



Klantreizen met Eritrese nieuwkomers

Op weg naar een integrale gemeentelijke dienstverlening



Op de rails

De reis die ik samen met mijn collega Sarah heb afgelegd, in gezelschap van een aantal Eritrese statushouders, begon bij het vertrek uit het AZC. Of het vertrek uit de opvang voor minderjarigen. Het gesprek dat volgde, was als een trein die eerst wat op stoom moet komen, maar eenmaal onderweg, dendert het door het Nederlandse landschap. Een landschap waar heel veel te zien is. Een aantal stations onderweg hebben we aangedaan.

Het station van De Allereerste Opvang en Begeleiding In Het Nieuwe Thuis. Een groot station, met heel veel mensen die heen en weer rennen en een perron waar je snel verdwaalt. Om daar iemand van het spoorwegpersoneel te vinden die bij jou past, die begrijpt waar je heen wilt, wat je nodig hebt en waar je naar toe wilt, dat is lastig. Toch is het essentieel. Want als je de trein mist, raak je nog verder verdwaald en is het niet eenvoudig om weer aansluiting te vinden. Of je kiest de verkeerde richting. Ai ... dan maak je wellicht een enorme omweg. En dat is zo jammer van de tijd, want de tijd die je hebt om je eindbestemming te halen is al zo kort. Wat zou het mooi zijn – denk je dan, samen met je reisgenoten – als er op dat perron wat rust en overzicht zou komen. En mensen die de tijd nemen om je met aandacht te helpen met het zoeken naar de juiste weg.

Het station van De Papieren Wereld. Daar moesten we overstappen. Maar voor elke stap, eerst een vragenlijst. Keuze, keuzes, keuzes ... en wat nu? Wat is nou belangrijk. En wat niet... Waar is eigenlijk je familie gebleven, je bent ze kwijtgeraakt ... zie je je ouders, je kinderen, ooit nog terug? Maar wel nú kiezen waar je naar toe gaat!! ... Wat zou het mooi zijn als er gewoon even iemand naar je toekomt en je de dingen uitlegt. Dan pas kun je afwegen en kiezen.

Er waren nog enkele stations. Het station Gezondheid, waar je bij Café Stress een kopje koffie kon halen. Drie koppen hebben we gehad. Elk. Het station Financiën, met gevaarlijke oversteekplaatsen en lastige bewegwijzering. Het station Participatie, waar een handelsplaats was gevestigd. Zoveel mensen die wat hadden te bieden en zoveel mensen die iets van je willen ... Zoveel verkopers, met kippen en eieren en verhalen over wie er het eerst is. Zonder taal geen werk, zonder werk geen taal. Dan denk je: Wat zou het mooi zijn ...

Door
Beitske Zwerver
(Gemeente Leeuwarden)
13 december 2018

Inhoudsopgave

Aanleiding	5
Leeswijzer	6
1 De klantreis in praktijk	7
2 Eritrese nieuwkomers aan het woord	16
3 Wat levert de klantreis op voor gemeenten, ketenpartners en de Eritrese nieuwkomers?	22
4 Aandachtspunten voor gemeenten die een klantreis willen uitvoeren	25
Bijlage 1 Interview verslagen van gemeenten	28
Bijlage 2 Vragenlijst gemeente Hellendoorn	55
Bijlage 3 Verbeterplan gemeente Katwijk	61

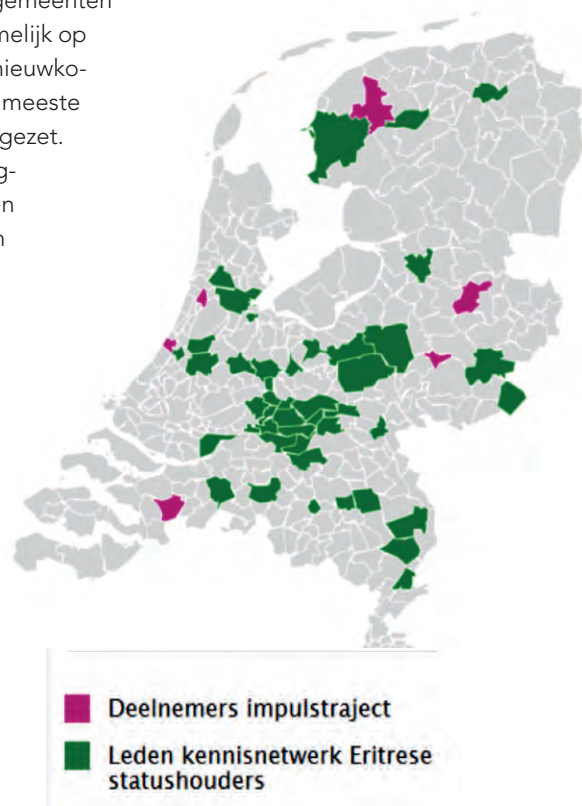
Aanleiding

De verschillen tussen de leefwerelden in Eritrea en Nederland zijn groot. Dit maakt dat de integratie van Eritrese nieuwkomers ingewikkeld is en extra ondersteuning nodig is, zo blijkt uit recent verschenen onderzoeken¹. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) deed in het voorjaar van 2018 een uitvraag naar ondersteuningsbehoeften voor Eritrese nieuwkomers bij gemeenten. De 40 gemeenten die reageerden, zijn destijds verenigd in een kennisnetwerk (inmiddels opgeheven). Zij geven aan behoefte te hebben aan extra ondersteuning, omdat zij hun Eritrese inwoners moeilijk kunnen bereiken en de communicatie moeizaam verloopt. Bovendien zien zij 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 nieuwkomers 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 van professionals te bevorderen, kregen zes gemeenten uit het kennisnetwerk de kans een klantreis uit te voeren.² Het uitvoeren van een klantreis was

onderdeel van een breder ondersteuningstraject, genaamd het Impulstraject. Dit traject liep van juni tot december 2018 en was gericht op het ondersteunen van deze zes gemeenten bij het verbeteren van de gemeentelijke praktijk voor Eritrese nieuwkomers. Meer informatie over het impulstraject staat in het e-magazine.³



- 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 Dit traject was onderdeel van het ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders van de VNG, Pharos en GGD GHOR Nederland (afgerond december 2018). De VNG heeft op basis van gemeente grootte, geografische ligging en typen ondersteuningsbehoeften zes gemeenten geselecteerd voor intensieve ondersteuning.
- 3 Naar [e-magazin impulstraject](#).

Leeswijzer

Dit rapport gaat over de uitgevoerde klantreizen in vijf gemeenten: Haarlem, Hellendoorn, Katwijk, Leeuwarden en Roosendaal. Het rapport bestaat uit vier hoofdstukken. Hoofdstuk 1 gaat over het proces van de klantreis. De verschillende stappen van een klantreis worden beschreven en geïllustreerd met voorbeelden uit de gemeenten. Hoofdstuk 2 gaat over de inhoud van de gesprekken die gemeenten hebben gevoerd met de Eritrese nieuwkomers. De informatie uit de gesprekken draagt bij aan het vergroten van kennis over de doelgroep. Hoofdstuk 3 gaat over de vraag wat de klantreis oplevert voor gemeenten, ketenpartners en Eritrese nieuwkomers. Als afsluiting staan in hoofdstuk 4 aandachtspunten en praktische tips voor gemeenten die ook een klantreis willen uitvoeren.

1 De klantreis in praktijk

De klantreis is 'de reis' die een persoon aflegt nadat hij of zij een bepaalde (levens)gebeurtenis heeft meegemaakt. Gemeenten gebruiken de klantreismethodiek om inzichtelijk te maken hoe inwoners de gemeentelijke dienstverlening ervaren. Gemeenten willen bijvoorbeeld weten hoe inwoners het aanvragen van een paspoort ervaren. Met wie hebben zij contact, hoe verloopt het contact en welke emoties ervaren zij gedurende het aanvraagtraject? Het in kaart brengen van de ervaren emoties laat zien in hoeverre de systeemwereld van gemeenten aansluit op de beleving en de leefwereld van een inwoner. Daarnaast biedt de klantreis de mogelijkheid om inwoners beter te leren kennen. Bijvoorbeeld, wie zijn onze Eritrese inwoners? Hoe ervaren zij de dienstverlening van onze gemeente? Welke emoties ervaren zij tijdens de dienstverlening? Dit rapport is een verslag van vijf gemeenten die met behulp van de klantreismethodiek antwoorden willen krijgen op deze vragen.

Een klantreistraject bestaat uit verschillende stappen: training in de klantreismethodiek, de keuze van een onderwerp, het benaderen van de doelgroep, het opstellen van een vragenlijst, het afnemen van interviews, het uitwerken van de interviews, het maken van een persona en een heartbeat, het organiseren van twee brownpapersessies en het opstellen van een verbeterplan. Elk onderdeel wordt kort uitgelegd en geïllustreerd met voorbeelden uit de vijf gemeenten.

1.1 Training in de klantreismethodiek

De ambtenaren van de vijf gemeenten hebben allen een training gevolgd via VNG Realisatie⁴. De training bestaat uit twee dagdelen en een online leermodule. Tijdens het traject kunnen de deelnemers advies vragen over de klantreismethodiek aan een trainer. Gemeenten kunnen kosteloos deelnemen aan deze training. Voor meer informatie en aanmelding, zie <https://www.vngrealisatie.nl/producten/leermodule-klantreizen>

“De online leeromgeving heeft heel erg geholpen en was zeer toegankelijk” - gemeente Roosendaal

1.2 Opstarten project

Aan het begin van de klantreis stellen gemeenten een projectteam samen. In het team hoort tenminste één (of meerdere) persoon van de gemeente die beslissingsbevoegdheid heeft. Deze persoon, de sponsor, is vanaf het begin van het klantreistraject betrokken en waarborgt dat (een deel van de) verbeterpunten uitgewerkt en uitgevoerd worden.

Het projectteam maakt een startdocument waarin onder andere een keuze wordt gemaakt voor het onderwerp van de klantreis. Meestal wordt een klantreis gebruikt om een specifiek onderdeel van de gemeentelijke dienstverlening te onderzoeken. Als voorbeeld werd al genoemd het aanvragen van een paspoort. Andere onderwerpen zijn bijvoorbeeld het aanvragen van een parkeervergunning, trouwen en het inschrijven van een kind. Eritrese nieuwkomers hebben op meerdere momenten met de gemeente te maken: bij inschrijving en huisvesting, maatschappelijke ondersteuning en toeleiding naar werk en opleiding. Een klantreis uitvoeren naar al deze leefgebieden is te arbeidsintensief. De vijf gemeenten hebben daarom een thema uitgekozen waarop zij zich tijdens de interviews en de uitwerking hiervan richten:

- Haarlem koos als onderwerp gezinsherenigingen. Niet het landelijk georganiseerde proces van de IND. Wel de ondersteuning vanuit gemeenten tijdens dit proces en de situatie in gezinnen na de gezinshereniging.

4 VNG Realisatie is onderdeel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. VNG Realisatie werkt met gemeenten aan oplossingen om de gemeentelijke uitvoering te verbeteren.

- Hellendoorn wilde weten hoe Eritrese nieuwkomers de ondersteuning op het gebied van dagbesteding ervaren.
- Katwijk heeft een integrale intake ontwikkeld waarbij de gemeente en welzijnswerk samen in gesprek gaan met de nieuwkomers. De gemeente Katwijk wilde weten hoe Eritrese nieuwkomers de ondersteuning richting werk ervaren.
- De gemeente Leeuwarden vroeg zijn inwoners naar de maatschappelijke begeleiding en het contact met de gemeente vanaf het moment van huisvesting.
- De gemeente Roosendaal heeft te maken met een groep Eritrese jongeren die vroegtijdig stoppen met hun mbo opleiding. Zij wilden meer weten over de overwegingen van jongeren om al dan niet een opleiding af te ronden.

In de volgende hoofdstukken worden de opbrengsten van de klantreizen voor de vijf gemeenten samen beschreven. Voor een specifiek verslag per gemeente, zie bijlage 1.

1.3 Benaderen van de doelgroep

Gemeenten hebben op verscheidene manieren de doelgroep benaderd. Bijvoorbeeld via VluchtelingenWerk of door het organiseren van een bijeenkomst. Specifiek voor deze doelgroep is het belangrijk om gebruik te maken van persoonlijke contacten. Deelnemers hebben allereerst informatie nodig over het project zodat ze bewust de keuze kunnen maken al dan niet deel te nemen. Daarna kunnen zij zich vrijwillig aanmelden voor een interview. De gemeente Hellendoorn organiseerde bijvoorbeeld een bijeenkomst met een maaltijd. Vooraf waren Eritrese nieuwkomers uitgenodigd per brief die VluchtelingenWerk persoonlijk langsbracht. Tijdens de bijeenkomst gaf de gemeente, met behulp van een tolk, uitleg over het project en bood aanwezigen de mogelijkheid zich aan te melden voor de interviews. De tolk, die vanuit de VNG betrokken was bij dit project, nam voorafgaand aan de interviews contact op met de mensen die zich aangemeld hadden. Zij herinnerde hen aan de afspraak en beantwoordde eventuele vragen. De gemeente Katwijk organiseerde een bijeenkomst voor de Eritrese nieuwkomers. Een sleutelfiguur stuurde hen een uitnodigingsbrief en belde hen op om te vertellen over de bijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst gaf de gemeente uitleg over het klantreis project. Aan het einde van de bijeenkomst werd gevraagd wie mee wilde doen. Volgens de gemeente Katwijk was de aanwezigheid van de sleutelfiguur tijdens deze bijeenkomst cruciaal. Hij kent de mensen, is een vertrouwd gezicht, spreekt de taal en kon de informatie vertalen. Aan het einde van de bijeenkomst waren er tien deelnemers die geïnterviewd wilden worden.

1.4 De vragenlijst en het interview

Ter voorbereiding op de interviews maakten gemeenten een vragenlijst, waarin het gekozen onderwerp centraal stond.⁵ Voor de klantreis is het van belang de vragen zo open mogelijk te stellen, zodat er genoeg ruimte is voor een gesprek, inbreng vanuit de Eritrese nieuwkomers en ruimte voor het bespreken van emoties.

“De mensen die we hebben geïnterviewd hebben onze vragen beantwoord, maar vaak brachten ze zelf ook nog een probleem of praktische vraag aan de orde. Ook dat gaf ons informatie” - gemeente Leeuwarden

Om erachter te komen wat de ervaringen en emoties van Eritrese nieuwkomers zijn met de dienstverlening van de gemeenten, interviewden gemeenten gemiddeld tien personen. In het najaar van 2018 vonden de meeste interviews plaats. Alle mensen die waren uitgenodigd voor een interview, kwamen naar de gemaakte afspraak. Het interview werd afgenomen door twee personen vanuit de gemeente en/of een maatschappelijke organisatie. Bij alle gesprekken was ook een tolk aanwezig.

⁵ In bijlage 2 is als voorbeeld de vragenlijst van de gemeente Hellendoorn toegevoegd.

De gesprekken duurden ongeveer een uur waarin de vragenlijst als gespreksleidraad werd gebruikt. De gesprekken waren voor de interviewers intensief. De mensen vertelden veel, verhalen waren persoonlijk en soms zeer aangrijpend. Het lukte niet altijd om alle vragen van de vragenlijst te beantwoorden, wel lukte het in alle interviews om een goed lopend gesprek te voeren.

Het is niet vanzelfsprekend dat respondenten zich zo op hun gemak voelen en in staat zijn over hun gevoelens te spreken. Dat zij tijdens deze gesprekken daar wel toe in staat waren, heeft waarschijnlijk met een bepaalde vertrouwelijkheid te maken die er met (een van) de interviewers was, de manier van informatieverstrekking vooraf en het gebruik van een zeer ervaren en betrokken tolk. Hoewel alle geïnterviewden de gemeenten of maatschappelijke organisaties wel eens hadden gesproken, was dit in de meeste gevallen het eerste uitgebreide gesprek over de persoonlijke situatie. Dit maakte dat genodigden open spraken over contactpersonen bij de gemeenten en maatschappelijke organisaties, hun zorgen over het gezin en hun wensen ten aanzien van werk en dagbesteding. Opvallend was dat alle geïnterviewden 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". Zowel de opkomst, de openheid van de gesprekken en de dankbaarheid van de Eritrese mensen, zijn illustratief voor hoe positief zij deze stap van de gemeente ervaren.

1.5 Het uitwerken van interviews

Van alle interviews, op één uitzondering na, zijn geluidsopnames gemaakt. De interviews zijn vervolgens geanonimiseerd uitgewerkt. Een aantal gemeenten heeft deze uitwerking (deels) zelf gedaan, bij andere gemeenten is ondersteuning ingezet vanuit het impulstraject. Het uitschrijven van de interviews is een tijdsintensief proces. Naast de woordelijke uitwerking hebben een aantal gemeenten tijdens de gesprekken emoties bijgehouden door emoticons te noteren. Emoties tijdens de interviews spelen een belangrijke rol in de vervolgstappen in het proces van de klantreis: het maken van een persona en een heartbeat. Vanuit de ondersteuning vanuit het impulstraject ontvingen gemeenten een samenvattend verslag van de interviews. In bijlage 1 zijn deze verslagen te vinden.

1.6 Persona's

Om zorgvuldig met de persoonlijke verhalen om te gaan en toch een breder publiek te betrekken bij de opgedane ervaringen, maken de interviewers op basis van de interviews persona's. Een persona is een ijkfiguur, een archetype van de klantgroep. Een persona verlevendigt de klant. De persona wordt gemaakt op basis van de klantinformatie die is opgehaald tijdens de interviews. Een persona bevat fictieve persoonskenmerken als leeftijd en gezinssituatie. Daarnaast beschrijft het de doelen, de belemmeringen en behoeften van een fictief individu. Het doel kan bijvoorbeeld zijn het

Persona

Mekong Tahabi



- Stadsachtergrond

- Opleiding afgerond

- Beginnende ervaring in systeemwereld



Persoonlijk	Ik en de overheid	Doel	Behoeften
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Omdat hij vroeger in een stad woonde (Asmara), heeft hij ervaring met bureaucratie. Toch vindt Mekong het in Nederland lastig om alles te krijgen. Hij vindt gesprekken met VVN, 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).</p> <p>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?</p>	<p>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?</p> <p>Belemmeringen</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Persona

Yondros Esmar



Plattelandsachtergrond

Geen opleiding

Onzeker / terughoudend

Persoonlijk

Yondros is 52 jaar en in oktober 2015 in Nederland gearriveerd. Direct na aankomst heeft hij een aanvraag voor gezinshereniging gedaan.

Na een lange procedure heeft hij zijn vrouw en 3 kinderen in de zomer van 2017 in Nederland kunnen verwelkomen. Het nieuws van de goedkeuring was het mooiste moment in zijn leven. Helaas kon hij dat met weinig mensen delen.

Door de komst van zijn gezin heeft hij een grotere woning aangeboden gekregen. Hij was daarbij niet op de hoogte van zijn rechten en plichten en dat bracht veel onzekerheid met zich mee.

Yondros komt uit een klein dorpje in Eritrea. Hij heeft geen opleiding gehad en werkte eori gedeelte van zijn leven op het land van zijn vader en opa. Naderhand moest hij zich voegen bij het nationale leger en besloot hij te vluchten.

Yondros is een stille en niet veeleisende man. Hij vindt het moeilijk om contact te maken, mede omdat hij analfabeet is.

Ik en de overheid

Yondros heeft geen ervaring met bureaucratie systemen, omdat hij is opgegroeid op het platteland.

Door de procedure rondom de gezinshereniging is hij meerdere keren in aanraking gekomen met de IND. Daarin werd hij bijgestaan door een advocaat.

De periode van de procedure was heel zwaar voor Yondros. Hij was niet in het bezit van alle gevraagde documenten en snapte niet waarom het onvoldoende was. Daar werd ook geen uitleg over gegeven.

Yondros heeft mede daardoor een negatieve kijk op de overheid en bijbehorende instanties. Hij is wantrouwend, wat wordt gevoeld door een communicatieprobleem.

Hij voelt zich onbegrepen en dat uit zich in een somber gevoel, machteloosheid en stress.

Doel

Yondros heeft op verschillende vlakken problemen. Op persoonlijk vlak, maar ook met zijn vrouw en kinderen. Met zijn vrouw heeft hij regelmatig ruzie, omdat ze veel ruzie zijn en het gevoel hebben niet vooral te kunnen. Zijn kinderen gaan naar school, maar vooral de oudste heeft het niet naar de zin. Maakt veel ruzie en wordt door klasgenoten gepest. Yondros uit deze problemen niet, door zijn negatieve ervaringen met de overheid.

