaar goed te begrijpen.'

Pas nog bij een training, een groep Eritrese jongeren bespreekt talenten en soft skills. 'Jij bent betrouwbaar', geeft de trainer als voorbeeld. 'Wat?! Ik getrouwd?', is de lachende reactie van een Eritrese jongen. Milka Yemane bedoelt maar, het gaat nog wel eens mis. Trouwen, getrouwd, betrouwbaar. Het misverstand is te verklaren.

Professionals die veel met Eritrese nieuwkomers werken, kennen de aversie van de doelgroep inmiddels wel tegen het woord nee. 'Met alle gevolgen van dien. Pas nog hoorde ik een jongen verbaasd vertellen dat hij helemaal niets te drinken had gekregen. Hij had dan wel nee gezegd maar dat neemt in Eritrea helemaal niemand serieus. Het eten en drinken wordt gewoon op tafel gezet.'



'Zorg dat je elkaar begrijpt en controleer of de boodschap echt is overgekomen'

Milka Yemane, Stichting Lemat

Ze schudt zo nog meer komische verhalen uit de mouw. De Eritrese vrouw die trots een bloemkool – die ze van een buurvrouw had gekregen – in een vaas had gezet. 'Tja, bloem-kool.' Of de familie die van woningbouwvereniging te horen had gekregen dat ze hun huurhuis konden verven en daarna, zoals gebruikelijk in Eritrea, de volgende dag met de buitenkant begonnen. 'Dat was natuurlijk niet de bedoeling. Het zijn komische misverstanden, maar laten wel zien waar wij ons elke dag bij de Stichting Lemat voor inzetten: zorg dat je elkaar begrijpt. Als professional moet je dit ook controleren. We praten soms zoveel, geven in elke zin zoveel informatie. Check of de boodschap wel overkomt, visualiseer. Daarom is informeel contact met Nederlanders zo belangrijk. Dat belang kan ik niet genoeg benadrukken.'

Interessante links:

📄 [Handreiking Cultuursensitief werken \(VNG, 2018\)](#)

Activering en participatie

Veel Eritrese nieuwkomers staan nog aan het begin van hun integratieproces. Ze hebben ondersteuning nodig bij het vinden van passend werk of een geschikte opleiding. Hoe kunnen gemeenten de nieuwkomers hier zo goed mogelijk in begeleiden? In het kader van het impulstraject zijn vijf video's ontwikkeld rondom dit thema, waarin wordt ingezoomd op verschillende aspecten van de arbeidstoeleiding met de nadruk op de onderwijstroute.

Monitor gemeentelijk beleid

De registratie van de presentatie van Merel Kahmann, onderzoeker verbonden aan de monitor beleid arbeidstoeleiding vluchtelingen 2018 van het Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Paneldiscussie Arbeidstoeleiding Eritrese nieuwkomers

Een panel van deskundigen is in deze video in gesprek over de arbeidstoeleiding van (Eritrese) statushouders met een focus op de onderwijs. De panelleden zijn Mekonnen Ykeallo (stichting Ykeallo), Erna Gaal (Divosa), Jetske van Woerden (ROC Midden Nederland) en Merel Kahmann (onderzoeker, o.a. KIS).



Mekonnen Ykeallo (R) en Jetske van Woerden (L) in gesprek tijdens een bijeenkomst van het impulstraject.

Meerwaarde sleutelpersoon

In deze video bespreken de panelleden de meerwaarde van de inzet van cultureel mediators of sleutelpersonen bij een traject naar werk of een opleiding. Hoewel het volgens hen geen voorwaarde is, zijn alle panelleden positief over de inzet van een sleutelpersoon bij het overbruggen van cultuurverschillen of het oplossen van misverstanden door een taalbarrière.

Passend nieuwkomers- onderwijs vraagt samenwerking

Extra begeleiding is hard nodig voor Eritrese statushouders. Daarbij is het van belang aandacht te besteden aan studievaardigheden en ondersteuning bij het vinden van een stage. Dit vraagt een investering van gemeenten en goede samenwerking met het ROC, zoals die tussen ROC Midden Nederland en de gemeente Utrecht. Jetske van Woerden vertelt daarover dat het in het begin lastig was, maar nu kijken docenten meer vanuit het perspectief van arbeidsintegratie.

