

Spiegel voor de keten

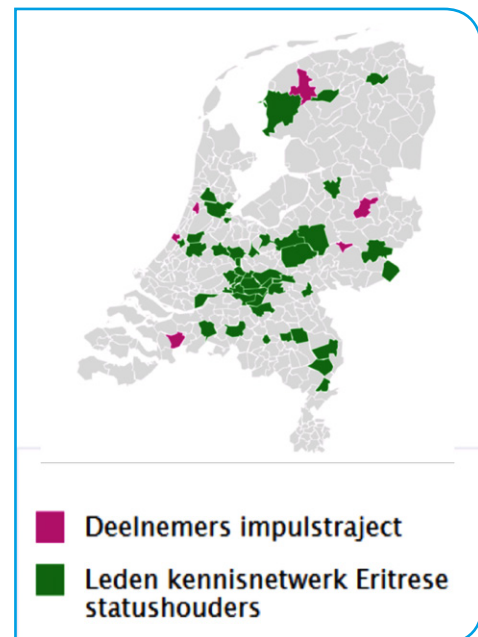
Klantreizen met Eritrese nieuwkomers

Aanleiding

De verschillen tussen de leefwerelden in Eritrea en Nederland zijn groot. Dit maakt dat de integratie van Eritrese nieuwkomers ingewikkeld is en er extra ondersteuning nodig is, zo blijkt uit recent verschenen onderzoeken¹. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten deed in het voorjaar van 2018 een uitvraag naar ondersteuningsbehoeften voor Eritrese nieuwkomers bij gemeenten. De 40 gemeenten die reageerden, beschrijven een somber beeld: Eritrese nieuwkomers als een groep die moeilijk te bereiken is en de taal nauwelijks spreekt. Bovendien kampen zij met problemen op alle leefgebieden waaronder psychische problemen, schulden, gebrek aan dagbesteding en beperkte digitale vaardigheden.

Verzoeken voor ondersteuning van de 40 gemeenten uit het kennisnetwerk richtten zich voornamelijk op het slaan van een brug tussen de Eritrese statushouders en de Nederlandse samenleving. De meeste gemeenten hebben hier zelf al stappen in gezet. Op het gebied van gezondheid, deskundigheidsbevordering, werkervaringsplekken en extra begeleiding rond scholing zijn tal van initiatieven van de grond gekomen. Gemeenten zijn zich ook bewust van het belang van een integrale aanpak, maar geven aan zoekende te zijn hoe dit vorm te geven.

Om te weten wat er nodig is aan extra ondersteuningsmogelijkheden, is het perspectief van Eritrese nieuwkomers onmisbaar. Om zowel aandacht te besteden aan hun ervaringen en om integraal werken te bevorderen, kregen zes gemeenten uit het kennisnetwerk de kans om binnen het impulstraject een klantreis uit te voeren.²



1 Waaronder, Brummel-Ahlaloum et al (2018) Welzijn en gezondheid van gezinsherenigers; Ferrier et al (2017) Een handreiking voor ondersteuning Eritrese nieuwkomers bij hun integratie; Jacob (2018) Eritrese vrouwen in de geboorte zorg. Van conceptie tot kraamperiode; Pharos (2016) "Van ver gekomen ..." Een verkenning naar het welzijn en de gezondheid van Eritrese vluchtelingen en het Sociaal Cultureel Planbureau (2018) Eritrese statushouders in Nederland. Een kwalitatief onderzoek over de vlucht en hun leven in Nederland.

2 De VNG heeft op basis van gemeente grootte, geografische ligging en typen ondersteuningsbehoeften zes gemeenten geselecteerd voor intensieve ondersteuning.

Klantreis in de gemeentelijke praktijk³

Na het volgen van een training vanuit VNG Realisatie over de klantreis methode, zijn de zes gemeenten begonnen met het uitvoeren van een klantreis voor hun Eritrese inwoners. De gemeenten kozen een specifiek onderdeel van hun dienstverlening om zich in te verdiepen. Een integrale

intake, schooluitval, gezinsherenigingen en dagbesteding, zijn voorbeelden van thema's waar gemeenten zich op richtten. Voordat gemeenten hun inwoners konden interviewen, moesten zij hen eerst in beeld krijgen. De meeste gemeenten organiseerden een bijeenkomst waar zij Eritrese inwoners uitnodigden voor bijvoorbeeld een maaltijd, hen tegelijkertijd in eigen taal informeerden over het project en hen de mogelijkheid gaven zich aan te melden voor de interviews. Voordat de interviews daadwerkelijk plaatsvonden, nam de tolk die betrokken is bij dit project, contact op om mensen aan de gemaakte afspraak te herinneren. Tegelijkertijd kregen deelnemers zo de gelegenheid om vragen te stellen over het doel van de interviews.