Opvoedondersteuning is zeer welkom, maar dan moet hij eerst contact leggen om zijn problemen bespreekbaar te maken.

Belemmeringen

Yondros heeft geen kennis van de Nederlandse systeemwereld. Hij is analfabeet, waardoor het extra lastig is om de taal te leren. Door negatieve ervaringen rondom de gezinshereniging is Yondros angstig om zijn hulpvraag te uiten. Hij heeft wel contact met WVN, maar ook dat is door communicatieproblemen erg oppervlakkig.

Behoeften

- Door multiproblematiek behoefte aan een persoon bij wie hij zich goed kan uiten, iemand die zijn eigen taal spreekt en in contact staat met wvn, klantmanagers, enz.
- In tegenstelling tot persona 1 (Mekong) weet Yondros niks van klantmanagers / Agros, enz.
- Aandacht voor de zware en onzekere periode na de aanvraag van gezinshereniging
- Begrijpelijke informatie over (en hulp bij) opvoedondersteuning.
- Aandacht voor rechten en plichten bij accepteren woning

vinden van werk, waarbij taal een belemmering vormt en iemand de behoefte heeft meer sociale contacten te hebben om actief taal te kunnen oefenen. De persona's dienen als startpunt om de ervaringen en gevoelens van Eritrese nieuwkomers in gemeenten te delen met betrokken partijen.

De gemeente Haarlem maakte op basis van hun interviews bovenstaande twee persona's. De persona's zijn een fictieve persoonsbeschrijving die ook de mensen die niet bij de interviews waren een beeld geven van het type persoon dat gebruik maakt van de gemeentelijke dienstverlening. Het werken met persona's zorgt ervoor dat de informatie uit de interviews overzichtelijk gebundeld wordt. Daarnaast bieden de persona's een manier om over de klantgroep te praten, zonder mensen bij de naam te noemen. Dit is van belang, omdat de deelnemers allen anoniem aan de interviews hebben deelgenomen.

1.7 Brownpapersessie 1: de huidige klantreis in beeld

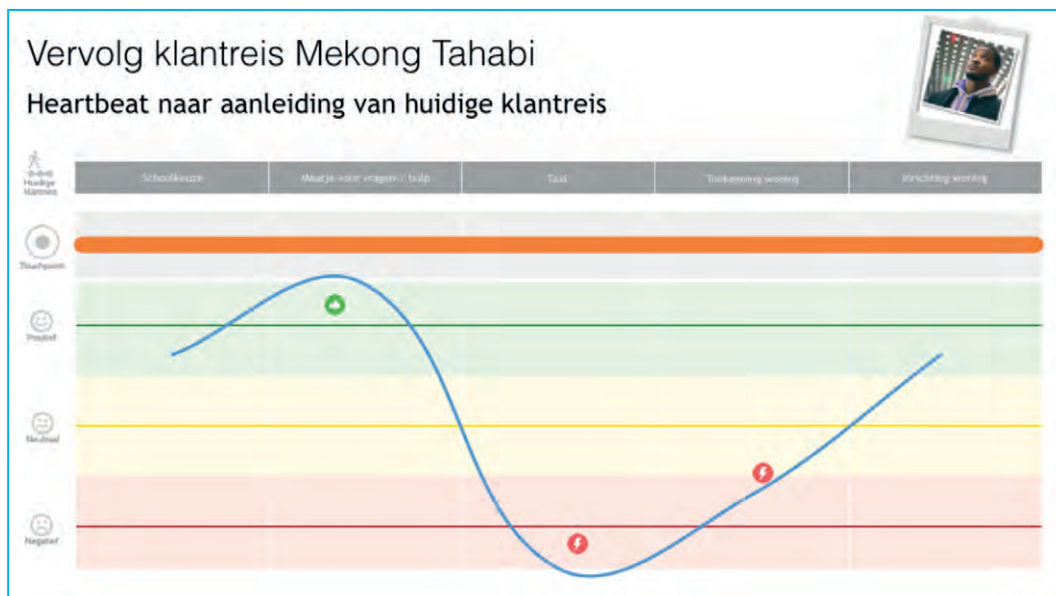
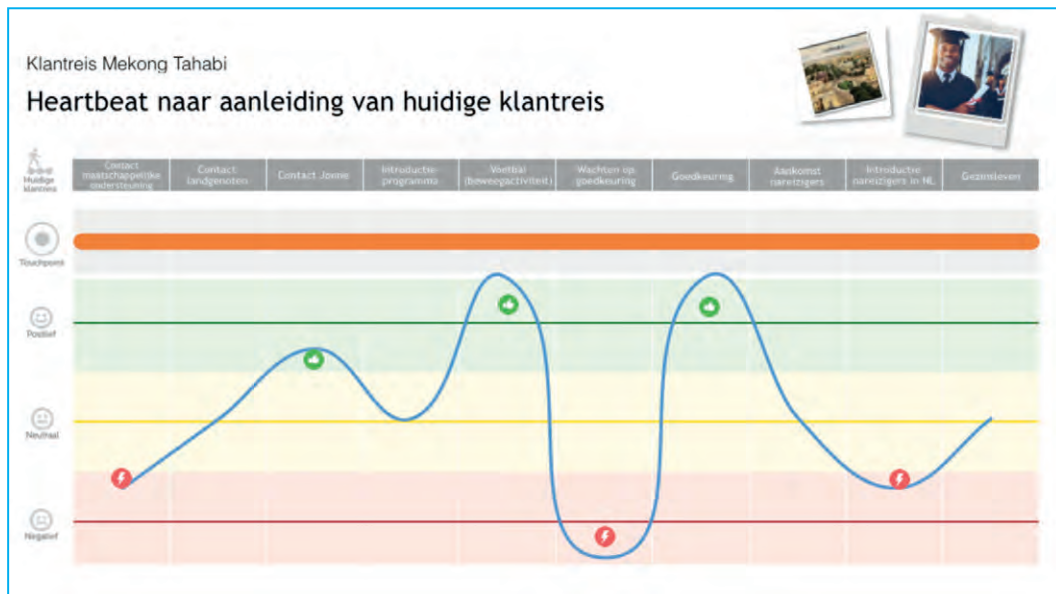
Na het maken van de persona's organiseren gemeenten twee bijeenkomsten, de zogenaamde brownpapersessies voor stakeholders. Per gemeente wisselde het aantal aanwezigen tijdens de sessies, variërend van vijf tot achttien mensen. Dit waren onder anderen mensen van de gemeente, de sociale dienst, welzijnsorganisaties, wijkteams en scholen. In de meeste bijeenkomsten waren er zowel ambtenaren vanuit beleid als vanuit de uitvoering aanwezig.

Tijdens de eerste bijeenkomst staat de huidige klantreis centraal. Door middel van de persona's worden de uitkomsten van de interviews met alle betrokken partners gedeeld. Dit kan op verschillende manieren. De gemeente Katwijk schreef een fictief interview uit op basis van de gesprekken die zij hadden gehouden. Tijdens de brownpapersessie speelden zij het fictieve interview na waarin alle belangrijke onderdelen die tijdens de gesprekken naar voren waren gekomen aan bod kwamen. De brownpapersessie in Haarlem had een lossere structuur. De persoon die als interviewer bij alle gesprekken aanwezig was, liet zich door alle stakeholders en ketenpartners als Eritrese nieuwkomer interviewen. In het begin viel op dat de aanwezigen vooral hun eigen ervaringen wilden delen. Deelnemers werden gevraagd hun ervaringen om te zetten in een vraag aan de fictieve respondent. Dit creëerde een omslag in de manier van denken: het perspectief van de Eritrese nieuwkomer kwam centraal te staan. In vergelijking met de gemeente Katwijk duurde deze aanpak veel langer, maar bood het wel de mogelijkheid alle stakeholders actief deel te laten nemen.

Om de beleving van de Eritrese nieuwkomers te visualiseren, hebben gemeenten heartbeats gemaakt. In de volgende paragraaf wordt uitgelegd wat een heartbeat is en hoe deze gebruikt wordt in de klantreis.

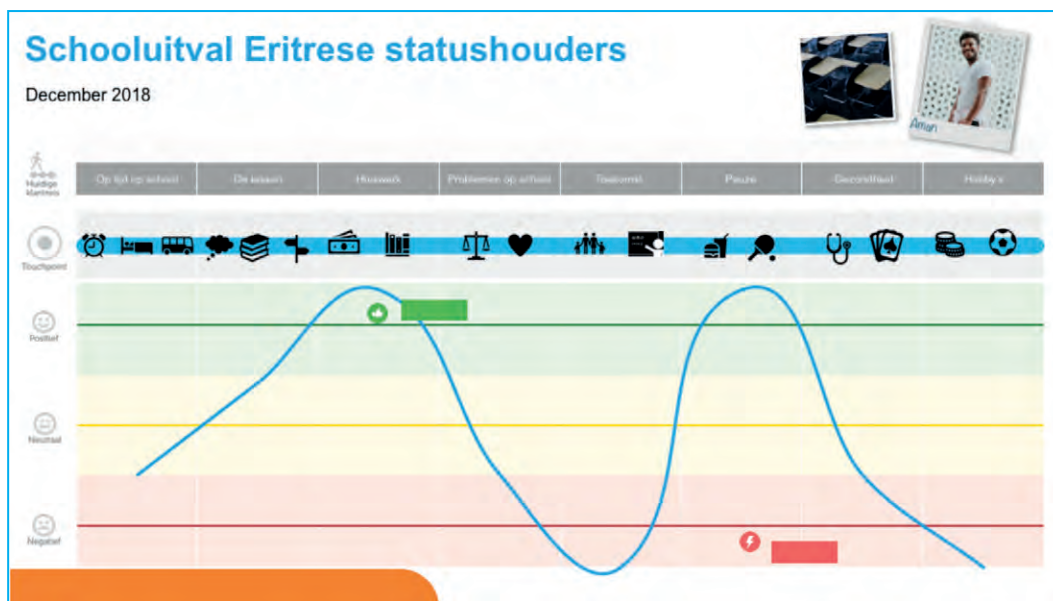
1.8 Heartbeat

Het maken van een heartbeat is een manier om de klantbeleving van mensen te visualiseren in een chronologische volgorde. Voor het proces van het aanvragen van een parkeervergunning, een helder afgebakend thema, biedt de heartbeat een overzichtelijk format om activiteiten, contactmomenten, bijbehorende emoties en verbeterpunten in te vullen. De interviews met de Eritrese nieuwkomers leveren zoveel informatie op, dat gemeenten creatief gebruik maakten van het bestaande format. Zo zien zij af van de chronologische lijn in de contactmomenten en komen zij op veel meer activiteiten (waaronder intakeproces gezinshereniging, contacten met Eritrese mensen, activiteiten in de gemeenten, huisvesting, maatschappelijke begeleiding, vrijwilligerswerk, inburgering, taalmaatje) dan het overzichtelijke voorbeeld uit de klantreis training. Alle opgehaalde informatie in een format zetten, heeft iets geforceerds, maar de visualisatie van de dienstverlening leverde gemeenten nieuwe inzichten op.



In de bovenstaande heartbeats van de gemeente Haarlem wordt duidelijk dat de emoties van Eritrese nieuwkomers ten aanzien van de dienstverlening enorm wisselen. Negatieve gevoelens over het gebrek aan informatie over de gezinsherenigingsprocedure en te grote verantwoordelijkheid voor nagereisde gezinsleden, wisselen af met positieve gevoelens over sportactiviteiten en het moment van weerzien van nareizende familieleden. Een van de klantmanagers merkt op dat het "alleen al goed is te weten dat de mensen die tegenover je zitten met zoveel verschillende

processen en gevoelens te maken hebben". Ook in de andere gemeenten wordt met de heartbeat inzichtelijk waar de grootste pijnpunten zitten en welke onderdelen al best goed gaan.



1.9 Brownpapersessie 2: de verbeterde klantreis in beeld

Tijdens de interviews zijn er door Eritrese nieuwkomers veel concrete verbeterpunten aangereikt. Deze vormen een constructieve basis voor de gesprekken over de huidige en de gewenste dienstverlening. Het verbeteren van de dienstverlening, oftewel de gewenste klantreis, is het doel van de tweede brownpapersessie. Met een gedeeld en gevisualiseerd beeld van de ervaringen van de Eritrese nieuwkomers, gaan de genodigden met elkaar in gesprek over aanpassingen die zij op de korte en lange termijn kunnen doen om de dienstverlening voor Eritrese nieuwkomers te verbeteren.

Het bijzondere van de brownpapersessies is dat betrokken partijen bij elkaar komen en vanuit de klantbeleving met elkaar in gesprek gaan. Er is herkenning, er zijn nieuwe inzichten en het is een netwerkmoment. In alle interviews komen ook kritische punten ten aanzien van de dienstverlening naar voren. Omdat dit vanuit de persoonlijke ervaring en gevoelswereld van de Eritrese nieuwkomers wordt beschreven, werkt dit ontwapenend en was er tijdens de bijeenkomst geen verwijtende sfeer tussen ketenpartners.

In de meeste gemeenten werd tijdens de tweede brownpapersessie de heartbeat van de huidige klantreis gebruikt om met elkaar te bepalen op welke onderwerpen verbeterpunten geformuleerd zouden worden. Dit gebeurde door bijvoorbeeld een top vijf te maken of door bij alle klantreis onderwerpen stil te staan en verbetermogelijkheden te bedenken. In deze fase is het van groot belang dat je commitment hebt van de sponsor.

Gezien de krappe planning voor het gehele klantreistraject, besloot de gemeente Katwijk één bijeenkomst te organiseren waarin zij zowel de uitkomsten van de interviews presenteerden en gezamenlijk verbeterpunten formuleerden. Dat beide onderdelen in een sessie pasten, kon onder andere doordat zij in de voorbereiding een fictief interview hadden uitgeschreven waarin alle belangrijke ervaringen en emoties van de Eritrese nieuwkomers samengevat waren. Hierdoor konden aanwezig in een kort tijdsbestek een heartbeat en een lijst met verbeterpunten opstellen.

In de gemeente Leeuwarden hebben ze om meerdere redenen geen brownpapersessies gehouden. In plaats daarvan organiseerden zij een interactieve terugkoppeling met ketenpartners. De meest opvallende of aangrijpende uitspraken van nieuwkomers zijn – uiteraard geanonimiseerd – voorgelegd aan de ketenpartners. Dit leverde boeiende gesprekken op. Na de sessie hebben partijen elkaar nog opgezocht om informatie en ervaringen te delen.

“Wat ons wel is opgevallen is dat ketenpartners toch vaak terugvallen op hoe lastig en hoe moeilijk het allemaal is. Er is nog een grote worsteling van hoe het allemaal moet, daarbij vooral redenerend vanuit de eigen organisatie en de eigen doelstellingen: “wat vinden wij dat er moet gebeuren.”” - gemeente Leeuwarden

1.10 Verbeterplannen

Gemeenten hebben na de brownpapersessies een verbeterplan geschreven met daarin de onderwerpen die verder uitgewerkt gaan worden. Hierbij hebben zij veelal onderscheid gemaakt tussen verbeteracties die snel uitgevoerd kunnen worden (quick wins) en verbeteracties die een langere termijn investering vragen (not so quick wins). Draagvlak binnen de gemeenten, het samenstellen van werkgroepen en het monitoren zijn van belang voor het verder ontwikkelen van de acties. De mogelijkheid veranderingen door te voeren, wisselen per gemeente afhankelijk van draagvlak, financiële middelen en inzet van betrokken partners. In een paar gemeenten leidde de eerste bijeenkomst al tot verbeteringen. Inzichten uit de interviews motiveerden aanwezigen om direct de dienstverlening aan te passen.

In Haarlem zijn na de brownpapersessies kleine projectgroepen (bestaande uit ongeveer vier personen) samengesteld. Iedere groep heeft een van de verbeterpunten uit de brownpapersessies uitgewerkt. Deze verbeterpunten gaan over de dienstverlening van de klantmanagers, VluchtelingenWerk, de wijkteams en andere betrokken organisaties. Na de brownpapersessies bleek dat een onderdeel van de dienstverlening onderbelicht was gebleven tijdens de interviews. De gemeente heeft besloten voor dit specifieke stuk nog een aantal extra interviews te houden.

“Daarmee hopen we het noodzakelijke draagvlak binnen de uitvoerende organisaties voor het definiëren van de regierol verder te kunnen onderbouwen [...] De noodzaak om de regierol goed te beleggen en statushouders goed te informeren over wie nu waarvan is en wat betrokkenen van elkaar mogen verwachten is gezien de grote afstand tot onze systeemwereld evident.” - gemeente Haarlem

De gemeente Katwijk heeft een verbeterplan opgesteld. Dit plan is als bijlage 3 in het rapport opgenomen. De interne sponsor van het klantreistraject heeft veel ruimte gegeven voor het traject. Zowel de sponsor als de wethouder zijn gedurende het project op de hoogte gehouden. Het college heeft het verbeterplan vastgesteld.

Roosendaal heeft veel verbeterpunten opgehaald. Deze worden nog uitgewerkt en gebruikt voor het vormgeven van plannen rond de nieuwe wet inburgering. De rol van de sponsor was klein, omdat zij in autonome teams werken.

Een aantal voorbeelden van de verbeteracties van gemeenten zijn: het aanbieden van extra taalbijeenkomsten, voorlichtingsbijeenkomsten in groepen, een boekje met daarin een overzicht van alle instanties, een loket waar mensen met vragen terecht kunnen, een mentor project op school, ondersteuning en activiteiten tijdens het wachten op gezinshereniging en het opbouwen van een (lotgenoten) netwerk. Bij het ontwikkelen van deze plannen wordt mede gebruik gemaakt van reeds ontwikkeld materiaal en programma's uit andere steden, zoals de wegwijs kaart uit Hilversum en een project rond gezinshereniging in Hoofddorp.

1.11 Terugkoppeling aan de doelgroep

Een belangrijk onderdeel van de klantreis is het terugkoppelen van de resultaten aan de Eritrese inwoners. Wat hebben gemeenten opgehaald uit de interviews en wat gaan ze met deze informatie doen? Drie van de vijf gemeenten hebben al een terugkoppelingsmoment georganiseerd. De gemeente Leeuwarden organiseerde een rondleiding door het stadhuis en een gezamenlijke maaltijd. Tussendoor werd aan de aanwezigen verteld wat de gemeente met de interviews aan informatie had opgehaald en vertelde de wethouder dat hij ook in de toekomst met Eritrese inwoners in gesprek wil blijven om de dienstverlening te verbeteren.



In Hellendoorn werd een avond georganiseerd met een gezamenlijke maaltijd, een presentatie van de interview opbrengsten, de verbeterplannen en een bingo. Er was een grote groep, ook niet-geïnterviewde, Eritrese nieuwkomers aanwezig. Zij herkenden zich in de uitkomsten van de interviews en hadden ook nog aanvullingen hierop.



In Katwijk, waar tien mensen werden geïnterviewd, kwamen 45 mensen naar de terugkombijeenkomst. Zowel de sleutelfiguur als de tolk van de interviews waren aanwezig bij de bijeenkomst. De gemeente heeft aan alle aanwezigen verteld wat zij tijdens de klantreis hebben gedaan en welke verbeterplannen zij hebben bedacht. Na de presentatie kwam er geen enkele reactie uit de zaal. Met behulp van de sleutelfiguur en na het drinken van koffie kwamen later toch reacties. Er was veel herkenning in het verhaal van de gemeente onder de aanwezigen. Dat er veel vragen leven onder

de mensen werd opnieuw bevestigd doordat een aantal mensen persoonlijk advies vroegen over huisvesting en belastingen. Bij de afsluiting van de bijeenkomst heeft de gemeente gevraagd wie er in een klankbordgroep zitting wil nemen om verdere ontwikkelingen te bespreken. Die avond hebben de eerste vijf deelnemers zich aangemeld.

In een van de gemeenten waar nog geen terugkoppelingsbijeenkomst heeft plaatsgevonden, vertelt een van de deelnemers tijdens een brownpapersessie dat er vanuit de Eritrese gemeenschap vragen zijn over de uitkomsten en vervolgstappen van de interviews. Hieruit blijkt dat ook wanneer de gemeente nog geen verbeterplannen kan presenteren, het van belang is de Eritrese inwoners op de hoogte te houden en bij het proces te blijven betrekken.

2 Eritrese nieuwkomers aan het woord

In totaal spraken vijf gemeenten met 47 Eritrese nieuwkomers. De interviews zijn geen onderdeel van een wetenschappelijk onderzoek. Wel leveren zij een veelheid aan informatie op over de ervaringen en emoties van Eritrese nieuwkomers in Nederland. Ook geven de interviews inzicht in beweegredenen van Eritrese nieuwkomers en geven zij veel praktische tips om de integratie te verbeteren.