Inzetten op MBO of hoger?

In deze video gaan de panelleden in discussie over de volgende stelling: te veel statushouders gaan naar een Entreeopleiding (MBO). Mekonnen Ykeallo: 'We leveren weinig maatwerk en geven statushouders te kort tijd om te klimmen. Statushouders worden vaak te hoog of te laag ingeschat.'

Meer informatie:

-  [Handreiking Activering, participatie en gezondheid van statushouders. Hoe te komen tot een samenhangende aanpak?](#)
-  [Divosa-programma Screening en matching \(pagina met regiocoördinatoren\)](#)
-  [Monitor gemeentelijk beleid arbeidstoeleiding vluchtelingen 2018 \(KIS\)](#)
-  [Verbeterstool arbeidsparticipatie statushouders \(KIS, 2019\)](#)



Opnamen voor de video over Centering Pregnancy voor Eritrese vrouwen. Zie kader voor de links naar de video's.

Geboortezorg

Investeren in seksuele gezondheid en welzijn bij statushouders kan (gezondheids-)problemen voorkomen, een seksueel gezonde leefstijl bevorderen en bijdragen aan een goede integratie en participatie in de Nederlandse samenleving. Tijdens het impulstraject is er aandacht besteed aan dit thema gezien het belang ervan voor Eritrese nieuwkomers. In dit onderdeel aandacht voor een goed praktijkvoorbeeld uit de gemeente Amsterdam.

Groepsgewijze verloskundige zorg ofwel Centering Pregnancy (CP) werkt goed voor Eritrese zwangere vrouwen. Dat blijkt uit een pilot in Amsterdam die met hulp van het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders tot stand is gekomen. Verloskundigen in Amsterdam signaleerden dat de zorg voor Eritrese vrouwen wordt belemmerd door een taalbarrière en een culturele kloof.

De Amsterdamse verloskundige Anne Bedaux, gespecialiseerd in CP, paste de methodiek samen met regiocoördinator Marjolein Martens aan voor Eritrese zwangere vrouwen. Begeleid door twee Eritrese culturele mediators kunnen aanstaande moeders in een groep terecht met vragen en ervaringen, en ze krijgen medische informatie en informatie over het Nederlandse zorgstelsel. De vrouwen krijgen in die groep ook de individuele zorg en medische check-ups die nodig zijn voor aanstaande moeders. Een voordeel van de aanpak is dat netwerken tussen vrouwen ontstaan. Het idee is om CP breder in het land in te zetten voor deze groep. In de video's meer over de groepsgewijze verloskundige zorg.



Anne Bedaux (L), Marjolein Martens (M) en Amy Welde Selasi (R)

Je kunt als gemeente gezondheidsproblemen die je normaliter opneemt in het participatieverklarings-traject, op een informelere manier bespreken binnen een methode als centering pregnancy

Marjolein Martens (VNG)

Interessante links:

Centering Pregnancy verloskundige zorg voor Eritrese zwangeren – Wat kunt u als gemeente doen?

Centering Pregnancy verloskundige zorg voor Eritrese zwangeren – Praktijkvoorbeelden. Interview met verloskundige

Over nieuwe aanpak voor zwangere vrouwen in Amsterdam

Eritrese vrouwen in de geboortezorg (Pharos, 2018).

Een verkenning onder Eritrese vrouwen en de professionals die hen bijstaan tijdens de zwangerschap en na de geboorte.

Handreiking – preventie en zorg seksuele gezondheid statushouders – Wat kan uw gemeente doen? (Kennisdelingsprogramma Gezondheid Statushouders, 2018)

Goitom Mehari Zigta

Ongeloof en verdriet. Onverwacht hebben we afscheid moeten nemen van onze collega Goitom Mehari Zigta. Een fijne en behulpzame collega die de afgelopen anderhalf jaar een waardevolle bijdrage heeft geleverd aan het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Stashouders en binnen het impulstraject.



Voortzetting impulstraject in 2019

Marjolijn Hoekstra van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) blikt vooruit en licht de laatste ontwikkelingen rondom de Veranderopgave Inburgering toe.