Wilt u als gemeente de dienstverlening beter aan laten sluiten op de leefwereld van de inwoners? Zet dan de klantreis methode in om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners met de gemeentelijke dienstverlening. Door het afnemen van interviews met inwoners wordt inzichtelijk wat hun ervaringen en emoties zijn. Samen met ketenpartners kijkt u door de bril van de inwoners naar de gemeentelijke aanpak; hoe toegankelijk zijn onze voorzieningen? Waar kunnen ketens beter op elkaar aansluiten? De klantreis methode bevordert integraal werken en biedt een gestructureerde methode om samen met ketenpartners verbeterpunten op korte en lange termijn te formuleren.

Gemeenten voerden in totaal 48 interviews uit in samenwerking met een tolk. Zij hebben zelf een vragenlijst gemaakt, gericht op het onderdeel van de dienstverlening waar zij zich tijdens het klantreistraject op focussen. De interviews leveren een rijke bron van informatie op over de ervaringen van Eritrese statushouders in de gemeente, de toegankelijkheid van de dienstverlening en concrete suggesties voor verbetering.

Ervaringen en aangedragen verbeterpunten van Eritrese nieuwkomers

De interviews die tot nu toe gehouden zijn, leveren veel informatie op. Hieronder een aantal ervaringen en verbeterpunten van Eritrese nieuwkomers op een rij:

- Eritrese nieuwkomers geven aan behoefte te hebben aan **meer informatie**. Het helpt hen wanneer **informatie vaker herhaald** wordt en waar mogelijk in Tigrinya wordt aangeboden.
- Respondenten hebben veel vragen en weten niet altijd waar ze met hun vragen terecht kunnen. Contactpersonen zijn te druk voor praktische vragen, taal vormt een barrière en mensen voelen niet het vertrouwen om hun vragen te kunnen stellen. Illustratief is dat tijdens bijna alle klantreis gesprekken concrete hulpvragen aan de interviewers worden gesteld. Eritrese nieuwkomers geven aan behoefte te hebben aan **één duidelijk aanspreekpunt, extra taalondersteuning, het actief leren van taal, extra praktische ondersteuning en hulp bij hun financiën**.
- In alle interviews komt het belang van het hebben van een toekomstplan aan bod. Respondenten geven aan niet te begrijpen waarom ze bepaald vrijwilligerswerk moeten doen. Zij ervaren dat het veelal niet bijdraagt aan de ambities die zij zelf voor ogen hebben. Inzicht in toekomst mogelijkheden zou hen helpen.
- De wens om te werken en actief bezig te zijn is groot. **"Maak vrijwilligerswerk vanaf het begin verplicht"**, komt dan ook in meerdere gesprekken terug. Hierbij wordt wel de kanttekening gemaakt dat dit waar mogelijk wordt **afgestemd op de persoonlijke vaardigheden, ambities en thuissituatie**.
- Eritrese nieuwkomers beschrijven dat zij voor emotionele steun bij andere Eritrese nieuwkomers terecht kunnen, maar dat zij voor praktische ondersteuning weinig aan dit netwerk hebben. Zij zouden graag **meer contacten met Nederlanders** willen hebben om de taal en de Nederlandse samenleving actief te leren kennen.
- Eritrese inwoners geven aan dat het **stilstaan bij hun persoonlijke situatie** essentieel is voor het opbouwen van een band waardoor openheid en (preventieve) ondersteuning de ruimte kunnen krijgen. De grootste wens die in de interviews naar voren komt is; **"leer ons kennen"**. Deels door te investeren in **deskundigheidsbevordering**, maar vooral door met hen **in gesprek te gaan**.

³ Dit artikel is gebaseerd op ervaringen van vier gemeenten die hun interviews hebben afgenomen, vier gemeenten die persona's hebben gemaakt en twee die een Brownpapersessie hebben gehouden.

Opvallend is dat alle Eritrese deelnemers de interviewers bedankten voor het gesprek. Zij gaven aan zo blij te zijn met deze kans en velen zeiden "dit hadden we eerder moeten doen". De hoge opkomst van mensen die geïnterviewd willen worden, de openheid van de gesprekken en de dankbaarheid die de Eritrese mensen laten zien hoe positief zij deze stap van gemeenten ervaren.