Aan de hand van interviewfragmenten wordt hieronder een beeld geschetst van het soort informatie dat gemeenten met de interviews ophaalden. Voor een uitgebreider beeld van de bevindingen per gemeente, staan in bijlage 1 de verslagen van de interviews met daarin citaten en tips van de Eritrese nieuwkomers.

2.1 Maatschappelijke begeleiding

In meerdere gemeenten blijkt dat het voor Eritrese nieuwkomers wennen is aan Nederland. Alles is anders, de taal is moeilijk en het is niet duidelijk waar je met welke vragen terecht kan.

“We hebben ook een totaal andere cultuur dan de Westerse maatschappij. Zelfs om de trein in te stappen kost ons heel veel moeite en heel veel energie. Zulke kleine dingen die zo klein zijn voor jullie, zijn voor ons gewoon groot en brengen ons ook stress. Dus daar hebben we ook gewoon hulp bij nodig. En geef ons tijd om alles stap voor stap te leren.” - Eritrese nieuwkomer

“Ik word boos, ik word er echt boos en verdrietig van. Want je voelt je ook machteloos, want ik ken het systeem niet, want het is niet jouw land. Je moet maar doen wat gezegd wordt.” - Eritrese nieuwkomer

“Het is gewoon, alles is nieuw voor ons, het is een andere wereld. Wij hebben ook heel veel meegemaakt onderweg en ook in ons eigen land. Toen we naar Nederland kwamen, wilden we ook alles leren, opnieuw leren. Maar die tijd gunnen jullie ons niet. Alles moet, moet, moet. Als niet, dan wordt onze uitkering gekort. Als niet, dan krijgen we boete. En daardoor willen we ook geen gesprek meer met jullie, met Nederlanders of met instanties. Dan trekken we ook steeds meer naar achter.” - Eritrese nieuwkomer

Wat de interviews inzichtelijk maken, is hoe ingewikkeld het leren kennen van de Nederlandse samenleving kan zijn. Eritrese nieuwkomers ervaren stress, verdriet, boosheid en machteloosheid

door de onbekendheid met het systeem. Een aantal van hen vertelt dat zij zich vanuit onmacht terugtrekken. Zij vragen om extra begeleiding en om tijd om hun weg in Nederland te kunnen vinden.

“Er zijn heel veel mogelijkheden in Nederland, maar we weten niet in welke richting we moeten gaan.” - Eritrese nieuwkomer

Een aantal tips die Eritrese nieuwkomers geven om de dienstverlening te verbeteren en de wereld van instanties beter te begrijpen, zijn:

- het herhalen van informatie
- deels verstrekken van informatie in het Tigrinya
- één loket of één persoon aan wie alle vragen gesteld kunnen worden
- een intensievere, langere periode van ondersteuning.

2.2 Gezinshereniging

Veel Eritrese nieuwkomers hebben te maken met gezinshereniging. Dit betekent veelal een lange periode van wachten in onzekerheid. Eritrese nieuwkomers vertelden tijdens de interviews wat dit met hen doet.

“Ik heb gehoopt om zelf gewoon dood te gaan, want ik wilde echt niet meer leven. Het heeft heel veel problemen gebracht [...] want ik kon ze [mijn familie] niet helpen terwijl ze daar in de problemen zit.” - Eritrese nieuwkomer

“Het was een zware periode, ik was gestresst en ik was heel verdrietig, omdat ik niet wist waar mijn familie terecht zou komen. En omdat ik de taal niet spreek, kon ik mij ook niet duidelijk maken.” - Eritrese nieuwkomer

“Ik heb heel veel last van stress. Ik weet niet of mijn ouders en broertje naar Nederland mogen komen. Ik heb wel contact met familie, maar het is altijd slecht nieuws. Praten over dingen is moeilijk, ik vertrouw niemand. [...] Ik eet goed, maar slaap slecht. [...] Psychische hulp is niet nodig. Dat is er niet aan de hand. Het is vooral heel veel stress en zorgen.” - Eritrese nieuwkomer

Wanneer na een positieve beslissing van de IND familieleden naar Nederland komen, is het weerzien een feestelijk moment. Een van de Eritrese nieuwkomers beschrijft het als de gelukkigste dag uit zijn leven. Samen het leven oppakken in Nederland brengt echter moeilijkheden met zich mee. Echtgenoten en ook hun kinderen zijn vaak lange tijd van elkaar gescheiden geweest. Soms hebben ze, door militaire dienstplicht, niet eerder bij elkaar in huis gewoond.

“Ik was in militaire dienst en kwam 1 keer per jaar thuis. Ik heb geen gezinsliefde gehad of vaderrol kunnen aannemen.” - Eritrese nieuwkomer

“De eerste periode was van blijdschap, om samen te zijn, maar daarna begint het echte werk. Ik moest alles voor haar regelen [...] zij moest alleen maar mee, zij moest gewoon meelopen. Ik moest haar overal meenemen om te laten registreren, dingen te laten zien. Daar begint het echte werk en dat was niet makkelijk. [...] Dus ik neem dan de verantwoordelijkheid om de juiste manier aan haar te laten zien, maar ik moet het zelf ook begrijpen.” - Eritrese nieuwkomer

“Ik heb geen idee waar ik terecht moet [...] voor het hele gezin heb ik wel begeleiding nodig [...] Opvoeding is heel zwaar hier.” - Eritrese nieuwkomer

De interviews van de klantreizen bevestigen het beeld dat gezinshereniging een grote impact heeft op het welzijn van Eritrese nieuwkomers.⁶ De zorgen en de stress die deze periode opleveren, hebben effect op het vermogen zich te concentreren op school, de taal cursus of een opleiding. Ook zorgt de gezinshereniging voor financiële druk, die opnieuw uitmondt in geldzorgen of problemen. Een aantal jongeren laat weten dat de financiële druk voor hen een reden was om te gaan werken en te stoppen met hun opleiding.

“Door familieproblemen en ook door financiële problemen [ben ik gestopt met school]. Want ik moest m'n familie steunen en daarnaast moest ik ook mijn vaste lasten betalen. Het was niet genoeg wat ik kreeg. Dus ik moet maar gaan werken. Want op school zat ik me ook niet echt te concentreren, omdat mijn hersenen gewoon alle kanten op gaan. Dus ik kon me niet goed concentreren en daarom dacht ik nou, ik ga maar gewoon geld verdienen.” - Eritrese nieuwkomer

De interviews maken inzichtelijk hoe verschillende leefterreinen met elkaar verweven zijn en hoe cruciaal een integrale aanpak is met onder andere aandacht voor inburgering, financiën, nieuwe gezinssituatie en gezondheid. Hoewel gemeenten het gezinsherenigingsproces bij de IND niet kunnen sturen, kunnen zij wel zorgen voor begeleiding van mensen die wachten en gezinnen die herenigd zijn. Eritrese nieuwkomers laten tijdens de klantreis weten dat activiteiten hen helpen tegen de stress. Ook zouden zij graag met hun vragen over de gezinshereniging ergens in de gemeente terecht kunnen.

2.3 Gevoel hebben niet volwaardig mee te kunnen doen

Eritrese nieuwkomers voelen zich, zo blijkt uit de interviews, regelmatig niet gehoord, hebben het gevoel niet welkom te zijn en slecht geholpen te worden. Wanneer zij zichzelf met andere nieuwkomers vergelijken, krijgen zij een andere behandeling en voelen zij zich achtergesteld. Dit ervaren zij bijvoorbeeld ten aanzien van huisvesting, het vinden van werk en begeleiding in eigen taal.

⁶ Ferrier en Massink (2016) Overleven in Nederland; 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.

“Terwijl wij dezelfde talenten hebben, krijgen ze [Syrische nieuwkomers] dan voorrang en wij blijven maar achter. Wij voelen gewoon dat we aan ons lot overgelaten zijn en dat doet gewoon pijn, want je wil gewoon vooruitgaan en leren en de taal ook goed oefenen.” - Eritrese nieuwkomer

“De regels zijn per gemeente verschillend. Dan vergelijk je je soms met andere mensen, die de taal niet spreken. Ik spreek de taal beter dan hen, maar hoe kan het nou dat zij naar de opleiding kunnen en ik niet?” - Eritrese nieuwkomer

“Dus wij voelen gewoon onmacht en we moeten alleen maar doen wat gezegd wordt [...] wij Eritreeërs, als we boos zijn of onmacht voelen, dan sluiten we ons gewoon af en zeggen wij niks. Anders gaat het escaleren en dat willen wij niet.” - Eritrese nieuwkomer

Een van de experts uit het onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau naar Eritrese nieuwkomers legt uit waarom Eritrese nieuwkomers teleurstelling of een gevoel van discriminatie kunnen ervaren ten aanzien van Nederlandse ambtenaren. “In Eritrea en andere Afrikaanse landen waar ze doorheen zijn gereisd, is een ambtenaar iemand in een machtspositie, die iets voor je kan regelen wanneer je iets hebt om mee te onderhandelen. Een Nederlandse ambtenaar of professional die zich strikt houdt aan regel en protocol zien zij als iemand die de regels wel zou kunnen buigen, maar daar niet toe bereid is. En die dus discrimineert of anderen voortrekt.”⁷ Daarbij komt dat regels per gemeenten kunnen verschillen wat voor onduidelijkheid kan zorgen. Herhaaldelijk informatie aanbieden over rechten, plichten en regelingen is van belang om Eritrese nieuwkomers te begeleiden en misverstanden te voorkomen.

2.4 Participatie en activiteiten

Bijna alle respondenten vertellen in de interviews dat zij graag actief zijn. Zij willen werken, vrijwilligerswerk doen, sporten, een netwerk opbouwen. Het merendeel geeft aan hier (meer) ondersteuning bij nodig te hebben. In hetzelfde SCP rapport licht een expert toe hoe de Eritrese overheid bepaalt waar iemand gaat werken.⁸ De zelfredzaamheid en eigen sturing die in Nederland van inwoners wordt verwacht is nieuw voor veel Eritrese nieuwkomers.

“Wij zijn hier nieuw, dus we moeten alles zelf leren, alles zelf doen. En dat is soms moeilijk. En daarnaast mis ik ook een dagbesteding, zoals sport. Toen ik minderjarig was, heb ik aan mijn mentor gevraagd voor een sportactiviteit, bijvoorbeeld basketbal, maar zij is er nooit meer op teruggekomen, op mijn vraag.” - Eritrese nieuwkomer

⁷ Sociaal Cultureel Planbureau (2018) Eritrese statushouders in Nederland. Een kwalitatief onderzoek over de vlucht en hun leven in Nederland, p.100.

⁸ Sociaal Cultureel Planbureau (2018) Eritrese statushouders in Nederland. Een kwalitatief onderzoek over de vlucht en hun leven in Nederland, p.104.

Een vaak gehoorde wens is om een toekomstplan te hebben. Met een plan wordt ook duidelijk waar een periode van vrijwilligerswerk aan bijdraagt en welke opleidingsmogelijkheden er zijn. Zonder een duidelijk plan wordt vrijwilligerswerk niet als positief beoordeeld, blijkt uit een aantal interviews.

“In twaalf maanden tijd, heb ik op vier locaties gewerkt, dus vier verschillende beroepen geleerd. Ik zou eigenlijk in één plaats gewoon goed het beroep willen leren kennen, zodat ik ook een sociaal leven kan opbouwen en de taal goed kan leren.” - Eritrese nieuwkomer

“Zoals speelgoed worden we gewoon van de ene plek naar de andere plek verplaatst. Dus wij hebben geen eigen wil, wij hebben geen dromen, voor hun bestaan we niet. Wij zijn alleen maar een last voor de gemeenschap.” - Eritrese nieuwkomer

Informatie over en begeleiding bij stappen richting activiteiten en werk is belangrijk voor Eritrese nieuwkomers. Wanneer mogelijkheden en stappen duidelijk zijn, wordt het voor hen makkelijker keuzes te maken en hun eigen leven vorm te geven.

2.5 Sociale contacten

In alle gemeenten kwam tijdens de interviews de wens naar voren om meer contacten met Nederlandse mensen te hebben. Eritrese nieuwkomers geven aan dit graag te willen om Nederland te leren kennen, de taal te leren, activiteiten te ondernemen en als ondersteuning richting werk.

“Er zit geen Nederlander in mijn [mbo] klas. Dat vind ik niet goed. Als de Nederlanders en wij samen zitten, kunnen we snel leren [...] Ik ben wel best tevreden met mijn leven, maar ik voel me wel eenzaam. Dus dat maakt mij niet echt helemaal tevreden en gelukkig.” - Eritrese nieuwkomer

“Wij Eritreeërs zijn leergierig en we willen ook graag met andere mensen omgaan. Dus dat maakt me eigenlijk verdrietig dat dat niet zo is. Dus als we samen met elkaar in een gemengde klas zitten, dan kunnen wij ook de taal snel leren.” - Eritrese nieuwkomer

“Al zou ik maar één woord per dag leren, met thuiszitten leer ik niks” - Eritrese nieuwkomer

“Ik wil graag in contact komen met Nederlanders. Als ik nu durf te praten, kan ik straks makkelijker een baan vinden.” - Eritrese nieuwkomer

“We zouden graag willen dat onze kinderen kunnen spelen met andere, Nederlandse kinderen. We weten alleen niet zo goed waar we moeten zijn. In Eritrea zijn peuterspeelzalen, we weten niet of die er in Nederland ook zijn.” - Eritrese nieuwkomer

Contacten met Nederlanders zijn voor Eritrese nieuwkomers essentieel om een leven in Nederland op te kunnen bouwen. Als tip geven zij dan ook om klassen op mbo-scholen te mengen en om (sport)activiteiten voor bewoners in gemeenten te organiseren zodat mensen elkaar kunnen ontmoeten.

2.6 Positieve waardering gesprek gemeente

In alle gemeenten uiten de Eritrese nieuwkomers dankbaarheid ten aanzien van de uitnodiging voor het interview. Zij zijn blij dat zij (eindelijk) hun verhaal konden vertellen en te voelen dat de gemeente interesse in hen heeft.

“Ik wil eigenlijk dat de gemeente dichtbij komt, zoals jullie nu doen. Dit had gewoon twee, drie jaar eerder moeten gebeuren, zodat we ook onze verhalen kunnen vertellen.” - Eritrese nieuwkomer

“Ja, dit moeten jullie ook vaker doen zeg ik dan. En in eigen taal gaat het ook makkelijker om meer gevoelens te uiten. Ervaringen delen gaat het liefst in eigen taal. Dus, daarom vertel ik ook gewoon mijn eigen verhaal en daarom ben ik ook opgelucht na dit gesprek.” - Eritrese nieuwkomer

Eritrese nieuwkomers laten weten het persoonlijk contact met de gemeente graag te behouden, mee te willen denken en zich actief te willen inzetten om de situatie voor de Eritrese gemeenschap te verbeteren.

De onderwerpen die in deze paragraaf uitgelicht zijn, laten zien dat Eritrese nieuwkomers in de interviews vertellen over hun ervaringen in gemeenten. De emoties die zij benoemen, vormen het uitgangspunt voor het verbeteren van de dienstverlening. In de brownpapersessies gaan gemeenten en ketenpartners met elkaar in gesprek over de ervaringen en emoties van Eritrese nieuwkomers. Met het formuleren van verbeterpunten nemen zij ook de tips die Eritrese nieuwkomers tijdens de interviews hebben gegeven mee. Alle gemeenten willen ook na dit klanttraject met Eritrese nieuwkomers in gesprek blijven en zien deze interviews als een startpunt van het verbeteren van de dienstverlening voor en de relatie met Eritrese nieuwkomers.

3 Wat levert de klantreis op voor gemeenten, ketenpartners en de Eritrese nieuwkomers?

De resultaten van de gesprekken laten niet alleen zien dat Eritrese nieuwkomers divers zijn, ook gemeenten in Nederland verschillen van elkaar. Waar Eritrese nieuwkomers in de ene gemeente nauwelijks vrijwilligerswerk doen, is dit bij een andere gemeente vanzelfsprekend. In sommige gemeenten is er een duidelijk aanspreekpunt waar dit in andere gemeenten volledig ontbreekt. Verschillen tussen Eritrese nieuwkomers en Nederlandse gemeenten, maakt dat het de moeite waard is voor gemeenten een eigen klantreistraject te volgen. Niet alleen omdat elke lokale situatie anders is, ook omdat dan een eigen focus aangebracht kan worden en er in het hele klantreistraject meer gebeurt dan alleen het ophalen van informatie.

“Het heeft ons een verbeterplan opgeleverd. Het heeft ons ook veel inzicht en gevoel en betrokkenheid bij de doelgroep opgeleverd. Wat je niet kan pakken in dat verbeterplan⁹, is dat grote cultuurverschil. Dat zit in het contact en gevoel. Dat je veel meer weet waar kritiek en succes factoren zitten. Dat kun je bijna niet op papier vatten.” - gemeente Katwijk

3.1 Kennis en verbinding

Eritrese nieuwkomers waardeerden de gesprekken over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. Zij voelen zich gehoord en zijn blij met de persoonlijke betrokkenheid. Interviewers kunnen door de aanwezigheid van een tolk en zonder dat zij een professionele opdracht hebben open het gesprek ingaan. Interviewers geven aan dat het een waardevolle en bijzondere ervaring is en dat zij veel verhalen en informatie hebben verkregen uit de gesprekken. Voor de betrokken partijen die aanwezig zijn tijdens de brownpapersessie, is het een kans met elkaar rond de tafel te zitten, juist met partners waarmee (nog) niet samengewerkt wordt. Doordat de belevenis van de Eritrese nieuwkomer centraal staat, lukt het aanwezigen verder dan hun eigen taken en verantwoordelijkheden te kijken en verbeterpunten te formuleren.

“Het netwerk is versterkt waardoor we elkaar gemakkelijker kunnen vinden. De leerplichtambtenaar en juridisch medewerker hebben overleg gehad over een aantal praktische zaken. Dit zou zonder de klantreis nooit gebeurd zijn.” - gemeente Roosendaal

⁹ Het verbeterplan van de gemeente Katwijk is als bijlage 3 opgenomen in dit rapport

“Je merkt hoe belangrijk het is om met mensen te praten in plaats van over hen. Samen kom je op inzichten en bijkomende oplossingen. Als je dit weet te vertalen naar de huidige dienstverlening dan valt er veel winst te behalen.” - gemeente Haarlem

Gemeenten hebben door de klantreis veel kennis over de doelgroep opgedaan. Door de gesprekken hebben zij meer over de Eritrese cultuur geleerd. Gemeenten laten weten dat de gesprekken over ervaringen in Nederland verhelderd werken en er onderling begrip ontstond.

“De verhalen die we in z’n algemeenheid vaak al wel kenden, hebben een gezicht gekregen. Het is ineens heel echt. [...] Het heeft ons weer met beide benen op de grond gezet voor wat betreft het denken over wat goed is voor een ander.” - gemeente Leeuwarden

“Vanuit de Eritrese kant is er wat meer vertrouwen ontstaan richting de medewerkers van de gemeente. Het is zaak om dit vast te houden en te vergroten.” - gemeente Hellendoorn

Het onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (2018) schetst een beeld waarbij de kloof tussen Eritrese nieuwkomers en instanties steeds groter wordt. Met de klantreizen wordt het groeien van deze kloof doorbroken.

“De klantreis heeft bekende problemen die spelen in de doelgroep bevestigd. Maar ik heb ook veel positieve verhalen gehoord, verhalen met focus en hoop. En dat vergeten we vaak.” - gemeente Roosendaal

De contactmomenten tijdens de klantreizen bieden mogelijkheden om contacten te leggen en een vertrouwensband op te bouwen. Omdat er veel onderling contact is tussen Eritrese nieuwkomers, is de verwachting dat het investeren in het contact met een aantal individuen een positief effect heeft op de grotere gemeenschap. Zo kan het investeren in een aantal contacten leiden tot betere informatieoverdracht en daarmee het circuleren van foutieve informatie tegengaan.

3.2 Verbeterde dienstverlening voor Eritrese nieuwkomers en andere doelgroepen

Naar aanleiding van de klantreizen zijn gemeenten direct aan de slag gegaan met het aanpassen van hun dienstverlening en het maken van plannen op de lange termijn. Voor Eritrese nieuwkomers betekent dit dat zij niet alleen hun verhaal hebben kunnen doen, maar er ook daadwerkelijk verandering plaatsvindt. Voor de gemeente Hellendoorn is het bijvoorbeeld nog duidelijker geworden hoe belangrijk het is te investeren in een vertrouwensband en extra tijd te nemen voor gesprekken met Eritrese nieuwkomers. Daarnaast zijn zij per direct begonnen met een wekelijks taalcafé. In Roosendaal is op het ISK een maatjesproject gestart waarbij oudere leerlingen nieuwe leerlingen in eigen taal wegwijs maken. In meerdere gemeenten zijn ze bezig met het maken van een sociale

kaart¹⁰. Een aantal andere voorbeelden van ideeën die nog in ontwikkeling zijn: het maken van één loket voor alle hulpvragen, actievere inzet van sleutelpersonen, gemengde klassen en huiswerkbegeleiding op het mbo en het opzetten van een lotgenotengroep voor Eritrese nieuwkomers die wachten op gezinshereniging. Alle gemeenten die deelnamen aan de klantreizen willen Eritrese nieuwkomers blijven betrekken bij het toetsen van de dienstverlening en bij beleidsontwikkelingen.

Hoewel de interviews, persona's en heartbeats gericht zijn op de Eritrese nieuwkomers, zijn het merendeel van de inzichten en verbeterplannen ook voor andere groepen bruikbaar. Een voorbeeld hiervan is het versterken van het netwerk. Een van de gemeenten licht toe dat dit voor elke kwetsbare groep, ongeacht afkomst, goed is. Een ander voorbeeld is het maken van een sociale kaart. Wanneer deze in het Tigrinya is vertaald, is dit specifiek voor de Eritrese nieuwkomers. Het instrument is echter breder inzetbaar. Waar gemeenten hun informatie aanpassen, gaan ze dat doen voor alle nieuwkomers. Hetzelfde geldt voor de klankbordgroepen die zijn opgezet met Eritrese nieuwkomers. Ook deze gaan zij uitbreiden met nieuwkomers uit andere landen.

10 Naar het voorbeeld van de gemeente Hilversum, https://vng.nl/files/vng/3.contactkaart_hilversumeritrese_statushouders_vertaald.pdf

4 Aandachtspunten voor gemeenten die een klantreis willen uitvoeren

4.1 Tijdsinvestering klantreis

Voor alle gemeenten was de tijdsinvestering voor de klantreistrajecten groot. Om gemeenten die geïnteresseerd zijn in een vergelijkbaar traject een idee te geven van de tijdsinvestering, vroegen we gemeenten een schatting te maken van de bestede uren. Per gemeente ligt het gezamenlijk aantal uren voor alle betrokken collega's tussen de 120 en 180 uren. Hier zitten niet de uren bij voor de tolk en de ondersteuning vanuit de VNG (uitschrijven interview opnames en schrijven van een verslag). Ondanks dat het de gemeenten veel tijd kostte, lieten zij allen weten dat zij dit de moeite waard vonden.

"In het begin van het proces ervoeren we tijdsdruk. Het kiezen van een thema, het ontwikkelen van een vragenlijst en het proces van interviewen is snel tot stand gekomen. Een volgende keer zou het helpend zijn om gericht stil te staan bij een plan van aanpak. Daarbij moet gezegd worden dat het voor iedereen nieuw was en daardoor een ontdekkingstocht was." - gemeente Haarlem

"De planning zou ik anders gedaan hebben. Omdat het impulstraject een einddatum had, zat er behoorlijk wat druk op. Daardoor is het creëren van draagvlak bij de partners en het netwerk er wat bij ingeschoten." - gemeente Roosendaal

4.2 De klantreis; een aanrader?

Aan de vijf gemeenten legden wij een aantal maanden na afronding van het traject de vraag voor of zij de klantreismethodiek aan andere gemeenten aanraden. Hieronder volgen hun antwoorden:

"Ja. Voornamelijk omdat beweegredenen en ervaringen van Eritrese statushouders veelal moeilijk te doorgronden zijn. Door meerdere redenen (cultuurverschil, communicatieprobleem, wederzijdse onbekendheid) ontstaat er een kloof tussen de behoefte aan ondersteuning van Eritrese statushouders en de geboden ondersteuning. Door daadwerkelijk verdiepende gesprekken met nieuwkomers aan te gaan komen deze punten aan de oppervlakte. De geïnterviewden waarden het ontzettend om gehoord te worden." - gemeente Haarlem

“Inhoudelijk wel, maar je moet echt uren hebben. Als je het half doet, schiet het niet op.” - gemeente Katwijk

“Jazeker! Misschien klinkt het wat raar, maar je wordt er een ander, misschien zelfs een beter mens van.” - gemeente Leeuwarden

“De klantreizen zou ik zeker aanraden als middel om een onderzoek te doen.” - gemeente Roosendaal

“Wel aanraden: wij denken dat andere gemeenten dezelfde leermomenten zullen ervaren als wij. Niet aanraden: begin er niet aan wanneer het van tevoren niet lukt om voldoende personen en uren hiervoor vrij te maken.” - gemeente Hellendoorn

Aandachtspunten en tips voor een klantreis

Op basis van de vijf gemaakte klantreizen, enkele aandachtspunten en tips voor gemeenten die een klantreis willen uitvoeren:

- Voor het uitnodigen van deelnemers is het van belang hen **vooraf te informeren** over het doel van het traject en hen de mogelijkheid te geven, vragen te stellen en zich aan te melden.
- Eritrese vrouwen zijn in deze klantreizen minder vaak gesproken dan mannen. In vervolg projecten vragen wij aandacht voor **grotere deelname vrouwen** aan de interviews. Dit kan bijvoorbeeld door een aparte bijeenkomst voor vrouwen te organiseren waarin zij vragen kunnen stellen en zich aan kunnen melden.
- Gebruik een **tolk die tijdens de interviews extra aandacht besteedt aan de emoties** die respondenten ervaren. Gemeenten hebben de inzet van Yordi Lassooy als tolk als zeer positief ervaren.
- Gesprekken waren emotioneel en intensief, **ruim voor de interviews voldoende tijd in.**
- Stel tijdens de interviews **open vragen** en geef mensen de tijd hierop te reageren.
- Kies een bepaald onderdeel uit de gehele dienstverlening als **focus**. Dit helpt bij het opstellen van de vragenlijst en het in detail kunnen uitwerken van het onderwerp. Uit de interviews is gebleken dat onderwerpen die niet in de vragenlijst voorkwamen, maar voor de respondenten van belang zijn, alsnog ter sprake komen.
- Het kost tijd om de eigen dienstverlening vanuit het **perspectief van Eritrese nieuwkomers** te bekijken. Ruim daarom voldoende tijd in voor de brownpapersessies zodat deze omschakeling plaats kan vinden.
- Werk tijdens brownpapersessies **in kleinere groepen verbeterpunten uit** zodat iedereen een actieve inbreng heeft.
- Zorg dat de juiste personen, in ieder geval de **sponsor**, aanwezig zijn om de uitvoering van **geformuleerde verbeterpunten** binnen de gemeenten en betrokken organisaties te waarborgen.
- Het klantreis traject is intensief, zorg voor **voldoende beschikbare uren** en/of schakel extra ondersteuning in wanneer mogelijk.
- **Wees duidelijk naar de Eritrese gemeenschap** wat met de interviews gedaan wordt en op welke manier zij hiervan op de hoogte gehouden worden.
- **Anonimiseer** de interview verslagen en **beveilig en/of verwijder opnames en transcripties.**
- **De klantreis is een begin van het verbeteren van de relatie.** Ook na de interviews wordt de tolk van dit project nog regelmatig gebeld door Eritrese nieuwkomers die ook geïnterviewd willen worden of door geïnterviewden die, nu zij de welwillende houding van de gemeente zien, meer informatie over hun persoonlijke situatie willen geven.

Tot slot

Dit rapport is een uitnodiging voor gemeenten en ketenpartners om met Eritrese inwoners in gesprek te gaan. De klantreismethodiek biedt een duidelijke structuur en handvaten om dit aan te pakken. Daarbinnen, zo blijkt uit de voorbeelden in dit rapport, is er voldoende ruimte om de methodiek aan te passen aan de lokale context. Mochten mogelijkheden beperkt zijn, dan dient dit rapport ter inspiratie voor gespreksonderwerpen, inzichten in de beleving en ervaring van Eritrese nieuwkomers en tips voor het verbeteren van de dienstverlening.

Bijlage 1 Interview verslagen van gemeenten

Bijlage 1.1. Verslag interviews klantreis Haarlem: gezinshereniging

De gemeente Haarlem heeft in het najaar van 2018 negen interviews met Eritrese statushouders afgenomen. De gesprekken duurden een half uur tot een uur en werden samen met een tolk gevoerd.

Informatie

Respondenten geven aan dat zij problemen hebben met het verkrijgen van informatie. Behoeftte aan meer en duidelijkere informatie begint al in de asielfase. Respondenten vertellen geen of weinig zicht te hebben op de gang van zaken tijdens de asielpcedure en verhuizingen naar nieuwe opvanglocaties.

“Want waarom je wacht, is niet duidelijk, dat wordt jou niet verteld en je moet maar wachten. En dat brengt onzekerheid naar mensen toe, want als je weet waarom je wacht dan kun je je erop voorbereiden.”

Ook wanneer zij zich vestigen in de gemeente Haarlem spreken zij de wens uit meer informatie te hebben over het aanvragen en verdere verloop van de gezinshereniging, rechten en plichten tijdens aanbod woning, mogelijkheden voor (vrijwilligers)werk, opleidingen en gezinsondersteuning. Dat informatie respondenten niet of onvoldoende bereikt, komt door verschillende factoren. Taal is een groot probleem. Eritrese nieuwkomers spreken vaak niet of zeer beperkt Nederlands, kunnen in vergelijking met Syriërs minder gebruik maken van tolken en door de heftige ervaringen in Eritrea, tijdens de vlucht en de asielfase, geven zij aan informatie vaak niet op te kunnen nemen. Het herhaaldelijk aanbieden van informatie zou hen kunnen helpen.

Ondersteuning

De ervaringen van de geïnterviewde personen met de ondersteuning in de gemeente wisselen. Bijvoorbeeld met het inrichten van hun huis geven sommigen aan dit zelf te hebben gedaan. Anderen ontvingen hulp van VluchtelingenWerk, ‘het echtpaar’ en/of Eritrese mensen die al langer in Nederland waren.

“Ik moest alles zelf regelen [...] En als ik vragen had, dan kwam ik heel af en toe bij VluchtelingenWerk. [...] VluchtelingenWerk heeft alles geregeld, maar ik weet ook niet hoe ik dat [zelf] moet doen nu”

Meerdere Eritrese nieuwkomers geven op het moment van interviewen aan niet zelfredzaam te zijn terwijl zij meerdere jaren in Nederland zijn. Zij zouden graag langer dan twee jaar ondersteuning willen hebben.

“Soms krijg ik een ingewikkelde brief van bijvoorbeeld de Belastingdienst en het is fijn als iemand daar bij kan helpen.”

Voor Eritrese nieuwkomers is het systeem in Nederland ingewikkeld. Veel is digitaal georganiseerd en mensen moeten alles zelf doen. Dit alles staat ver af van hoe alles in het land van herkomst georganiseerd is.

“Omdat we in gesloten gemeenschap zijn opgegroeid, vinden we dat ingewikkeld. En alles werd gewoon gezegd om te doen in Eritrea, maar hier moet je het gewoon zelf doen, alles moet van jezelf komen.”

Waar aankloppen?

In de beginperiode kunnen Eritrese nieuwkomers terecht bij VluchtelingenWerk. Wanneer mensen langer in Haarlem zijn of specifieke vragen hebben, weten ze niet waar ze terecht kunnen. Een respondent geeft aan niet te weten waar hij naartoe moet wanneer zijn kinderen of vrouw ziek zijn. Een andere respondent volgt een opleiding waarvoor hij vervoerskosten moet betalen. Om hier een tegemoetkoming voor te krijgen heeft hij contact gezocht met zijn klantmanager. Het lukt hem echter niet de juiste persoon te bereiken. Hij is bij de balie geweest en bellen of mailen lukt niet door beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Meerdere Eritrese nieuwkomers spreken de wens uit in Haarlem een centraal punt te hebben waar ze met al hun vragen terecht kunnen.

Contact klantmanager

Met de klantmanager hebben de respondenten veelal geen of weinig contact. Wanneer zij wel contact hebben gehad, was dit meestal om de uitkering na de gezinshereniging te regelen. De inhoud van het gesprek is meestal onduidelijk door de taalbarrière. Inhoudelijk heeft men vaak geen idee wat er besproken is en welke afspraken zijn gemaakt. Een van de Eritrese nieuwkomers vertelt dat zijn zoon van vijf tijdens het gesprek met de klantmanager heeft getolkt. Opvallend is dat meerdere respondenten aangeven dat er een gebrek aan vertrouwen is ten aanzien van de klantmanager. Het is onduidelijk wat de klantmanager precies voor hen kan betekenen. Dit gevoel wordt versterkt wanneer bijvoorbeeld een inschrijving voor vrijwilligerswerk geen vervolg kent. Duidelijk wordt dat respondenten de persoonlijke betrokkenheid en een vertrouwensband missen in dit contact.

“Toen ze me vroeg naar inburgering te gaan, heb ik gezegd dat mijn hoofd vol zat en ik eerst mijn gezinshereniging op een rijtje wilde zetten [...] en toen mijn gezin naar Nederland kwam is ze ook niet even langs gekomen of heeft ze een afspraak met me gemaakt.”

Gezinshereniging stressvol

De periode waarin men wacht op de aanvraag van de gezinshereniging is zeer stressvol. Zorgen

over familie, het niet beschikken over de gevraagde documenten¹¹, onduidelijkheid over het proces, resulteren in grote onzekerheid en spanning. Meerdere respondenten ervaren dat zij met hun vragen niet (altijd) bij VluchtelingenWerk terecht te kunnen. Respondenten krijgen van VluchtelingenWerk alleen te horen dat zij niet meer kunnen doen dan afwachten.

“Ik heb gehoopt om zelf gewoon dood te gaan, want ik wilde echt niet meer leven. De machteloosheid heeft mij echt heel veel problemen gebracht [...] want ik kon ze niet helpen terwijl ze [mijn familie] daar in de problemen zitten.”

“Het was een zware periode, ik was gestresst en ik was heel verdrietig, omdat ik niet wist waar mijn familie terecht zou komen. En omdat ik ook de taal niet spreek, kon ik mij ook niet duidelijk maken.”

Activiteiten als sport en gezamenlijke maaltijden zorgen voor enige afleiding. Eritrese nieuwkomers waarderen deze activiteiten. Een plek om zorgen te delen en informatie te krijgen (meer dan een brief en bij voorkeur in eigen taal) zou eveneens helpen.

Zorgen over vrouw en kinderen in Nederland

Wanneer Eritrese nieuwkomers eenmaal bericht krijgen dat hun familieleden naar Nederland kunnen komen, is er vaak grote blijdschap en opluchting. Omdat er ook dan nog een aantal zaken geregeld moeten worden, duurt het meestal nog een paar maanden voordat mensen ook daadwerkelijk in Nederland zijn.

“De eerste periode was van blijdschap, om samen te zijn, maar daarna begint het echte werk. Ik moest daar alles voor haar regelen, ik moet haar overal meenemen, zij moest alleen maar mee, zij moest gewoon meelopen. Ik moest overal haar meenemen om te laten registreren, dingen laten zien, daar begint het echte werk en dat was niet makkelijk. [...] Dus ik neem dan verantwoordelijkheid om de juiste manier aan haar te laten zien, maar ik moet het zelf ook begrijpen.”

Uit onderzoek blijkt dat er na gezinshereniging binnen gezinnen de nodige problemen zijn. Stellen zijn lang gescheiden geweest, er zijn in Nederland andere verhoudingen tussen mannen en vrouwen en tussen ouders en kinderen. Tijdens de interviews laten respondenten over deze moeilijkheden weinig los. De meeste geven aan dat er weleens kleine onenigheden zijn en dat ze deze zelf op kunnen lossen. Een aantal respondenten laat weten dat er wel een aantal spanningen zijn. Ze maken zich bijvoorbeeld zorgen over hun vrouw. Het verantwoordelijkheidsgevoel is groot en tegelijk is het lastig om haar wegwijs te maken terwijl men het zelf allemaal nog niet goed weet. Een vader vertelt dat hij zich zorgen maakt over zijn kinderen. Een van zijn zonen wordt gepest door jongeren in de wijk. Hij overweegt om aangifte te doen, maar weet niet wat hij dan moet doen en wat de regels zijn.

11 Voor de gezinshereniging wordt door de IND naar officiële overheidsdocumenten gevraagd, zoals een huwelijksakte. De meeste Eritrese statushouders beschikken alleen over een kerkelijke huwelijksakte en niet over de overheidsdocumenten.

“Ik heb geen idee waar ik terecht moet [...] Voor het hele gezin heb ik wel begeleiding nodig [...] Opvoeden is heel zwaar hier.”

Er is nog een andere respondent die aangeeft extra ondersteuning te willen voor de begeleiding van zijn vrouwen en de rest van het gezin.

Activiteiten en sociale contacten

In alle gesprekken wordt duidelijk dat de Eritrese nieuwkomers graag meer willen participeren. Zijn willen (meer) contact met Haarlemmers, ze willen werken en de taal beter spreken.

“Wij vinden stilzitten niks, wij willen alleen maar werken, maar de taal is echt een belemmering voor ons.”

“We proberen wel contact te leggen, maar mensen hebben weinig tijd”.

Respondenten blijken niet (altijd) op de hoogte van andere activiteiten die worden georganiseerd door bijvoorbeeld het wijkcentrum. Meerdere respondenten waarderen de bijeenkomsten en ondersteuning van ‘het Nederlandse echtpaar dat zelf in Eritrea heeft gewoond’ als waardevol.

Uit onderzoek van het SCP (2018) blijkt dat Eritrese nieuwkomers veelal contacten in eigen kring hebben. Deze bevindingen komen overeen met wat respondenten tijdens de gesprekken over hun situatie in Haarlem hebben verteld. De Eritrese contacten bieden emotionele steun. Voor praktische ondersteuning kunnen ze elkaar echter weinig bieden en zijn ze zelfs bang de verkeerde informatie te ontvangen.

“Als ik moeilijke vragen of een brief ontvang, dan ga ik naar VluchtelingenWerk. Als het makkelijk is, probeer ik het zelf op te lossen, of een andere Eritreër te vragen. Maar van hen krijg je ook de verkeerde informatie”

Tips van de Eritrese nieuwkomers

- Meer kennis over Eritrea;
- Meer kennis over procedures en problemen: bijvoorbeeld dat niet iedereen aan die documenten (IND) kan komen.
- Oog voor de stress en mogelijk depressie, waardoor mensen zich niet kunnen ontwikkelen.
- Langdurige begeleiding.
- Een centraal punt voor vragen; een fysieke plek.
- Ondersteuning voor partners en kinderen.
- “Omdat de procedure voor gezinshereniging zo lang duurt, zie ik dat mensen niet aan het ontwikkelen zijn. Ze staan gewoon stil. En daar kunnen jullie wat doen. Een beetje begeleiding. Of een beetje ondersteuning. Ondanks dat de situatie moeilijk is. Dan hebben ze wat ondersteuning.”
- “Aandacht voor de moeilijke situatie of even stilstaan bij wanneer gezinshereniging daadwerkelijk is gelukt”.
- Meer en begrijpelijke informatie in eigen taal.
- Vroeger beginnen met informatie en herhalen van informatie (versterken zelfredzaamheid).

- Eritreeërs koppelen aan Nederlanders, om de taal sneller te leren en integratie soepeler te laten verlopen.
- Tijd geven; "Wij hebben tijd nodig om in de Nederlandse maatschappij aan te passen".
- Vrijwilligerswerk verplichten voor iedereen (zo snel mogelijk activeren).

Top

- "Dankbaar voor Haarlemmers".
- Jonne en echtgenoot zijn een grote steun.
- Een aantal positieve ervaringen met de ondersteuning van VluchtelingenWerk (huisvesting, financiën, contact IND, brieven).
- Traject wanneer gezinsleden in Nederland aankomen (Reiskosten en aanmeldcentrum) verloopt goed.
- Blij met financiële hulp bij woninginrichting.

Bijlage 1.2. Verslag interviews klantreis Hellendoorn: dagbesteding

De gemeente Hellendoorn heeft eind november tien interviews gehouden met Eritrese statushouders. Tijdens de interviews werden vragen gesteld over de dagbesteding van mensen en de contacten met gemeente en VluchtelingenWerk. In de interviews komen veel gevoelens van verdriet, frustratie en onmacht naar voren. Dit lijkt voornamelijk te komen door de huisvesting van vier mannen in een gedeelde woning. Dit is voor de respondenten illustratief voor een onduidelijke en oneerlijke behandeling. Zij voelen zich tweederangs burgers en hebben het gevoel dat de gemeente hen niet hoort en beloftes niet worden nagekomen. Dit geldt niet alleen voor de woning, maar ook ten aanzien van toekomstplannen, bijvoorbeeld de organisatie van vrijwilligerswerk. Er zijn ook respondenten die een studie volgen en beduidend positiever tegenover de contacten met de gemeente staan. In onderstaande paragrafen staan per thema de ervaringen van Eritrese nieuwkomers in de gemeente Hellendoorn beschreven. Tijdens de gesprekken kwamen alle respondenten met concrete tips. Aan het einde van dit verslag staat een overzicht van deze tips en aandachtspunten.

Gedeelde woning

In de gemeente Hellendoorn wonen vier alleenstaande Eritrese nieuwkomers in een woning. Het gedeeld wonen wordt als zeer negatief ervaren door de bewoners. Zij hebben geen privacy, door verschillen in leeftijd een ander ritme en wensen ten aanzien van wonen en de kamers zijn (te) klein. De bewoners ervaren stress, verdriet en frustratie over hun leefsituatie. Ze hebben het gevoel geen leven op te kunnen bouwen in dit huis. De respondenten geven aan dat deze situatie hun functioneren op school en werk belemmert en het vertrouwen in de gemeente is beschadigd. Een van de bewoners is gestopt met zijn inburgering, omdat hij zich niet kan concentreren.

"Wij zijn volwassen mensen, wij willen gewoon ons leven leiden en ons als mens voelen."

Een extra pijnpunt is dat zij bij aankomst in de gemeente hebben begrepen dat de gedeelde woning een tijdelijke oplossing zou zijn van een half jaar. Intussen wonen zij hier al ruim twee tot drie jaar en hebben ze geen concreet uitzicht op een nieuwe woning.

"Dat doet gewoon pijn en we zijn zo enorm verdrietig en teleurgesteld."

Meerdere keren zijn de bewoners naar de gemeente gegaan om hun probleem te bespreken. Zij voelen zich echter niet gehoord waardoor zij hun vertrouwen in de gemeente zijn kwijtgeraakt.

“Het is geen leven, ik noem het eigenlijk geen leven meer. We bestaan niet voor de gemeente, wij zijn gewoon cijfers, gewoon nummers. [...] We hebben ook meerdere keren klachten ingediend maar dan zeggen ze van jullie kennen elkaar en komen uit hetzelfde land, zoek het maar uit, het is niet ons probleem.”

Ze hebben het gevoel dat de gemeente misbruik heeft gemaakt van de bescheiden en respectvolle houding die Eritrese mensen hebben.

“Omdat we Eritreeërs zijn, hebben we het drie jaar lang volgehouden, maar bij andere mensen doen ze dat niet, omdat ze weten wat de gevolgen kunnen zijn. Maar wij spreken niet zo luid en wij praten niet zo graag. [...]. En omdat ze dat weten, hebben ze gewoon misbruik gemaakt. Maar dit moet gewoon nu klaar zijn. Wij zijn er gewoon klaar mee en ik hoop dat er gewoon verandering komt.”

Tweederangs burgers

Respondenten, ook mensen die wel een eigen huis hebben, voelen zich door de situatie van de gedeelde woning achtergesteld. Ze begrijpen niet waarom anderen wel een eigen woning krijgen.

“Wij worden als tweedegraads burgers gezien, dat doet gewoon pijn.”

Niet alleen het gedeelde huis geeft de Eritrese gemeenschap het idee achtergesteld te zijn. Dit komt tijdens de interviews ook met betrekking tot andere onderwerpen aan de orde; het niet krijgen van een dagkaart wanneer gezinshereniging heeft plaatsgevonden en geen reiskosten vergoeding in verband met regelmatig ziekenhuis bezoek. Pratend over deze praktische voorbeeld gebruikt een respondent die niet in de gedeelde woning leeft ook de term tweederangsburger en illustreert dit gevoel door te verwijzen naar Syrische nieuwkomers die op hun twintigste wel een eigen woning krijgen. Respondenten ervaren ook dat zij minder passende vrijwilligersplekken krijgen en vaker moeten wisselen van werkplek.

“Terwijl wij dezelfde talenten hebben, krijgen ze [Syrische nieuwkomers] dan voorrang en wij blijven maar achter. Wij voelen gewoon dat we aan ons lot overgelaten zijn en dat doet gewoon pijn, want je wil gewoon vooruit gaan en leren en de taal ook goed oefenen.”

Het gevoel achtergesteld te worden en niet te begrijpen waarom bepaalde dingen op deze manier georganiseerd worden, levert heftige emoties en een gevoel van machteloosheid op.

“Ik word boos, ik word er echt boos en verdrietig van. Want je voelt je ook machteloos, want ik ken het systeem niet, want het is niet jouw land. Je moet maar doen wat gezegd wordt.”

Gesprek over toekomst

Voor de Eritrese nieuwkomers is het belangrijk om een toekomstplan te hebben. Omdat Nederland zo anders is dan Eritrea geven ze aan hier hulp bij nodig te hebben.

“Er zijn heel veel mogelijkheden in Nederland, maar we weten niet in welke richting we moeten gaan.”

Respondenten hebben een intake gehad bij de gemeente waar zij hebben gesproken over hun toekomst. Dit gesprek wordt positief gewaardeerd, mede doordat er een tolk aanwezig was. Een aantal respondenten geven wel aan dat er geen duidelijk vervolg op dat gesprek is gekomen. Hiermee bedoelen zij bijvoorbeeld dat er nog geen gerichte vrijwilligersplek is, ze nog geen taalmaatje hebben of er geen vervolgspraak is geweest. Meerdere respondenten ervaren dat ze verder hadden willen en kunnen zijn dan dat ze op dit moment zijn. Stress, vrijwilligerswerk waar zowel vakinhoudelijk als op het gebied van taal niks wordt geleerd en geen zicht op (opleidings-) mogelijkheden, maken dat ze moeilijk aan het werk komen. Dit terwijl ze allemaal aangeven graag te willen werken.

Vrijwilligerswerk

Opvallend veel respondenten hebben ervaring met vrijwilligerswerk. Respondenten hebben alleen niet het idee dat zij op een bij hun persoonlijke situatie passende plek zitten. Zij vertellen elke drie maanden van plek te veranderen.

“In twaalf maanden tijd, heb ik op vier locaties gewerkt, dus vier verschillende beroepen geleerd. Ik zou eigenlijk in één plaats gewoon goed het beroep willen leren kennen, zodat ik ook een sociaal leven kan opbouwen en de taal goed kan leren.”

“Zoals speelgoed worden we gewoon van de ene plek naar de andere plek verplaatst. Dus wij hebben geen eigen wil, wij hebben geen dromen, voor hun bestaan we niet. Wij zijn alleen maar een last voor de gemeenschap.”

Respondenten zouden willen dat het vrijwilligerswerk beter aan sluit op hun persoonlijke ambities en dat zij niet zo vaak van werkplek hoeven te wisselen. Wisseling van werkplek bemoeilijkt het opbouwen van contacten. Respondenten geven aan graag de taal en een beroep te willen leren. Wanneer het vrijwilligerswerk hier niet op aan sluit, voelt het als gedwongen arbeid. Een van de respondenten ervaart zijn vrijwilligerswerk als slavernij. Hij leert zelf niks, maar is wel een gratis arbeidskracht.

Opleiding

Meerdere respondenten volgen een opleiding. Een van de respondenten volgt een opleiding in de zorg. Hoewel zijn droom is een opleiding in de techniek te volgen, is hij blij met deze kans en is hij zich bewust van het belang van een Nederlands diploma. De respondenten die een studie volgen

zijn positief over de ondersteuning die zij krijgen met betrekking tot de inburgeringslessen, opleiding en vrijwilligerswerk.

Financiën

In een paar gesprekken geven respondenten aan dat zij in een moeilijke financiële situatie zitten. Ze hebben schulden doordat er iets mis is gegaan met een werkvergoeding en hun uitkering, hoge kosten rond gezondheidszorg of hebben gewoon heel weinig geld per maand te besteden. Een respondent vertelt bijvoorbeeld dat hij 75 euro overhoudt. Dit is voor hem te weinig waardoor hij niet kan sporten of aan andere activiteiten deel kan nemen.

“Niet alleen geld is het probleem, want gewoon in Nederland is alles anders [...] Ik was een hele actieve, gewoon sociale persoon. Maar hier ben ik gewoon iemand anders geworden. Ik weet niet hoe dat komt, maar dat komt door de stress denk ik. En omdat ook niet betrokken ben in de gemeenschap, we voelen ons niet echt welkom. Dus dat tast ook gewoon jouw zelfverzekerdheid aan. Je zelfvertrouwen gaat ook gewoon weg.”

Meerdere respondenten laten weten meer ondersteuning nodig te hebben op het gebied van hun financiën. Ook bij het onderwerp financiën komt het gevoel van wantrouwen ten aanzien van de gemeente terug. In meerdere interviews wordt genoemd dat de gemeente verdient aan de gedeelde woning. De bewoners betalen samen 1800 euro voor een woning van 700 euro, aldus de respondenten.

“Daar werden we ook belazerd door de gemeente en door de Vluchtelingenwerk. Die 10.000 euro hebben we ook binnen de termijn van drie jaar terugbetaald, terwijl we tweedehands spullen hebben gekregen.”

Bovenstaand citaat illustreert opnieuw de machteloosheid in een systeem te zitten zonder voldoende informatie en zicht te hebben op rechten en plichten.

Ondersteuning

De meeste respondenten geven aan te weten waar zij met hun vragen naartoe kunnen gaan. Zij noemen VluchtelingenWerk of de gemeente. In meerdere interviews komen concrete hulpvragen van respondenten naar voren. Met name op het gebied van taal en het vinden van een nieuwe woning hebben zij hulpvragen.

“U heeft mij net gevraagd of ik actief aan het reageren ben, maar wat is actief reageren eigenlijk? Want ik begrijp zelf ook de taal niet. Dus als ik maar per email iets zie, dan reageer ik maar gewoon op alles, dan druk ik op alles.”

“We hebben ook een totaal andere cultuur dan de Westerse maatschappij. Zelfs om de trein in te stappen kost ons heel veel moeite en heel veel energie. Zulke kleine dingen die zo klein zijn voor jullie, maar voor ons zijn ze gewoon groot en brengen ze ons ook stress. Dus daar hebben we ook gewoon hulp bij nodig. En geef ons tijd om alles stap voor stap te leren.”

Contact gemeente

Meerdere respondenten beschrijven aan de hand van ervaringen dat zij het gevoel hebben dat de gemeente niet goed naar hen luistert. Het idee dat ze niet goed geholpen worden, zorgt voor een machteloos en boos gevoel.

“Wij zijn eigenlijk een beetje klaar mee met die loze beloftes. Want dat zegt u ook dat u uw best gaat doen, maar dat heb ik ook vaker gehoord en ik ben een beetje gewoon wanhopig geworden.”

Door een gebrek aan vertrouwen laten respondenten weten niet snel weer bij de gemeente om hulp te gaan vragen.

“Wanneer een contactpersoon niet vriendelijk is, durf je niks te vragen. [...] Ja, nou we zijn niet bekend met de cultuur en met het systeem. Dus wij praten met elkaar met andere Eritreeërs, gewoon via via verzamelen we wel wat informatie, maar alles had eigenlijk van de contactpersoon moeten komen.”

De Eritrese nieuwkomers geven aan dat het voor hen ontzettend belangrijk is een persoonlijke band met een contactpersoon op te bouwen. Zij hebben behoefte aan meer duidelijkheid, eerlijkheid en het nakomen van beloftes. “De slechte communicatie geeft stress”.

Activiteiten

De meeste respondenten zijn nog bezig met hun inburgering. Verdere activiteiten van respondenten, waaronder sport, opleiding, vrijwilligerswerk, kerkbezoek, wisselen per persoon. De Eritrese nieuwkomers geven aan meer onderdeel van de gemeenschap te willen zijn. Zij hebben momenteel weinig contacten met Nederlanders en vooral jongeren geven aan meer contact met leeftijdsgenoten te willen. Een respondent vertelt over zijn sportactiviteiten en hoe deze hem de mogelijkheid geven zijn Nederlands te verbeteren.

“Ja, het helpt mij zeer goed, want ik heb geen andere keuze om met hen te communiceren, dus ik moet het maar in het Nederlands doen. Omdat ze ook geen Tigrinya spreken, dus het helpt mij echt heel veel. Ik leer iedere keer nieuwe woorden als ik met hen ben.”

Meerdere respondenten geven aan te willen verhuizen. Niet alleen naar een andere woning voor de respondenten die in de gedeelde woning wonen, maar ook naar een andere gemeente, omdat ze in stad meer activiteiten en kansen op werk voor zichzelf zien.

Gedeelde emotionele ervaringen

Het gedeelde huis heeft een grote impact op de Eritrese gemeenschap in Hellendoorn. Ook de mensen die daar niet wonen, vinden de situatie voor de bewoners verschrikkelijk. Hoewel een van de bewoners van het gedeelde huis aangeeft dat hij behalve de woning, de rest goed geregeld vindt, overheerst ook op andere leefdomeinen in het contact met de gemeenten een gevoel van wantrouwen. Mensen geven aan zich niet gehoord en niet welkom te voelen.

De respondenten hebben de gesprekken voor deze klantreis als zeer positief ervaren. Bijna alle respondenten bedankten de interviewers voor het gesprek.

“Ten eerste wil ik jullie bedanken voor deze kans en eindelijk dit gesprek te mogen voeren met de gemeente.. ook met jullie. En ook over onze ervaringen bevraagd te worden, dat voelt ook gewoon fijn.”

Een van de tips die het meest terug kwam, was de wens om de integratie van twee kanten te laten komen, waarbij de Eritrese nieuwkomers de gemeente en andere betrokken uitnodigt hen te leren kennen.

Tips en aandachtspunten van Eritrese nieuwkomers:

- Niet mensen samen in 1 huis laten wonen. Wanneer dit niet anders kan, laat ons dan kiezen met wie we in 1 huis gaan wonen.
- Geef ons tijd alles stap voor stap te leren (we komen uit dictatorschap, hebben slecht onderwijs gehad en zijn niet bekend met het digitale systeem)
- Extra taalondersteuning
- Ondersteuning tijdens studie, hoe moet je leren en monitoren hoe studievoortgang verloopt
- “We willen gewoon erbij horen in de samenleving”
- “Ik wil eigenlijk dat de gemeente dichtbij komt, zoals jullie nu doen. Dit had gewoon twee, drie jaar eerder moeten gebeuren, zodat we ook onze verhalen kunnen vertellen.”
- Voor professionals, verdiep je in onze cultuur: “Wij zijn een volk die niet hard op spreekt en vragen stelt, zo zijn we niet opgevoed. Vooral over onszelf praten doen we niet, dus als we vragen krijgen dan geven we korte antwoorden. Voor de Nederlander is dat onwetendheid of dan worden we gewoon als dom gezien.”
- “Integratie moet van twee kanten komen. Dus jullie Nederlanders moeten ook een beetje dichterbij ons komen, onze verhalen en onze achtergrond leren kennen.
- “Leer ons persoonlijk kennen, niet als een groep, maar persoonlijk, gewoon als individu. Ieder persoon is anders, ieder persoon heeft zijn eigen verhalen.”
- Herstellen van het contact met de gemeente
- “Als we fouten begaan dan kunnen jullie dat ook gewoon rustig uitleggen, dit en dit is fout, zonder verplichtingen, want dat levert ook meer stress voor ons. Dat is stress op stress, dat is voor niemand goed.”
- Beloftes nakomen en meer ondersteuning
- “KNM al op A1 niveau. Eritreeërs blijven vaak op A1 hangen en hebben dan geen idee van Nederlandse maatschappij, bijv. Sinterklaas en regels.”
- Benut onze talenten
- Voorlichting in een groep in het Tigrinya.
- “Het contact met de gemeente, vooral met een contactpersoon moet gewoon vriendelijk zijn. Niet autoritair.”
- “Vanaf het begin hebben nieuwkomers begeleiding nodig. En de contactpersoon moet echt een vriend zijn. [...] Niet alleen één keer per week een brief lezen maar gewoon een goede contact.”

Bijlage 1.3. Verslag interviews klantreis Katwijk: arbeidstoeleiding

De gemeente Katwijk heeft in het najaar van 2018 tien interviews met Eritrese statushouder afgenomen. De gesprekken duurde ongeveer een uur en werden met een tolk gevoerd.

Vlucht zeer zwaar

Meerdere respondenten benoemen dat de vlucht voor hen zeer zwaar was. Na deze heftige ervaring is het vestigen in een gemeente en het opbouwen van een nieuw leven een grote en intensieve verandering waar men tijd voor nodig heeft.

“Het is gewoon, alles is nieuw voor ons, het is een andere wereld. Wij hebben ook heel veel meegemaakt onderweg en ook in ons eigen land. Toen we naar Nederland kwamen, wilden we ook alles leren... opnieuw leren. Maar die tijd gunnen jullie ons niet. Alles moet, moet, moet. Als niet, dan wordt onze uitkering gekort. Als niet, dan krijgen we boete. En daardoor willen we ook geen gesprek meer met jullie, met Nederlanders of met instanties. Dan trekken we ook steeds meer naar achter.”

Meerdere respondenten geven aan graag hun leven op te willen bouwen. Zij benoemen dit concreet in het leren van de taal, het vinden van werk en het opbouwen van een netwerk.

Activiteiten en contacten om de taal te leren

Respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer activiteiten. Zij hebben de afgelopen jaren weinig te doen gehad en ervaren dat als verloren tijd. Met name op het gebied van het leren van de taal, het doen van vrijwilligerswerk en het maken van contacten met andere inwoners van Katwijk wordt dit meerdere keren genoemd. Respondenten geven aan niet te weten waar mensen te kunnen ontmoeten. Zelf contacten leggen verloopt moeizaam door het niet of beperkt spreken van de Nederlandse taal en de gereserveerde houding van burens.

De inburgeringslessen bieden te weinig houvast om de Nederlandse taal te leren. Activiteiten en contacten om Nederlands te kunnen spreken, zijn voor de respondenten belangrijk. Respondenten wensen meer taalonderwijs, ondersteuning van taalcoaches en/of praktijkmogelijkheden om de Nederlandse taal te oefenen.

“In de praktijk leer je meer dan gewoon in de klas. In de klas heb je heel veel stapels papieren, maar je moet er ook gewoon thuis iets mee doen.”

Een aantal respondenten geeft aan alleen contact te hebben met andere Eritrese nieuwkomers. Met hen spreken ze Tigrinya. Met praktische hulp kunnen ze elkaar weinig ondersteunen, omdat zij zelf eveneens weinig kennis hebben over hoe het in Katwijk werkt.

“Al mijn vrienden en vriendinnen kwam tegelijkertijd met mij naar Nederland, dus ze weten ook niet zoveel.”

Vrijwilligerswerk en werk

Veel van de respondenten hebben ervaring met vrijwilligerswerk. De ervaringen hiermee lopen uiteen. Waar de een een zeer positieve ervaring heeft en het jammer vindt dat deze periode is afgelopen, geven andere aan dat het vrijwilligerswerk naar hun idee niet bijdraagt aan hun ontwikkeling. Een aantal Eritrese nieuwkomers vinden het vervelend dat ze steeds wisselen van vrijwilligerswerkplek.

“Ik word [hier] niet zo rustig van. Van de ene naar de andere plek en iedere keer een ander beroep leren, dat past niet bij mij. Dus ik wil gewoon in 1 plek verblijven en iets leren en gewoon een beroep leren.”

Opvallend vaak zeggen respondenten hoe graag ze willen werken. Het is hen echter niet duidelijk hoe aan een baan te komen en op welke manieren hun inburgering, vrijwilligerswerk en opleiding hieraan bij dragen. Ze willen graag een gesprek over hun toekomst, zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Meerdere respondenten geven aan aan het eind van hun vrijwilligerswerk periode geen referentie te hebben ontvangen.

Opleiding

Meerdere respondenten geven aan graag een opleiding te willen volgen en/of teleurgesteld te zijn wanneer dit niet mogelijk is. Ze ervaren dat de mogelijkheden tot het volgen van een opleiding beperkt zijn. Onder de Eritrese nieuwkomers heerst onduidelijkheid over wat de selectie criteria zijn om een opleiding te mogen volgen.

“De regels zijn per gemeente verschillend. Dan vergelijk je je soms met andere mensen, die de taal niet spreken. Ik spreek de taal beter dan hen, maar hoe kan het nou dat zij naar de opleiding kunnen en ik niet?”

De respondenten die een opleiding volgen, vinden dit zwaar door de taal en de manier waarop je in Nederland lesstof moet leren. Het lukt hen met behulp van intensieve begeleiding. Ook geven zij aan een sociaal netwerk te hebben met Nederlandse contacten die hen ook kunnen helpen.

Werkservicepunt

Zowel over de groepsintake als de individuele gesprekken zijn Eritrese nieuwkomers weinig positief. Ze begrijpen de informatie die wordt gegeven niet of slechts gedeeltelijk, er is geen aandacht voor hun persoonlijke verhaal en ze ervaren een dwingende ‘moet’ structuur.

“Ik heb wel een gesprek gehad, maar omdat ik de taal niet machtig ben, heb ik de helft niet begrepen. En daarnaast heb ik geen idee wat een vrouw kan doen in Nederland, dus ik heb gezegd, nou doe maar gewoon wat, in misschien een winkel of zoiets. Dus ik ben ook niet duidelijk geweest en de taal is ook een grote barrière.”

Door het niet begrijpen van alle de informatie en de gedwongen toon, ervaren respondenten de gesprekken als vervelend. Zij laten weten bang te worden van de gesprekken. De negatieve ervaringen maken dat respondenten met vragen niet naar het Werkgeversservicepunt (WSP) gaan.

“Dus wij voelen gewoon onmacht en we moeten alleen maar doen wat gezegd wordt [...] wij Eritreërs, als we vooral boos zijn of onmacht voelen, dan sluiten we gewoon af en wij zeggen niks. Anders gaat het escaleren en dat willen wij niet.”

Binnen de ‘moet’ structuur hebben zij geen of weinig zicht op hun rechten en plichten. Bijvoorbeeld ten aanzien van het al dan niet accepteren van een (vrijwilligers-) werkplek.

“Vooral hier in Katwijk, zien we heel vaak [dat mensen gedwongen naar een baan worden gestuurd]. Ik werd zelf ook gevraagd om met school te stoppen en naar een baan te gaan. Maar dat is niet wat ik wilde, ik wilde twee dagen studeren en drie dagen werken.”

Respondenten ervaren dat vrijwilligers- en werkplekken niet zijn afgestemd op hun persoonlijke vaardigheden, wensen en ambities.

Welzijnskwartier

Over het algemeen zijn respondenten positief over de begeleiding vanuit het welzijnskwartier. Een van de respondenten geeft aan dat de wachtkamer functioneert als een gezellige ontmoetingsplek. Net als bij het WSP geven respondenten ook hier aan dat de taal een belemmering vormt voor een goede begeleiding.

“Omdat ik de taal niet begrijp en niet spreek, kom ik hier bij welzijnskwartier en laat ik mijn brief zien. Dan wordt mij gezegd, je moet een afspraak maken bij de contactpersoon. Maar om een afspraak te maken, moet ik mijn vraag uitleggen. De taalbarrière, dat is een groot probleem. Het zou ook fijn als jullie iemand die Tigrinya spreekt bij de receptie kunnen neerzetten.”

Punten van aandacht zijn de wisselende contactpersonen en de wens van respondenten om langer begeleid te worden.

“Zelfs na drie jaar zijn we nog de taal niet machtig, we begrijpen de meeste dingen niet. Nog steeds. Dus we hebben die begeleiding nog steeds nodig eigenlijk.”

Ondersteuning - waar aankloppen?

Een aantal respondenten geeft aan geen idee te hebben met welke vraag ze waarheen kunnen gaan. Anderen weten het niet precies, maar kunnen hun weg wel vinden:

“Ik weet wel een beetje [waar ik met welke vragen terecht kan], maar het is niet helemaal duidelijk. Want voor sommige vragen ga ik naar het welzijnskantoor en voor de uitkering en de jaarlijkse bijeenkomst ga ik naar het gemeentehuis. En voor andere vragen ga ik dan naar mevrouw X. Dus het is niet helemaal duidelijk, maar ik heb wel mijn wegen.”

Illustratief voor het niet weten waar aan te kloppen met vragen, zijn de concrete hulpvragen die in elk klantreis gesprek aan de interviewers worden gesteld. Concrete vragen die respondenten stellen gaan over gezinshereniging, verlopen termijn inburgering, taalmaatje en gezinsondersteuning.

Waardering klantreis gesprekken met gemeente

Opvallend zijn de positieve reacties van alle geïnterviewden over de klantreis gesprekken.

“Ik ben heel blij dat jullie mij vandaag hebben uitgenodigd. Dit had ik allang willen zeggen eigenlijk en jullie willen spreken, maar die kans heb ik nooit gekregen.”

“Ja, dit moeten jullie ook vaker doen zeg ik dan. En in eigen taal gaat het ook makkelijker om meer gevoelens te uiten. Ervaringen delen gaat het liefst in eigen taal. Dus, daarom vertel ik ook gewoon mijn eigen verhaal en daarom ben ik ook opgelucht na dit gesprek.”

Tips en aandachtspunten van Eritrese nieuwkomers:

- Vaker gesprek voeren: “Leer ons kennen en praat niet alleen over ons maar met ons”
- Meer activiteiten met inwoners Katwijk; “Het zou wel leuk zijn als jullie extra activiteiten maken. Bijvoorbeeld sporten met Katwijkers [...] Wij zijn niet goed met social life, wij zijn niet echt goed sociaal. We willen iemand die ons pusht.”
- Vrijwilligerswerk in het begin van vestiging al verplicht stellen: “Als mensen hier komen, dan moeten ze gelijk naar een baan en de opleiding gestuurd worden, zodat ze geen tijd verliezen. En op die manier kunnen ze de taal ook sneller leren en ook gewoon goede burgers worden. Maak hierbij wel onderscheid tussen twee groepen; (1) die ‘geen keuze hebben en niet weten wat ze willen doen’ en (2) mensen die een duidelijk beeld hebben over wat ze willen doen. Groep 1 direct aan het werk, groep 2 geef hen keuze en benut hun talenten.”
- Geef tijd om te wennen en thuis te laten voelen
- Bied meer structuur
- Investeer in ons en maak gebruik van ons netwerk: “Als jullie mij goed kennen dan kunnen jullie mij ook gebruiken. Misschien ben ik wel een belangrijke persoon in de Eritrese gemeenschap, dan kan ik jullie boodschap ook naar anderen toe brengen. Ik kan jullie misschien wel helpen.”
- Meer taalondersteuning: “De opleiding van de taal moet beter kunnen hier in Katwijk. In andere gemeenten gaan mensen vijf dagen per week, 40 uur per week naar school. Maar hier, gaan we alleen maar twee dagen en dat is veel te weinig. Dus daar zou ik als eerste beginnen, de taal om mensen beter op te leiden.”
- “Wanneer je iets organiseert en mensen uitnodigt; zeg dat het verplicht is.”
- Begin bij de basis, zeker voor mensen die niet uit de stad komen.
- Empower vrouwen: “Gewoon intensief een goede empowerment geven vanaf de basis zeg maar. Hoe kan ze zichzelf presenteren. Hoe kan ze communiceren met mensen, hoe kan ze vragen stellen, hoe kan ze vragen beantwoorden? En gewoon gaan winkelen. Vanuit daar kunnen ze dan volgende stappen zetten.”

Bijlage 1.4. Verslag interviews klantreis Leeuwarden: maatschappelijke begeleiding

De gemeente Leeuwarden heeft eind 2018 negen interviews gehouden met Eritrese nieuwkomers: zes mannen en drie vrouwen in de leeftijd van 18 tot 63 jaar. Tijdens de interviews werden vragen gesteld over de maatschappelijke begeleiding, financiën, inburgering, dagbesteding, gezondheid en de toekomst. In onderstaande paragrafen staan per thema de ervaringen van Eritrese nieuwkomers in de gemeente Leeuwarden beschreven. Tijdens de gesprekken kwamen alle respondenten met concrete tips en punten van aandacht. Aan het einde van dit verslag staat een overzicht van deze tips en aandachtspunten.

Contactpersonen

De ervaringen die Eritrese nieuwkomers met contactpersonen van VluchtelingenWerk, Jade en Support Fryslân hebben, lopen ver uiteen. Een van de geïnterviewden laat weten dat hij op het moment van vestiging in de gemeente geen contactpersoon had, omdat er te weinig mensen waren. Deze persoon heeft dit als zeer negatief ervaren. Anderen zijn vanaf het begin goed geholpen.

“Er was een goed contact, wij zijn zeer tevreden. De eerste tijd was er veel post en mijn contactpersoon heeft ons daar goed bij geholpen. Hij kwam twee keer per week naar ons toe en hij stond altijd voor ons klaar.”

“Met een goede contactpersoon heb je geluk, maar de meesten hebben dat niet.”

Respondenten hebben bijvoorbeeld uiteenlopende ervaringen met de ontvangen ondersteuning tijdens de inrichting van hun huis. Een aantal is hierbij geholpen door hun contactpersoon, anderen vertellen dat ze dit helemaal zelf hebben moeten doen. Respondenten herkennen dat er grote verschillen zitten tussen contactpersonen.

“In het begin ben je volledig afhankelijk van je contactpersoon. Eigenlijk ligt je leven in de handen van je contactpersoon.”

De begeleiding die Eritrese nieuwkomers ontvangen, is dus niet voor iedereen hetzelfde. Zij zijn afhankelijk van de inzet van hun contactpersoon. Respondenten die geen goede ondersteuning hebben gehad, hebben zich verloren en eenzaam gevoeld. Voor hen is het vooral van belang dat ze iemand altijd kunnen bereiken en alle vragen kunnen stellen.

Meerdere nieuwkomers geven aan dat er wisselingen waren in contactpersonen. Doordat een persoon wegging of doordat zij zelf gingen verhuizen of 18 jaar werden, waardoor zij met andere instanties te maken kregen.

Contact gemeente

Bijna alle respondenten hebben eenmaal een gesprek met de gemeente gehad. De ervaringen van de Eritrese nieuwkomers over dit contact zijn vergelijkbaar met elkaar. Tijdens het gesprek met de gemeente kregen de mensen veel vragen en vroegen enkelen van hen zelf om hulp voor bijvoorbeeld het vinden van (vrijwilligers)werk. Alle respondenten geven aan na het gesprek niks meer van

de gemeente te hebben gehoord. Eén respondent heeft nog wel een tweede gesprek gehad. De andere respondenten vertellen dat zij al lang wachten op een bericht van de gemeente over vrijwilligerswerk of een vervolgspraak.

Een van de respondenten vertelt dat zijn contactpersoon tijdens het gesprek bij de gemeente vroeg of hij nog hulp nodig had.

“Ik heb toen aangegeven dat ik een fiets nodig had. Ik zou daar geld voor krijgen, maar dat duurde erg lang [...] Toen heb ik zelf maar een fiets gekocht. [...] Ik heb niets meer gehoord van de gemeente.”

Een van de vrouwen geeft aan dat haar contactpersoon bij de gemeente had aangegeven dat zij met vragen altijd kon bellen. Doordat zij de Nederlandse taal nog gebrekkig spreekt, is bellen voor haar moeilijk en zal zij niet snel contact opnemen met de gemeente.

Hulpvragen; waar naartoe?

Het bovenstaande citaat over de barrière in het contact met de gemeente, is illustratief voor de hulpvragen op andere leefterreinen. Zo blijkt tijdens de interviews dat meerdere mensen vragen hebben over bijvoorbeeld een brief, huisvesting, opvoedondersteuning en een taalmaatje. Een aantal weet waar met vragen terecht te kunnen: bijvoorbeeld bij de huisarts of VluchtelingenWerk. Deze toegankelijkheid is echter niet vanzelfsprekend. Sommigen weten bijvoorbeeld wel dat ze naar de huisarts moeten, maar kunnen niet met hem in gesprek door de taalbarrière.

Een Eritrese nieuwkomer vertelt dat zij tien maanden heeft moeten wachten voordat zij kon beginnen met de inburgeringslessen. Waarom het zolang duurde begreep zij niet.

“Iedereen vroeg me wanneer ik zou gaan beginnen, ik kon geen antwoord geven. Ik was op een gegeven moment gewoon bang dat er iets mis was met mij. Ik ben vaak naar mijn contactpersoon geweest om te vragen of ze de brief al hadden opgestuurd. Ja, ja, werd dan gezegd, dat hebben we gedaan. Maar ik kreeg de indruk dat ze het erg vervelend vonden dat ik het steeds kwam vragen. Dat was niet leuk.”

Meerdere respondenten geven aan dat ze veel moeten leren over Nederland. De onbekendheid met hoe alles werkt en de controle kwijt zijn over dagelijkse dingen leidt tot stress, onrust en bij een van de respondenten ook tot een opstandig gevoel.

Sociale contacten

Alle geïnterviewden geven aan dat zij graag meer contacten willen met Nederlanders. Zij ervaren dat het moeilijk is om contacten te leggen en zouden hier graag ondersteuning bij krijgen. Bijvoorbeeld door de organisatie van gemengde activiteiten. Wanneer zij meer Nederlandse contacten hebben, verwachten zij de Nederlandse taal sneller te kunnen leren.

“Ik wil graag in contact komen met Nederlanders. Als ik nu durf te praten, kan ik straks makkelijker een baan vinden.”

“We zouden graag willen dat onze kinderen kunnen spelen met andere, Nederlandse kinderen. We weten alleen niet zo goed waar we moeten zijn. In Eritrea zijn peuterspeelzalen, we weten niet of die er in Nederland ook zijn.”

Activiteiten

De meeste respondenten zijn nog bezig met hun inburgering. Verdere activiteiten van respondenten, waaronder sport, gezinsleven, huishouden, opleiding, vrijwilligerswerk, wisselen per persoon. De meeste mensen geven aan actiever te willen zijn. Thuis zitten, vinden zij niks. Zij willen iets doen, werk, vrijwilligerswerk, sport, maar weten niet hoe dit te organiseren. Meerdere respondenten zouden willen voetballen en zich aan willen sluiten bij een sportclub. Zij willen actief bezig zijn, mensen leren kennen en meer Nederlands spreken.

Werk en vrijwilligerswerk

Over werk en vrijwilligerswerk hebben een aantal mensen contact gehad met maatschappelijke organisaties. De ondersteuning die nieuwkomers krijgen ten aanzien van (vrijwilligers)werk wisselt. Een vrouw had om vrijwilligerswerk gevraagd waarop de contactpersoon had gezegd dat zij eerst de taal moest leren. De meeste respondenten willen graag actief bezig zijn om op die manier de taal te leren.

“Al zou ik maar één woord per dag leren, met thuiszitten leer ik niks”

Ook verwachten een aantal respondenten dat werken, bijdraagt aan een betere economische positie.

Gesprek over toekomst

De meeste respondenten zijn nog bezig met hun inburgeringslessen en willen later een opleiding volgen of werken. Het merendeel wil eerst de taal beter beheersen voordat zij deze stap gaan zetten.

Financiën

Een aantal respondenten heeft zijn of haar financiën niet op orde. Er zijn ook een aantal nieuwkomers die dit niet hebben. Zij moeten nog geld terug betalen aan familieleden voor de vlucht, hebben een aantal maanden geen uitkering ontvangen doordat deze te laat is aangevraagd of zijn een periode gekort, omdat er iets niet in orde was.

“Onbegrip kost geld”

“Er komt zoveel post binnen en we weten nog niet precies wat belangrijk is en wat niet. Bel ons als het om belangrijke dingen gaat.”

Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat Eritrese nieuwkomers veel vragen hebben. Door onbekendheid met inkomsten, uitgaven en inhoud van brieven, kunnen zij in financiële problemen komen.

18-/18+

Voor met name de jongeren die net 18 geworden zijn, is de overgang naar financiële zelfredzaamheid een grote stap. Zeker wanneer zij een paar maanden zonder uitkering moeten leven en al wel hun huur moeten betalen, komen zij in de problemen.

“Ik had toen geen geld om te eten. Juist in die tijd had ik wel wat hulp kunnen gebruiken. Ik heb nu een voorschot gehad [...] ik krijg ook nog wat van DUO. Ik snap het allemaal nog niet zo goed.”

Jongeren geven aan niet goed voorbereid te zijn op de overgang naar zelfstandig wonen.

“We worden als jongeren aan ons lot over gelaten. We hebben buiten schooltijd niks te doen. Ik ben toen wiet gaan roken en ging uiteindelijk ook niet meer naar school.”

Deze jongen beschrijft hoe hij door de komst van een zeer betrokken contactpersoon nu is gestopt met roken en weer naar school gaat. Meerdere malen in het gesprek benadrukt hij hoe belangrijk het is om iemand te hebben als steun en waar je met vragen terecht kunt.

Gezondheid

De meeste respondenten vertellen dat zij gezond zijn. Wel hebben zij last van stress, voelen zij zich eenzaam en kunnen zij niet goed slapen. De ervaringen van de vlucht en zorgen over familieleden spelen hierin een belangrijke rol.

“Ik heb heel veel last van stress. Ik weet niet of mijn ouders en broertje naar Nederland mogen komen. Ik heb wel contact met familie, maar het is altijd slecht nieuws. Praten over dingen is moeilijk, ik vertrouw niemand [...] Ik eet goed, maar slaap slecht [...] Psychische hulp is niet nodig. Dat is er niet aan de hand. Het is vooral heel veel stress en zorgen.”

Het proces van gezinshereniging en het niet weten of dit gaat lukken, zorgt voor veel stress onder de Eritrese nieuwkomers. Ook wanneer het gezin in Nederland is, kan dit voor spanningen zorgen. Een van de respondenten beschrijft dat hij al 23 jaar met zijn vrouw getrouwd is, maar dat zij nu voor het eerst in een huis samen wonen.

“Ik was in militaire dienst en kwam 1 keer per jaar thuis. Ik heb geen gezinsliefde gehad of vaderrol kunnen aannemen.”

Niemand van de respondenten zegt over deze stress en slaap klachten te praten. Zij zien het nut daar niet van in of weten niet waar daarmee terecht te kunnen.

“Soms heb ik nachtmerries. Ik val ook niet zo snel in slaap, dan lig ik lang wakker. Ik spreek daar niet over met mijn huisarts.”

Tips en aandachtspunten van Eritrese nieuwkomers:

- Meer informatie over hoe je gezond moet leven
- Ondersteuning naar (vrijwilligers)werk om de taal sneller te leren
- Zij geven aan blij te zijn met dit gesprek. Zij adviseren dit vaker te doen en meer mensen uit te nodigen. "Mensen hebben wat te vertellen en hebben ook de behoefte hun verhaal te doen. Het zou Leeuwarden en Nederland veel tips en informatie opleveren."
- "Gebruik ons (de ouderen) om jongeren te helpen."
- Voorlichting over administratie en financiën is noodzakelijk in de voorbereiding naar zelfstandigheid.
- Meer activiteiten of voorlichting over waar we dit zelf kunnen doen, bijvoorbeeld sporten.
- Het organiseren van (voetbal) activiteiten voor jongen om Nederlandse jongeren te ontmoeten.
- Langere begeleiding door VluchtelingenWerk (niet na 8 maanden overdracht naar het wijkteam).
- Lening voor de inrichting kan beter afgestemd worden op de situatie (gezinnen niet hetzelfde bedrag als alleenstaanden).
- Een vast aanspreekpunt voor vragen.
- Automatische betalingen om schulden te voorkomen.
- Begrijpelijke informatie in eigen taal.
- Stop niet alle Eritreeërs in één huis.
- "Waarom houden Nederlanders zo van brieven? Ik heb liever persoonlijk contact of een whatsappje, dat komt beter aan."
- Verschaf veel informatie en laat dingen zien, zodat mensen kennis op kunnen bouwen om zelfstandig te kunnen worden.

Bijlage 1.5. Verslag interviews klantreis Roosendaal: schooluitval

Eind 2018 is de gemeente Roosendaal met negen Eritrese inwoners in gesprek gegaan. Zij zijn in gesprek gegaan met jongeren en hebben hen gevraagd naar hun ervaringen op school en houding ten aanzien van schooluitval. In dit verslag staan, geïllustreerd met citaten, de belangrijkste bevindingen uit de gesprekken.

Begin school traject info

De introductie aan het begin van de opleiding was voor de meeste leerlingen onduidelijk. Deze werd in het Nederlands gegeven, waardoor ze de inhoud van de introductie gedeeltelijk of in zijn geheel niet begrepen.

"Er was eigenlijk geen tolk aanwezig en de docenten hebben alles uitgelegd met handen en voeten, als in doventaal [...] De helft heb ik begrepen, dus niet alles."

"Ja, er werd wel wat voorlichtingen gegeven maar we konden het niet begrijpen. Dat was niet handig, dus ja, we hebben het wel gehoord maar niet echt gehoord."

Op tijd komen en aanwezigheid

Een aantal Eritrese jongeren geeft aan dat het hen niet lukt om altijd op tijd te komen. De voornaamste reden hiervoor is dat het slapen voor hen lastig is. Zij geven aan laat naar bed te gaan, moeilijk in slaap te vallen, waardoor het wakker worden in de ochtend lastig is.

“Ik ga soms om twee uur, drie uur slapen. [...] Ik kan niet echt snel wakker worden. Dat blijft moeilijk [...] Ik heb wel geprobeerd om om elf uur naar bed te gaan maar het lukt me niet. Ik denk niet zoveel na maar ik kan niet slapen.”

Een aantal respondenten lukt het wel om op tijd te gaan slapen, op te staan en op school te zijn. De leerlingen die niet gestopt zijn met school, zijn bijna altijd op school aanwezig. Een enkeling geeft aan soms afwezig te zijn door bijvoorbeeld gezondheidsproblemen.

Pauze

Pauzes worden door de leerlingen als positief gewaardeerd. De leerlingen geven aan de pauze door te brengen met vrienden en tafeltennis te spelen.

“Pauze is altijd leuk. [interviewer: Wat doe je in de pauze?] Eten [...] We spelen ook tafelvoetbal [...] Soms moet ik familie bellen in de pauze.”

Het eten op school is voor sommige Eritrese leerlingen een probleem. Eritrese jongeren geven aan dat zij het moeilijk vinden om in hun eentje te eten.

“Bij ons eet je gewoon in een groep, maar hier pakt iedereen zijn eigen eten en dat past niet bij ons. Ik doe dat alleen maar altijd met familie, niet zo een broodje.”

De eetgewoontes zijn zo anders dat een aantal leerlingen geen brood meeneemt naar school en op een schooldag niet of nauwelijks eet.

Stage

De Eritrese jongeren hebben een vol weekprogramma. Zij gaan naar school, lopen stage en werken. Ze geven allemaal aan school belangrijk te vinden.

Een respondent geeft aan dat hij het moeilijk vindt dat een stage onbetaald is:

“Je gaat stage doen, wat is stage? Je gaat werken. Jij gaat stage lopen twee dagen per week, acht uur per dag. Voor niks. Je krijgt niks.”

Over de meerwaarde van de stage zegt hij;

“Op stage zie je veel Nederlanders, met andere mensen. Dat [omgang met mensen] leer je ook allemaal. Ja, je leert heel veel op stage. Het was lastig dat ik niks kan verdienen daar, maar toch... Je leert veel, dat is belangrijk.”

Huiswerk

Huiswerk maken de leerlingen meestal alleen. Het huiswerk op het ISK en mbo1 is volgens de leerlingen goed te doen. Het maken van het huiswerk wordt in mbo2 lastiger. Een aantal leerlingen die hun huiswerk alleen maken, wil meer begeleiding hierbij hebben. Een van de leerlingen heeft een tijdje studie en huiswerkbegeleiding van een vrijwilliger gehad. Deze begeleiding is opeens gestopt. Zonder deze begeleiding lukt het deze leerling niet om het huiswerk te maken:

“Ja, de taal vond ik eigenlijk het aller moeilijkst. Maar toen ik de begeleidster had, had ze mij rustig alles uitgelegd. Zonder die hulp... Moeilijk.”

Een van de leerlingen vertelt dat hij graag extra ondersteuning wil. Wanneer de interviewer vraagt of hij durft aan te geven dat hij dat nodig heeft, antwoordt hij: “Soms wel. Niet altijd. [...] Ik ben verlegen.”

Bovenstaand citaat is illustratief voor meer leerlingen die aangeven bepaalde hulp rond huiswerk, taalondersteuning nodig te hebben, maar dit niet zelf vragen. Dit is een belangrijke uitkomst van de interviews, omdat het gebrek aan ondersteuning voor een aantal leerlingen een van de redenen is te stoppen met hun opleiding.

Sociale contacten

Meerdere jongeren voelen zich eenzaam en geïsoleerd.

“Er zit geen Nederlander in mijn klas. Dat vind ik niet goed. Als de Nederlanders en wij samen zitten, kunnen we snel leren [...] Ik ben wel best tevreden met mijn leven, maar ik voel me wel eenzaam. Dus dat maakt mij niet echt helemaal tevreden en gelukkig.”

Ze hebben veelal alleen contact met Eritrese, Syrische en Soedanese jongeren. Doordat ze meestal in klassen zitten zonder Nederlandse jongeren, is het moeilijk met hen in contact te komen.

“Wij Eritreeërs zijn leergierig en we willen ook graag met andere mensen omgaan. Dus dat maakt me eigenlijk verdrietig dat dat niet zo is. Dus als we samen met elkaar in een gemengde klas zitten, dan kunnen wij ook de taal snel leren.”

“Dat zou ik graag willen [contact met Nederlanders], maar ze willen het niet [...] Dat zou ik wel graag willen om de taal goed te leren en de cultuur ook [...] Ik durf niet meer eigenlijk, want ten eerste spreek ik de taal niet goed. Dus als ze iets zeggen, kan ik wel antwoorden, maar die stap maken, durf ik niet [...] Er moet gewoon iets komen wat we gezamenlijk kunnen doen [...] Bijvoorbeeld voetbal, dan heb je ook geen taal nodig.”

Jongeren hebben op school behoefte aan contacten en activiteiten met Nederlandse jongeren. Meerdere jongeren willen ook buiten school (meer) contacten met Nederlanders. Een van de geïnterviewden legt uit welk effect dit op Eritrese jongeren heeft:

“Daarom kunnen ze ook niet snel leren en wanneer ze de taal niet goed machtig zijn, dan willen ze ook niet meer naar school gaan. Dus eerst zou ik zeggen dat ze over de cultuur en de taal, over Nederland goed moeten leren, of gemengd met Nederlanders. Daarna willen ze ook misschien graag naar school gaan.”

Sport

Sport is voor de meeste respondenten iets wat ze leuk vinden om te doen. Niet iedereen heeft er alleen de tijd en de financiële middelen voor.

“Wij zijn hier nieuw, dus we moeten alles zelf leren, alles zelf doen. En dat is soms moeilijk. En daarnaast mis ik ook een dagbesteding, zoals sport. Toen ik minderjarig was, heb ik aan mijn mentor gevraagd voor een sportactiviteit, bijvoorbeeld basketbal, maar zij is er nooit meer op teruggekomen, op mijn vraag.”

“Ja, wij sporten, wij voetballen samen met mijn vrienden, twee keer per week. Maar omdat het nu koud is voetballen we niet. En toen ik ook bij de minderjarigen zat, heb ik op fitness gezeten, maar nu niet meer [...] Op dit moment doe ik niks.”

“Nadat ik naar Roosendaal ben gekomen, heb ik een paar keer gevoetbald, maar daarna ben ik gestopt [...] Toen moest ik het zelf betalen en had ik niet genoeg geld.”

Discriminatie

Meerdere respondenten vertellen over situaties waarin zij discriminatie in Nederland ervaren. Ze hebben bijvoorbeeld het gevoel dat Syrische medeleerlingen op hen neerkijken.

“Ik wil eigenlijk heel graag gewoon bevriend zijn met Nederlanders. Want ze kijken gewoon naar de mens, niet naar de je geloof, maar ze kijken naar wie je bent. En ze hebben ook respect naar anderen en dat vind ik fijn.”

Een jongen vertelt tijdens het interview dat hij geweigerd werd bij een café. Zijn Nederlandse vrienden mochten naar binnen, maar hij werd tegengehouden.

“Die beveiliging zei nee je mag niet naar binnen. Ik vroeg aan hem waarom mag ik niet naar binnen dan? Hij zei nee, niet voor jou. [...] Ik vind het helemaal niet leuk.”

Maatschappelijke ondersteuning

Tijdens de interviews worden de jongeren gevraagd naar hulp die zij krijgen op het gebied van huiswerk, conflicten op school, gezondheid en andere vragen. Wat opvalt in de interviews is dat zij niet altijd de juiste ondersteuning krijgen en weten waar met vragen naartoe kunnen gaan. Voorbeelden die in de interviews genoemd worden; het hebben van geen huisarts, niet weten van een vertrouwenspersoon op school en jongeren die aangeven rond huisvesting veel alleen te moeten doen.

Waar zou je naartoe gaan wanneer je een probleem op school hebt? Op deze vraag antwoorden een aantal leerlingen dat ze naar een docent of mentor gaan. Niet alle leerlingen weten echter waar aan te kloppen:

“Niemand heeft ons verteld waar we naar toe kunnen” en “gewoon bij de directeur van de school”.

De overgang van 18-18+ is zwaar voor de jongeren. Financiën, huisvesting en opleiding veranderen allemaal. Op veel basisbehoeften is ondersteuning nodig. Een aantal geven bijvoorbeeld aan niet zelf te kunnen koken.

“De overgang naar 18+. Dat was de moeilijkste periode, want daarvoor hadden we goede begeleiding en goede mentoren. Dat ging eigenlijk best goed. Maar toen we dan 18+ werden, toen ben ik ook in dit huis terecht gekomen en de gezinshereniging is ook afgewezen dus dat levert mij ook stress op.”

Schooluitval

Een aantal leerlingen is gestopt met school of overweegt hier mee te stoppen. Ondanks dat zij allemaal het belang van een schooldiploma erkennen voor het vinden van een “mooie baan”, wegen andere overwegingen zwaarder; het vervoer naar school, financiële middelen, het lesniveau en gebrek aan begeleiding. De redenen van verschillende leerlingen om te stoppen met school zullen hieronder kort toegelicht worden.

Vervoer naar school

De meeste gaan met het OV, een aantal ook met de fiets. Slechts een van de respondenten heeft een probleem met het openbaar vervoer door wagenziekte in de bus. Doordat zij geen gebruik kan maken van de trein door de kosten, gaat zij nu niet naar school.

“De bus is heel moeilijk voor mij. Als ik vijf minuten met de bus ga, moet ik gelijk overgeven en heb ik altijd ruzie met sommige chauffeurs.”

Niveau school

Na het ISK blijkt voor een aantal leerlingen het mbo2 te moeilijk. Zonder extra begeleiding haken de leerlingen af. Een van de leerlingen die is gestopt met school zegt: “Ik voel me slecht”. De respondent huilt en de tolk vertelt dat de leerling zegt niemand te hebben en persoonlijke begeleiding mist.

“Het eerste jaar was het makkelijker, omdat het grammatica en dat soort dingen waren. Maar nu bij de entree opleiding is het wel moeilijk, over stage en het handboek. Dat is heel moeilijk.”

Zorgen over familie

Zorgen over familie nemen een belangrijke plek in het leven van de jongeren in. Het denken aan familie, het proces van de aanvraag gezinshereniging, ondersteuning van familieleden na gezinshereniging en het zorgen voor financiële middelen zorgen voor een zware belasting. Er rust een grote verantwoordelijkheid op hen.

“Vooral toen mijn moeder zwanger was, had ik wel een zware periode [...] Aan de ene kant ben ik ook blij dat ik met mijn familie ben, want ik had ze drie, vier jaar niet gezien. Ik had ze gemist. En aan de andere kant wil je ook gewoon vrij zijn.”

Dit citaat illustreert dat ook wanneer de gezinshereniging slaagt, de verantwoordelijkheid die op de jongeren rust kan blijven. Deze jongen vertelt dat hij de zorg voor zijn moeder en de baby lastig vindt.

Financiële problemen

Financiën zijn lastig voor de jongeren. Een van de respondenten heeft met zijn docent gekeken waarom hij maandelijks geld tekort komt. Bij het op een rij zetten van alle inkomsten en uitgaven, bleek hij elke maand 250 euro tekort te komen. Meerdere jongeren laten tijdens interview weten dat zij voor hun financiële situatie meer ondersteuning zouden willen krijgen. School is duur en ze ervaren de verantwoordelijkheid hun familie financieel te ondersteunen.

“Ik moet hen [familie in Ethiopië] ook helpen en ik moet ook alles zelf betalen voor hier. Ik moet gewoon werken anders heb ik niks. Ik kan niet van school betalen, ik kan niet mijn huur betalen, alles [...] Ja, dan moet ik werken.”

Een aantal leerlingen lukt het om naar school te gaan, stage te lopen en daarnaast ook nog te werken. Niet iedereen lukt dit en dat maakt dat een aantal leerlingen besluit te stoppen met school om te kunnen werken.

“De studiefinanciering die ik krijg is niet genoeg om de huur en de zorgverzekering te betalen. Dus door de financiële situatie en door de docent ben ik nu gestopt.”

“Ik heb financiële problemen. Dus ik wil graag werken en geld verdienen.”

Door financiële problemen vinden jongeren het soms lastig zich op school te kunnen focussen.

“Wanneer dit [financiën] niet op orde is, kunnen we ons ook niet concentreren op school.”

“Wanneer mensen financiële problemen hebben, dan kunnen ze zich ook niet op hun studie concentreren, want dan denken ze alleen maar aan hun terugbetaling.”

Een van de jongeren geeft aan dat er meerdere redenen zijn waarom hij met school is gestopt:

“Door familieproblemen en ook door financiële problemen. Want ik moest m'n familie ook steunen en daarnaast moest ik ook mijn vaste lasten betalen. Het was niet genoeg wat ik kreeg. Dus ik moet maar gaan werken. Want op school zat ik me ook niet echt te concentreren, omdat mijn hersenen gewoon alle kanten op gaan. Dus ik kon me niet goed concentreren en daarom dacht ik nou, ik ga maar gewoon geld verdienen.”

Deze jongen legt uit dat hij geen andere keuze had. Hij had graag zijn studie afgemaakt en voelt zich verdrietig dat hij moest stoppen om geld te verdienen. Wanneer de interviewers hem vragen of hij later nog verder wil studeren, antwoordt hij:

“Nu ben ik al gewend om geld te verdienen. Dus nu denk ik van niet [...] Je wilt alleen maar meer geld verdienen.”

De leerlingen die gestopt zijn met school vinden dit allemaal niet leuk. Zij hadden graag wel een diploma gehaald en ervaren gevoelens van verdriet en boosheid dat dit niet lukt.

Stress en slaapproblemen

Het merendeel van de jongeren vertelt problemen te hebben met slapen en stress te ervaren. Zij hebben verschillende manieren hoe zij met stress en ervaringen uit hun verleden omgaan.

“Ik praat met mijn vrienden, ja dat is goed voor mij. Als ik met iemand praat, word ik een beetje rustiger. Ik denk ook na, wat gaat gebeuren als ik veel stress heb? Ik kan niks veranderen. Ik moet alleen maar gewoon doen wat ik kan doen.”

“Ik vertrouw niemand. Ik vind het moeilijk om over mijn problemen te praten. Ik houd het voor mezelf [...] Als ik ook over mijn problemen praat dan kunnen ze mij geen oplossing geven, dus daarom ga ik ook niet praten. Ik houd het voor mezelf.”

Of jongeren met klachten van stress en niet kunnen slapen naar de dokter gaan, wisselt per persoon.

“Ik ben bij de dokter geweest omdat ik rugklachten heb. En daar heb ik medicijnen gekregen en dat was het [...] ik heb ook wel eens stress en zorgen maar daardoor ga ik niet naar de dokter.”

“Ik doe moeilijk het licht uit. Toen ik 1,5 jaar onderweg was, heb ik veel probleem gezien.[...] Veel nadenken, ik kan niet slapen, [...] ik droom gelijk over dat. [...] Ik heb 1 jaar lang met een psycholoog gesproken en behandeling gehad, maar het heeft mij niet geholpen.”

Tips van Eritrese jongeren:

- Voorlichting school in eigen taal
- Toekomstplan: de meeste jongeren hebben een droom (dj, acteur, voetballer) en geven aan dat een opleiding belangrijk is om kansen op werk te vergroten. De korte termijn plannen van opleiding, stage en werk sluiten veelal niet aan op dromen die de jongeren hebben. Meerdere respondenten geven aan een duidelijker plan voor de toekomst te willen hebben.
- Meer ondersteuning bij financiën, huiswerk en huisvesting:
“Als we hier komen, dan hebben wij geen ouders meer. Wij zijn helemaal alleen. Dus wij hebben jullie hulp nodig, jullie begeleiding en geduld nodig. Wij zijn ook nog kinderen, we moeten veel leren. Dus ik zou zeggen dat jullie meer geduld en ook begrip hebben.”
“Ik wil graag leren, maar dan heb ik ook huiswerkbegeleiding nodig, iemand die ik vragen kan stellen en daarnaast heb ik ook zoveel vragen over het vervoer, over de trein en de bus. Daar heb ik ook hulp bij nodig. En ja werken kan ik ook later doen, maar eerst wil ik heel graag leren en papieren en diploma halen.”
- Gemengde klassen en activiteiten met Nederlandse jongeren
- Geduld en aandacht vanuit gemeente:
“Aan de gemeente zou ik zeggen dat jullie meer geduld moeten hebben en goed moeten luisteren, wat voor een problemen mensen hebben. Dus meer luisteren en meer geduld hebben.”
“Ja nou mijn advies naar jullie is dat wanneer mensen de eerste keer naar Nederland komen, dan hebben zij veel meegemaakt onderweg. Dat moeten jullie eigenlijk begrijpen.”
- Aandacht voor en hulp bij discriminatie

- Extra aandacht/ondersteuning bij de overgang naar 18 jaar:
"Bij 18-/18+ worden we gewoon aan ons lot over gelaten en de begeleiding stopt ook meteen. We moeten alles zelf regelen terwijl we ook nog moeten groeien. Dus dat, daar moeten jullie iets aan doen. De begeleiding moet ook regelmatig zijn. Dus dat is dan mijn advies."
- Voorlichting over gezondheid, stress en verslaving:
*"Meer voorlichtingen voor jongeren die een verslaving hebben. Daar is het echt voor nodig. Want ik zie dus dat dat een groot probleem is waarom jongeren uitvallen op school en het niet halen.
 "Als Eritreeërs hier komen, dan moet de opleiding gelijk beginnen, want ander blijven ze maar piekeren, blijven ze in de stress en depressie."*
- Leer ons kennen:
"Aan de Nederlanders zou ik zeggen dat jullie meer van ons moeten weten. En ook ons vragen. Wij zijn ervaringsdeskundigen dus vraag ons en dan proberen wij onze problemen op te lossen."

Bijlage 2 Vragenlijst gemeente Hellendoorn

Impulstraject Eritrese nieuwkomers

Opdracht management

Voer een klantreis uit, gericht op Eritrese statushouders, waarbij onderzocht wordt op welke momenten zij met de gemeente te maken krijgen en hoe zij de contacten ervaren, daar waar gestreefd wordt naar een zinvolle dagbesteding.

De klantreis is er om in beeld te brengen hoe inwoners de dienstverlening op dit gebied ervaren. Knelpunten worden vervolgens opgepakt. Dit doen we door de knelpunten om te buigen naar een neutrale of positieve ervaring.

Start interview:

Fijn dat je mee wilt doen, stellen we erg op prijs.

Doel van het interview:

Vluchtelingenwerk en de gemeente zijn nieuwsgierig naar wat de inwoner zoal op een dag doet. De inwoner gaat naar inburgering maar wat doet de inwoner ernaast? We willen graag weten wat de wensen en behoeften zijn om tot een fijne en zinvolle dagbesteding te komen. We zijn geïnteresseerd om uiteindelijk samen met de inwoner tot een goed traject te komen met de focus op zinvolle dagbesteding. Wanneer komen de inwoners de gemeente tegen als het gaat om daginvulling. Is het moment gepast?, op tijd?, op maat?, mensgericht? trajectgericht?

De gegevens worden anoniem verwerkt en er bestaan geen goede/slechte antwoorden.

Geluidsopnames

Het gesprek wordt opgenomen met als doel om zorgvuldig het interview uit te werken. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. De opnames worden verwijderd wanneer het interview is uitgewerkt.

Definitie zinvolle dagbesteding:

Beschikken over een zinvolle dagbesteding is belangrijk voor de inwoner en in het verlengde daarvan: iemands welbevinden: het geeft structuur aan de dag en afleiding, brengt de inwoner onder de mensen, brengt de inwoner tot beweging, het draagt bij aan persoonlijke groei, zelfvertrouwen en motivatie en tevens het geloof krijgen in eigen kunnen.

- Het ervaren van een zinvolle dagbesteding en structuur in de dag/de week.
- Daginvulling gaat om activiteiten die bij de persoonlijke voorkeuren en gewoontes van inwoners aansluiten, zoals creatieve bezigheden, beweeg-, sport- of werkactiviteiten.
- Het ontwikkelen van zelfredzaamheid
- Het vergroten van de mate van (arbeids) fitheid
- Het ontdekken en uitvoeren van werkzaamheden
- Het ontdekken van de eigen capaciteiten en kwaliteiten
- Het uitbreiden van de taal, kennis en vaardigheden op een bepaald interesse- en of vakgebied.
- Het zich gewaardeerd voelen
- Het opbouwen van een sociaal en wellicht professioneel netwerk

- Het leveren van een zinvolle bijdrage aan de samenleving
- Het (op termijn) zo mogelijk verwerven van een zelfstandig inkomen of (als dat niet haalbaar is) het realiseren van een aanvulling.

KIS 2018:

*Maatwerk is essentieel. Een gemeente die het heel goed doet, biedt maatwerk, kijkt naar de persoon, pakt het integraal aan, kijkt naar alle omstandigheden die van belang zijn en geeft mogelijkheden aan iemand om te ontdekken waar zijn kwaliteiten liggen en helpt dat faciliteren. **'Als mensen drie dagdelen per week een les volgen en verder thuis zitten, dan schiet het niet op'.***

Interviewvragen klantreis gemeente Hellendoorn - Zinvolle dagbesteding

Vraag 1. Eerste contact met de huisvestigende gemeente

Waar en wanneer was het eerste contact met de gemeente Hellendoorn?

Hoe werd je uitgenodigd voor dit gesprek?

Wist je van te voren waar het gesprek over ging?

Hoe lang duurde het gesprek?

Waar ging het eerste gesprek over? Had je dit liever eerder/later gewild? Waarom wilde je dit eerder/later?

Wat heb je gemist?

Wat deed dit met jou?

Bijvoorbeeld al contact met de gemeente wanneer je nog in het AZC woont.

Kreeg je na het eerste gesprek een advies van de gemeente?

Was er een vervolgspraak gepland?

Kreeg je een traject aangeboden?

Waren er onderwerpen waar je meer informatie over had willen krijgen (bijvoorbeeld stappen naar werk)

Zou je willen weten waar je naar toe kunt groeien/werken vanaf de dag dat je weet dat je in de gemeente Hellendoorn komt te wonen? Zou je een traject aangeboden willen krijgen met een concreet stappenplan? Wil je als inwoner van meet af aan bij het traject (plan) betrokken worden, bevordert dit eigenaarschap?

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

Vraag 2. Persoonlijke situatie

Ik ben erg geïnteresseerd in jou en jouw verhaal. Kan je wat vertellen over jezelf?

Hoe vaak je ga naar inburgeringslessen/school?

Heb je nog andere activiteiten (zorgen voor familie, vrienden zien, sport, vrijwilligerswerk, kerk)

Wat zou jij een wenselijke invulling vinden van de dag?

Hoe zag jouw dagelijks leven eruit in Eritrea?

Ben je naar school geweest?

Werkte je in Eritrea? Wat voor soort werk deed je, was het betaald werk?

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

Vraag 3. De eerste periode na plaatsing binnen de gemeente Hellendoorn

Hoe heb je de eerste periode ervaren in de gemeente Hellendoorn? Hoe verliep de start bij de inburgeringslessen?

Moest je in het begin veel regelen? Huis inrichten etc. Was er toen nog tijd voor andere dingen?

Is er verschil tussen dagen doordeweeks of in het weekend?

Hoe ziet de ideale dag eruit?

Heb je ooit met iemand gesproken over je dagbesteding?

Heb je ooit met iemand gesproken over je toekomst in Hellendoorn?

Heb je ooit met iemand gesproken over mogelijkheden van betaald werk?

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

Vraag 4. Actief binnen de gemeente Hellendoorn

Was het makkelijk of moeilijk om andere activiteiten/werkzaamheden te verrichten?

Waren er zaken waar je tegen aanliep bij het doen van deze activiteiten/werkzaamheden?

Ben je begeleidt hierin door gemeente/vluchtelingenwerk? Heb je hierin iets gemist?

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

Vraag 5. Motivatie om deel te nemen aan activiteiten/werkzaamheden

In hoeverre denk je na over de toekomst? Waar liggen er voor jou kansen?

Wat is voor jou de wenselijke situatie over 5 jaar?

Wat voor een wensen/dromen heb je? (werken? Meer mensen leren kennen?)

Welke stappen heb je al gemaakt te komen tot je wenselijke situatie?

Waar heb je nog meer ondersteuning bij nodig?

Welke rol zou de gemeente hierin kunnen spelen?

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

Vraag 6. Belemmeringen

Wat kunnen redenen zijn om niet in beweging te komen naar jouw gewenste droom? (werk, mensen leren kennen, zinvolle dagbesteding etc)

Waarom nu niet wenselijk?

Wat heb je nodig?

Welke rol kan de gemeente hierin spelen?

- Ik beheers de Nederlandse taal nog onvoldoende
- Ik kan geen verplichtingen aan die horen bij activiteiten / werkzaamheden
- Ik wil geen activiteiten ondernemen omdat.....
- Ik kan geen werkzaamheden verrichten omdat.....
- Ik weet niet wat ik kan doen

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

Vraag 7. Perspectief

Wat heb je nodig om je kansen op de Nederlandse arbeidsmarkt te vergroten? Of om tot een zinvolle dagbesteding te komen?

Wat doet de gemeente nu al en wat zou de gemeente anders kunnen doen?

- scholing
- betere kennis van de Nederlandse taal
- meer ervaring met vrijwilligerswerk (door wie)
- persoonlijke begeleiding/toeleiding naar werk (door wie)
- hulp bij solliciteren (door wie)

Hoe zou de begeleiding eruit moeten komen te zien?

Ben je trots/blij wanneer je naar activiteit/werk bent geweest? Helpt dit jou om positiever te denken over de toekomst?

Highlights uit antwoord (sleutelwoorden)	
Emotie	
Oplossing/verbetering	

We zijn aan het eind gekomen van het interview. Zijn er nog dingen die je wilt zeggen? Wat vond je van het interview? Nogmaals benadrukken hoe belangrijk het is voor de gemeente Hellendoorn is om te weten hoe de respondent over dit onderwerp denkt. Dat je al veel waardevolle dingen hebt

gehoord en of hij/zij nog iets wil vertellen, nog wat gemist heeft.

Om de interview setting te doorbreken, zou je kunnen zeggen 'ik heb nu veel vragen aan jou gesteld, wil jij misschien een vraag aan mij stellen?'

Of je kan iemand vragen naar de motivatie om mee te doen aan het onderzoek. Wat was zijn of haar reden om in gesprek te gaan?

Vragen naar of hij/zij nog tips heeft voor andere mensen die nieuw in Hellendoorn komen, is ook vaak een mooie afsluiter. Dit geeft de respondent de kans om op zijn/haar eigen situatie te reflecteren door een ander advies te geven.

Bijlage 3 Verbeterplan gemeente Katwijk

Verbeterplan Klantreis Statushouders Katwijk

Achtergrond

Om de begeleiding aan Eritrese statushouders beter vorm te geven, startten we een klantreis rondom Eritrese statushouders. In Katwijk wonen momenteel ongeveer 80 Eritreeërs. De groep Eritreeërs in Katwijk bestaat voornamelijk uit jongvolwassenen tussen de 20-30 jaar. Het grootste gedeelte van deze groep is man (ongeveer 80%). Een enkeling van de groep heeft een of meerdere kinderen. Op deze groep willen wij ons dan ook richten in de klantreis.

Als onderdeel van het Impulstraject Eritrese statushouders van de VNG in 2018, is het een goede gelegenheid om het gesprek aan te gaan met de statushouders. De hoop is dat de klantreis ons inzicht geeft over de ervaringen de statushouders zelf. Hierbij zijn wij ook geïnteresseerd in de verwachtingen die Eritreeërs hebben van 'instanties' (en daarmee van ons) omdat dit van invloed is op hun welbevinden en ook van belang is voor het verloop van het traject en het handelen van alle partners.

Er is een aantal stakeholders binnen deze klantreis:

- Welzijnswartier (WZK) – zij verzorgen de maatschappelijke begeleiding van statushouders.
- Servicepunt Werk (SPW) – zij verzorgen de re-integratie van de statushouders.
- Gemeente Katwijk, Team Participatie – zij verzorgen de inkomensvoorzieningen van de statushouders.

Deze drie stakeholders hebben samen met de gemeente Katwijk, team beleid de klantreis ontwikkeld voor de gemeente Katwijk.

Klantreis

Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een (levens-) gebeurtenis, zoals een geboorte of verhuizing, heeft meegemaakt. Door een klantreis te doorlopen in de gemeente, leren we hoe de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers het best ingericht kan worden. Het is een praktische en bewezen methode om gemeentelijke dienstverlening klant gedreven te maken.

Opdracht

De opdracht hebben we, voorafgaand aan de start van de klantreis, als volgt geformuleerd:

Voer in de tweede helft van 2018 een klantreis uit gericht op de ervaring van de Eritrese statushouders in Katwijk. Hierbij willen we achterhalen wat de ervaringen zijn van de statushouders op het gebied van de maatschappelijke begeleiding, de re-integratie en de inkomensvoorzieningen. We focussen ons hierbij op het moment vanaf de duale intake tussen het Servicepunt Werk en het Welzijnswartier en de eerste maanden daarna. Dit omdat de periode van totale inburgering (3 jaar) te omvangrijk is.

We nemen de duale intake als startpunt omdat dat het eerste, belangrijke en gezamenlijke moment is waarop met elkaar wordt afgesproken welke stappen er naar re-integratie gezet gaan worden door alle betrokkenen. Dit is de basis voor de verdere begeleiding van alle partners.

Daarna leveren we een plan met verbeteringen op en realiseren de quick wins.

Doel

Het doel van de klantreis was te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Eritrese statushouders op het gebied van de maatschappelijke begeleiding, de re-integratie en de inkomensvoorzieningen. We nemen daarbij de 'duale intake' tussen Servicepunt Werk en Welzijnswartier als startpunt omdat de periode van totale inburgering (3 jaar) te omvangrijk is. Op basis hiervan verbetert de gemeente en haar partners haar dienstverlening.

De geselecteerde klantreis

Het geselecteerde perspectief van de klantreis is die vanuit de klant (de statushouder). Dit betekent dat de beleving van de statushouder zelf centraal staat en niet de beleving van de betrokken organisaties of het bestuur (gemeente, SPW, WZK e.d.).

Aanpak

In oktober en november hebben we tien statushouders uit Katwijk gesproken. Twee statushouders zijn voor 2016 in Katwijk komen wonen en hebben alleen begeleiding gekregen van het SPW naar werk. Twee statushouders hebben deelgenomen aan DSV-project (wonen in Salem en tegelijk inburgeren en een opleiding volgen tot verzorgende). Zes statushouders zijn na 2016 in Katwijk komen wonen en zijn door SPW en WZK begeleid in de gecombineerde aanpak.

Op basis van deze input hebben we de persona 'Issayaz' ontwikkeld (zie bijlage 1)¹². Aan de hand van Issayaz hebben we eind november de heartbeat samengesteld voor Issayaz (zie bijlage 2). De heartbeat is de visualisatie van de klantreis met de positieve en negatieve ervaringen. De heartbeat hebben de gemeente, het Welzijnswartier en het Servicepunt Werk samen opgesteld.

In deze bijeenkomst hebben we, op basis van de heartbeat, direct de verbeterpunten opgesteld. De verbeterpunten zijn, conform de opzet van de klantreis, opgesplitst in 'quick wins' en 'not so quick wins'.

Bij de ontwikkeling van de persona en de heartbeat heeft Merel Kahmann, onderzoeker vanuit de VNG meegekeken en ondersteund. Zij heeft tevens een (algemeen) verslag gemaakt van de interviews. Dit verslag is toegevoegd als bijlage 3.

De voorgestelde verbeteringen ('quick wins' en 'not so quick wins') zijn gebaseerd op de leerpunten van de heartbeat en de tips van Merel Kahmann.

Lijst Quick Wins

In onderstaande lijst beschrijven we de quick wins die we realiseren. Quick wins zijn verbeteringen die snel te realiseren zijn. Bijvoorbeeld bij een inspanning van minder dan 40 uur of €5.000,-.

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Deadline	Wie
Samenwerking taal – werk – vrijwilligerswerk evalueren en aanscherpen	Samenwerkingsafspraken evalueren en aanscherpen	2019	Gemeente, WZK en SPW
Meer betrokkenheid statushouders beleid	Het betrekken van statushouders bij het beleid van de gemeente, bijvoorbeeld door het oprichten van een klankbordgroep of deelname aan de meelesgroep.	2019	Gemeente en partners

12 Mogelijk zijn op basis van de interviews nog meer persona's te ontwikkelen. Uit de interviews blijkt namelijk dat de wijze waarop de begeleiding heeft plaats gevonden, zij veel verschil en tevredenheid ervaren in/over de wijze waarop zij zijn geïntegreerd in Katwijk.

Lijst not so quick wins

Naam verbetering	Beschrijving verbetering	Deadline	Wie
Sociaal maatschappelijke integratie	Aanpak ontwikkelen contacten tussen statushouders en 'gewone' Katwijkers verbeteren	2019-2020	Gemeente en WZK
Optimaliseren inzet sleutelfiguren	Evaluëren of we op basis van de interviews de inzet van de sleutelfiguur nog verder kunnen optimaliseren.	2019-2020	WZK
Statushouders leren leren	Evaluëren of we statushouders beter kunnen ondersteunen in hun leerproces (beter leren leren).	2019-2020	WZK, gemeente en SPW
Informatievoorziening statushouders optimaliseren	Informatiemap aanvullen, incl. regionale verschillen.	2019	WZK, gemeente en SPW
Niveau en inzet tolkentelefoon checken en eventueel verbeteren	Bepalen of het huidige niveau en inzet van de tolkentelefoon voldoet.	2019	Gemeente
Optimaliseren werkafspraken gemeente-WZK-SPW	Een nog beter maatwerktraject kunnen bieden aanbieden aan statushouders	2019-2020	Gemeente en partners
Empowertrainingen vrouwen	Bekijken of er behoefte is aan empowertrainingen voor vrouwen en daarna mogelijkheid tot aanbieden.	2019-2020	Gemeente en WZK

Vervolg

Alle partners verbinden zich aan de acties uit dit verbeterplan en zetten zich in voor de realisatie hiervan in 2019-2020. Waar mogelijk combineren we dit met de nieuwe taken rondom de inburgering in 2020.

Met de betrokken partners zullen we overwegen of we de klantreis ook nog gaan inzetten in 2019 voor de overige statushouders (bijv. Syrische) in verband met de komende wijzigingen in de inburgering in 2020.

Bijlagen verbeterplan klantreis statushouders Katwijk

- Bijlage 1: Persona Issayaz
- Bijlage 2: Heartbeat huidige klantreis
- Bijlage 3: Verslag klantreis gesprekken Eritrese statushouders¹³

Bijlage 3.1 – Persona Issayaz

Issayaz

Statushouder in Katwijk









Beleefd
Zoeken!
Bescheiden
Gemotiveerd

Persoonlijk

- Issayaz is 25 jaar en woont nu 3 jaar in Katwijk.
- Zijn vrouw en kinderen wonen nog in Eritrea (gezinshereniging is de 1^{ste} keer afgewezen).
- Op zaterdag ben ik diaken in de Eritrese kerk in Oegstgeest.
- In Eritrea heb ik tot de 8^{ste} klas geleerd (1^{ste} middelbare school in Nederland).
- Ik werk op de veiling in Rijnsburg

Ik en de overheid

- Ik snapte in het begin helemaal niets van de taal, dus ook niet van alle gesprekken bij de gemeente, Welzijnswartier en het SPW.
- Er is mij eigenlijk nooit gevraagd wat ik wilde worden hier in Nederland.
- Ik heb het gevoel dat ik heel veel moet, maar ik wil eigenlijk wel naar school.

Doel

Ik wil graag zelf aan het werk, de taal snel spreken en mijn gezin weer bij mij hebben wonen.

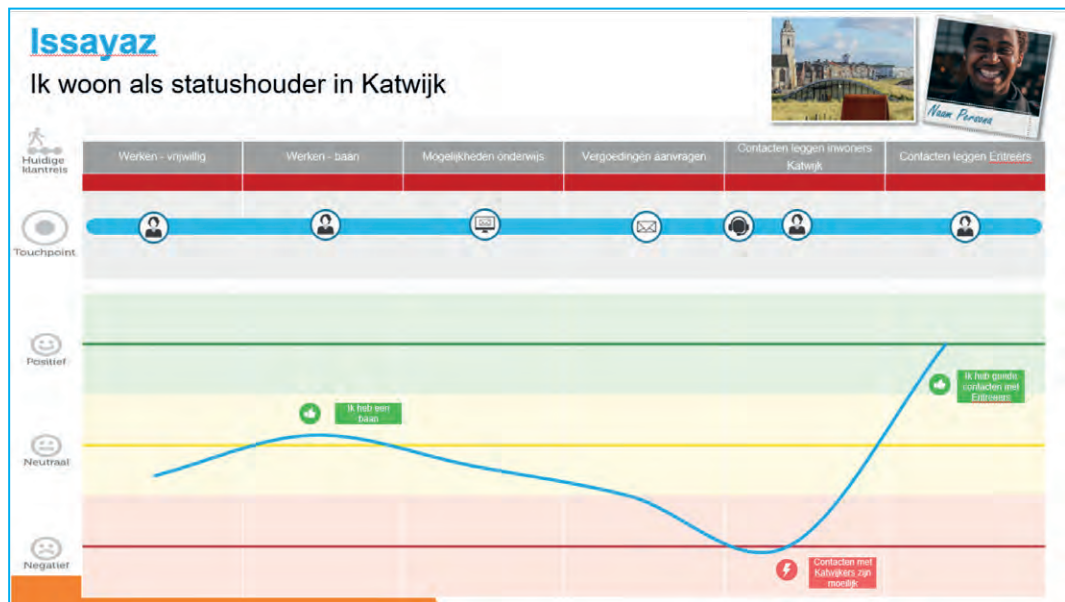
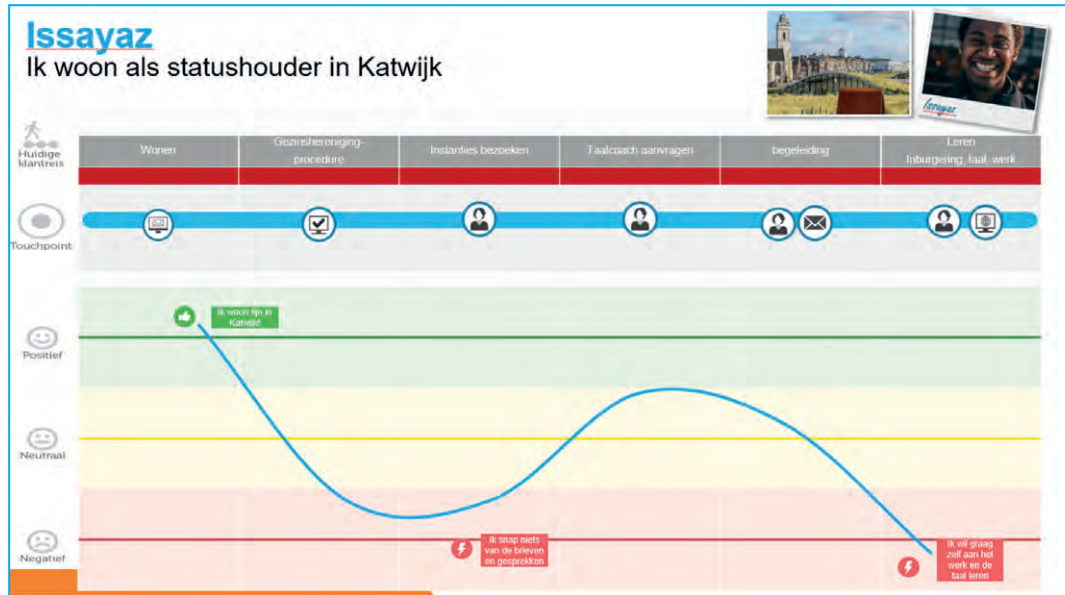
Behoeften

- Ik wil snel werkervaring opdoen om de taal te leren spreken.
- Ik wil graag weten wat voor werk ik leuk zou vinden, er kan hier heel veel maar ik weet het niet.

Belemmeringen

- Wanneer ik een brief krijg dan snap ik nog niet alles, dus ik wil het graag laten controleren.

13 Dit verslag is in dit rapport te lezen in bijlage 1.3



**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93
info@vng.nl

april 2020

[vng.nl](https://www.vng.nl)