‘De hoofdlijnen van de Veranderopgave Inburgering zijn helder, wat eruit springt is de regierol van de gemeenten en de ruimte voor maatwerk. Belangrijk onderdeel is ook het Persoonlijk Inburgeringsplan (PIP) met de verschillende leerroutes. Het impulstraject, waar SZW nauw bij betrokken was, sluit goed aan bij het integraal werken dat we beogen in de nieuwe inburgeringsplannen.’ Dat maakt dat het SZW heeft besloten om het impulstraject en kennisnetwerk ook in 2019 voort te zetten. ‘Onder de vlag van Divosa hopen we volgend jaar deze projecten nog verder te verstevigen.’ Vanuit SZW wordt de urgentie gevoeld om meer

maatwerk aan bepaalde groepen te leveren. Juist ook voor kwetsbare Eritrese stashouders.

Uitgangspunt van het ministerie is volgens Hoekstra, zowel bij de Veranderopgave Inburgering als bij het programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt om samen te werken met de praktijk. ‘We willen de positie van migranten op de arbeidsmarkt verbeteren, de afstand verkleinen. Zo gaan we binnen het programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt onder andere in samenwerking met VNG, gemeenten en werkgevers rondom acht verschillende onderwerpen op zoek naar de juiste beleidsinterventies. Dat gaat onder meer over niet vrijblijvende intensieve begeleiding met als doel de stap naar de arbeidsmarkt te verkleinen. Wat werkt nu echt?’

Het impulstraject sluit goed aan bij het integraal werken dat we beogen met de Veranderopgave Inburgering.

Marjolijn Hoekstra, SZW



Colofon

Dit magazine is een uitgave van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en vormt een onderdeel van het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Stashouders.

Auteurs: Jessica Maas (JMA teksten), Sanne Kos en Marjolein Martens (VNG)
Met bijdragen van: beleidsambtenaren en wethouders van de gemeenten Katwijk, Leeuwarden, Haarlem, Hellendoorn, Roosendaal en Zutphen, Merel Kahmann (Vogelperspectief onderzoek en praktijk), Marjolijn Hoekstra (min SZW), Sarah van Seumeren (gemeente Hilversum), Milka Yemane (stichting Lemat)
Met dank aan: Dagmar Feenstra (VNG), GGD GHOR Nederland, Suzanne Jansen (VNG), Kennisplatform Integratie en Samenleving, Goitom Mehari Zigta, Pharos, Trudy Mooren (Arq), regiocoördinatoren Ondersteuningsprogramma Gezondheid Stashouders
Ontwerp: Dimity de Bruin (Dimdim grafisch ontwerp en illustratie)
Foto's: John Brussel, Ton Groot Haar, Pim Helmich, de Lichtjagers, Lucas Kemper, de Videobrouwers
Foto omslag: John Brussel

Januari 2019

ሰላም ሰላም ኩላትኩም ብሓብራ ደቂ ንዘላንዳውዮ ከምኹሙን ደቂ ኤርትራ ተቀምጥቲ ፍሪስ ላንድ ልዋርዳ ብሓብራ ከመይ ረኪብኩም ባህሊ ናይ ሃገርና ምስቲ ጡዕም ማግሲ ደንታል ኣካዳድናና ምትሕልላይ ምፍቃር ብሓንጎብ ምክን ኪዩ ባህልና ተኣኪብካ ምብላዕ ክቢ ኪዩ ምኣድና(2)

ተዛዊርኩም ረኣይዎ ንብረት ናይ ሃገርና ኣብ ገደና ኤርትራ ታውን ኣለኩም ማግሊዳ ባህልና ዝብላዕ ዝስተ ዝክደን ክዳውንቲ ምጽዋት ምዝንጋቦ ናይ ቀደም ናይ ጥንቲ ዝደለኩም ክትረክቡ ንብረት ናይ ሃገርና ገደናና ሩሕው ኪዩ ብድሓን ሙዳ ኪዩ ተማማ(2)

ኣብዛ ሓጻር ግዝዩ ንነብረላ ኣብ ሃምድሪ ገላ ሃገር ንግብር ኣብ ታሪክና ሃባር ክዘን ውስጥት ዕድመ ኣብ 70-80 ዝደሓልኩ ብሓንጎብ ንሕልፈን ክህልወና ሓለኩ(2)