"Ik wil jullie bedanken voor deze kans en dat ik eindelijk dit gesprek met de gemeente mag voeren. Dat naar onze ervaringen gevraagd wordt, dat voelt gewoon fijn."

"Dus ik wil eigenlijk dat de gemeente dichtbij komt, zoals jullie nu doen. Dit had eigenlijk gewoon twee, drie jaar eerder moeten gebeuren, zodat we onze verhalen kunnen vertellen."

Na de interviews organiseren gemeenten in een klantreistraject twee bijeenkomsten waar betrokken partijen uit de keten bij elkaar komen. Twee gemeenten hebben dit al gedaan, de andere gemeenten organiseren bijeenkomsten eind 2018 en begin 2019. Tijdens de eerste bijeenkomst staan de ervaringen van de Eritrese inwoners centraal. De resultaten uit de interviews worden op een levendige wijze met alle aanwezigen gedeeld. Dit gebeurt door middel van een fictieve persona⁴, het naspelen van een interview en het visualiseren van de emoties en ervaringen van Eritrese nieuwkomers.

Persona

Mekong Tahabi

- Stadsachtergrond

- Opleiding afgerond

- Beginnende ervaring in systeemwereld

Persoonlijk

Mekong is 35 jaar, afkomstig uit Eritrea. Hij heeft een groot gedeelte van zijn leven doorgebracht in de hoofdstad van het land (Asmara). Daar heeft Mekong een opleiding tot architect afgerond en had hij een baan.

Hij is 3 jaar geleden in Nederland aangekomen. Woont sinds 2 jaar in Haarlem en heeft sinds enkele maanden een werkervaringsplek in de bouw. Arbeids- en reïntegratiebureau Agros heeft hem daarbij geholpen.

Zijn vrouw en 2 kinderen zijn vorig jaar door gezinshereniging bij hem komen wonen. Het proces rondom de hereniging was een zware en onzekere tijd.

Mekong is een slimme man en is een vooraanstaand persoon bij zijn familie/vrienden. In Nederland wilt hij graag een gelukkig en vredig leven opbouwen.

Ik en de overheid

Omdat hij vroeger in een stad woonde (Asmara), heeft hij ervaring met bureaucratie. Toch vind Mekong het in Nederland lastig om alles te begrijpen. Hij vindt gesprekken met VWN, zorginstaties of zijn klantmanager verwarrend. Door het gebrek aan een tolk kan Mekong zich maar moeilijk uiten. Mede daardoor was het proces van gezinshereniging een zware tijd. Het was niet duidelijk waarom hij zo lang op goedkeuring moest wachten. Dit leidde tot depressieve gevoelens en lichamelijke klachten (slaapproblemen, buikpijn).

Verder is de overheid / gemeente een abstract begrip voor Mekong. Hij weet waar het gemeentehuis is en hij heeft voor zijn baan in de bouw ook contact met Agros. Maar wat kan hij precies vragen aan Agros / klantmanager?

Doel

Mekong is zich bewust van de uitdagingen die voor hem liggen. Hij wil graag de Nederlandse taal leren en daarnaast werken. Ook wil hij graag sociale contacten opdoen met Nederlandse mensen. Hij vindt het belangrijk dat zijn vrouw zelfstandig wordt en mee kan komen in de samenleving. Dat is nu nog niet het geval en daar maakt hij zich zorgen om. Opvoedondersteuning is zeer welkom, maar waar kan hij dat aanvragen?

Belemmeringen

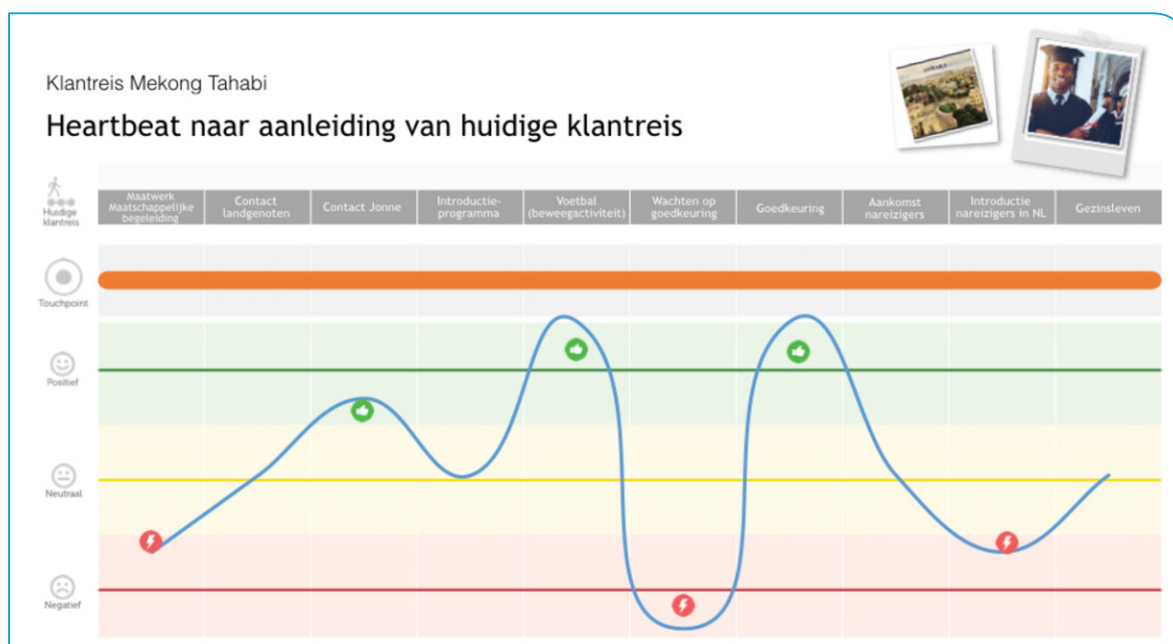
Mekong heeft in zijn eerste periode in Nederland bijna alleen maar contact met Eritrese mensen. Hij wil graag in contact komen met Nederlanders, maar weet niet hoe. Het wijkcentrum bij hem in de buurt kent hij niet. Hij wil hard werken en veel leren, maar hij weet niet goed waar hij welke vraag kan stellen en wat hij van instanties kan verwachten. Daarnaast verwacht zijn vrouw dat hij haar (en de kinderen) op sleeptouw neemt, omdat hij al meerdere jaren in Nederland is. Mekong kan de verwachting niet waarmaken en dat geeft extra druk.

Behoeften

- Hij heeft behoefte aan een persoon bij wie hij zich goed kan uiten, iemand die zijn eigen taal spreekt en in contact staat met vwn, klantmanagers, enz.
- Duidelijkheid over het contact met de klantmanager / Agros. Waarvoor benaderen, hoe benaderen?
- Aandacht voor de zware en onzekere periode na de aanvraag van gezinshereniging
- Begrijpelijke informatie over (en hulp bij) opvoedondersteuning.
- Contact met Nederlanders. Weet niet goed waar hij contacten kan opbouwen.

Afbeelding 1: Op basis van de interviews wordt een fictief persona gemaakt met daarin de belangrijkste onderdelen die in de interviews naar voren kwamen. Deze persona is gemaakt door de gemeente Haarlem.

4 Een persona is een archetype. Dat wil zeggen dat hij kenmerkend is voor een deel van de klanten die de klantreis afleggen. Hij vertegenwoordigt een specifieke doelgroep binnen de totale groep klanten die gemeenten bedienen. Een persona wordt gemaakt om de klant beter te begrijpen, een persona verlevendigt het beeld van de klant.



Afbeelding 2: de activiteiten, contactmomenten en emoties van de persona worden gevisualiseerd. Deze visualisatie is gemaakt door de gemeente Haarlem.

De tweede bijeenkomst gaat over het verbeteren van de dienstverlening. Ketenpartners nemen de ervaringen van de Eritrese statushouder als beginpunt, waardoor zij verder kijken dan hun eigen rol en verantwoordelijkheid. Gezamenlijk zoeken zij naar mogelijkheden om samen te werken en formuleren zij verbeterpunten.

Aandachtspunten en tips voor klantreizen met Eritrese nieuwkomers

- Gebruik een tolk die tijdens de interviews extra aandacht besteedt aan de emoties die respondenten ervaren.
- Ruim voldoende tijd in voor het voeren van de interviews, deze kunnen emotioneel en intensief zijn. Organiseer zo nodig nazorg.
- Kies een bepaald onderdeel uit de gehele dienstverlening als focus. Dit helpt bij het in detail kunnen uitwerken van het onderwerp en maakt het makkelijker concrete verbeterpunten te formuleren.
- Het kost tijd om de dienstverlening vanuit het perspectief van Eritrese statushouders te bekijken. Ruim voldoende tijd in voor de bijeenkomsten met ketenpartners zodat deze omschakeling plaats kan vinden.
- Zorg voor betrokkenheid van de juiste personen bij het klantreis traject om de uitvoering van geformuleerde verbeterpunten te waarborgen.
- Het klantreis traject is intensief, schakel wanneer mogelijk extra ondersteuning in, bijvoorbeeld voor het uitwerken van de interviews.
- Wees duidelijk naar de geïnterviewden wat met de interviews gedaan wordt en op welke manier zij hiervan op de hoogte worden gehouden.
- Leg vast dat er ook bestuurlijk mandaat is voor het traject, in de vorm van een sponsor.

Wat levert het op?

In onderzoeken naar Eritrese nieuwkomers staat veelal het perspectief van professionals en vrijwilligers centraal. Dit perspectief zorgt er onbewust voor dat Eritreeërs vaak worden vergeleken met andere nieuwkomers en er meer aandacht is voor verschillen en problemen dan voor gedeelde wensen en oplossingen. Door het gesprek aan te gaan met Eritrese inwoners en hen naar concrete verbeterpunten te vragen, ontstaat er verbinding en ruimte voor een gezamenlijke ontwikkeling.

De resultaten van de interviews laten een grote diversiteit onder Eritrese statushouders zien. Ook gemeenten in Nederland verschillen onderling van elkaar. Waar Eritrese statushouders bijvoorbeeld in de ene gemeente nauwelijks vrijwilligerswerk doen, is dit bij een andere gemeente vanzelfsprekend. Verschillen tussen Eritrese

nieuwkomers en Nederlandse gemeenten maken dat het voor alle gemeenten de moeite waard is een eigen klantreis traject te organiseren.

“De integratie komt niet alleen maar van één kant, alleen maar van de Eritreeërs. Integratie moet van twee kanten komen. Dus jullie Nederlanders moeten ook een beetje dichterbij ons komen, onze verhalen, onze achtergrond leren kennen. Op die manier kunnen we ook samen voor een goed Nederland zorgen en ook goede burgers zijn. Wij zijn hardwerkende mensen, maar we weten niet hoe, dus leer dat ons. Stap voor stap kunnen we leren.”

Zelf aan de slag

Het uitvoeren van een eigen klantreis is niet alleen interessant omdat elke lokale situatie anders is, maar vooral omdat er meer gebeurt dan alleen het ophalen van informatie:

- Door **Eritrese nieuwkomers** worden de gesprekken zeer positief gewaardeerd. Zij voelen zich gehoord en zijn blij met de persoonlijke betrokkenheid. Voor het kunnen leveren van gemeentelijk maatwerk is het essentieel hen persoonlijk te leren kennen. Dit vergroot eveneens hun motivatie tot samenwerking met de gemeente.
- **Betrokkenen vanuit gemeente en ketenpartners**, die de interviews afnemen, geven aan de gesprekken zeer waardevol te vinden. Door de aanwezigheid van een tolk en zonder dat zij een professionele opdracht hebben, kunnen zij open het gesprek in gaan. Interviewers geven aan dat het een bijzondere ervaring is en dat zij veel verhalen en informatie hebben verkregen uit de gesprekken.
- **Voor de gemeente en ketenpartners**, bieden de bijeenkomsten een kans met elkaar rond de tafel te zitten. Juist met partners waarmee (nog) niet samengewerkt wordt. Doordat de beleving van de Eritrese nieuwkomer centraal staat, lukt het aanwezigen verder dan hun eigen taken en verantwoordelijkheden te kijken en verbeterpunten te formuleren.

Integrale aanpak

Nu uit de plannen voor het nieuwe inburgeringsbeleid blijkt dat gemeenten de regie hierin krijgen, is het van belang te investeren in een integrale aanpak. De klantreis methode maakt inzichtelijk waar de dienstverlening en samenwerking verbeterd kunnen worden. Daarnaast brengt de klantreis gemeente en ketenpartners bij elkaar. Het perspectief van de Eritrese inwoners dient als een spiegel om naar de eigen dienstverlening te kijken en ter inspiratie de gemeentelijke dienstverlening voor alle nieuwkomers toegankelijk en passend te maken.

Informatie

Voor meer informatie over klantgedreven dienstverlening, zie de publicatie '[Kijken als een klant](#)' en voor deelname aan de leermodule klantreizen de website van [VNG realisatie](#).

Colofon

Auteur

Merel Kahmann, in samenwerking met Marjolein Martens en Sanne Kos

Met dank aan: Goitom Zigta, Yordi Lassooy, Jeske Gunterman en vertegenwoordigers van de gemeenten Zutphen, Hellendoorn, Haarlem, Roosendaal, Katwijk en Leeuwarden.