ንኣቀር ንተሓላላ ንተሓገዝ ኩላትና ግለት ሃይማኖት ጸዕዳ ጸሊም ከደፈለና ግለም ሓላፊት ይ ምትሕልላይ ምተሓገዝ ይሕሸና ቅረቡና ክንቀርብኩም ምቅርራብ ኪዩ ባህልና ሓገዝና ክንሕግዝኩም ምትሕግገዝ ኪዩ ባህልና(2)

ኣብዚ ሙዕቡል ዘመን ስደትና ዝበዝሐሉ ዕጫና ዲዩ ዕድልና ኣብ ስደት ንነብረሉ ሓው ምስ ሓፍቲ ምዕዶ ማዕዶ ዝነብረሉ ካደ ምስ ውላዳ ገጽ ንገጽ ዝደረካየሉ ብናፍቅት ናይ ስድራቤት ኣሪኪ ሙሓዛ ዘደብሉ(2)

ኣለናኩም ባሉና ተስኣ ከይንቀርጽ ኣጻናንዑና ነታ ናይ ጽባሕ ተስኣ መታን ብሰላም ክትመዳና ሓገዝኩም ሃብና ሓገዝ ዩድልየና ኣሎ ኣጀኩም ዝብላለና(2)

ሩሕሽ ሓዲሽ ግመት ይግበረልና ግመታ ሰላም ግመተ ፍቅሪ ግመት ቅላነት ግመተ ምትሕቅቃፍ ይግበረልና

ስደትና ዝውደኣሉ ምፍልላይ ዘብቅዓሉ ይገብረና ስድራብት ብሓንጎብ ዝኮኑሉ ይግበረልና ሰሰናዩ ንኩላትና። ሰሰናዩ ንኩላትና

Gedicht door Daniël Tuem



© Ton Groot Haar

Hallo en welkom allemaal, beste Nederlanders & Eritreërs, inwoners van Friesland Leeuwarden.

Wat vind je van onze Eritrese cultuur, ons heerlijke eten, onze rustige manieren, liefdevolle zorgzaamheid en saamhorigheid. Dit alles hoort er in onze cultuur bij, gezamenlijk in een rondje eten wij.

Loop rustig rond en bekijk de inhoud van Eritreatown van ochtend tot avond: eten, drinken, kleding, spelletjes van lang geleden, vind hier vele Eritrese behoeften.

Onze deuren zijn open en wij staan klaar om jullie te verwelkomen. Onze deuren zijn open en wij staan klaar om jullie te verwelkomen.

We zijn maar een korte tijd op deze aarde. Iets betekenen en nalaten ter herinnering is van waarde.

Het leven duurt maar zoveel jaar, laten wij het goed benutten en de tijd samen doorbrengen met elkaar.

Laten wij liefhebben, zorgzaam zijn en elkaar helpen.

Voor elkaar zorgen, ongeacht rassen, religies of kleur. Want het leven kan zomaar voorbij zijn morgen.

Kom naar me toe, dan durf ik naar jou te komen. Ook dat is onze cultuur.

Help je mij, en ik ben er ook graag voor jou bij. Ja, ook dat is onze cultuur.

De moderne tijd waarin het aantal vluchtelingen groeit om het even, is het ons lot is of ons geluk om als vluchteling te leven? Broers en zussen ver uit elkaar. Moeders en kinderen niet bereikbaar.

Door het gemis van familie zijn nieuwe vriendschappen een streven. Ben je er voor me, zeg je me dat?

Een toekomst vol vrede, help je me, ga je mee op dat pad?

Laten wij liefhebben, zorgzaam zijn en elkaar helpen. Laten wij liefhebben, zorgzaam zijn en elkaar helpen.

Gelukkig nieuwjaar gewenst voor iedereen

Laten we hopen dat het een jaar van vrede gaat worden.

Waar iedereen elkaar lief gaat hebben

Een jaar waarin onze migratie door gevaarlijke route gaat stoppen

Een jaar waarin we de stem van onze ouders kunnen horen.

Geluk gewenst voor allemaal.

Impuls

Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders

