

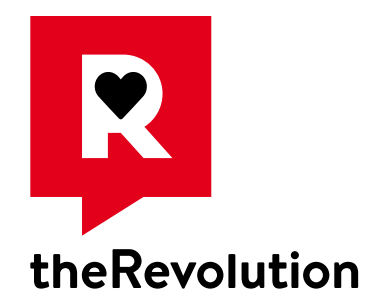


# Persona's

## Gezien worden: sneller meedoen & thuisvoelen

Handvatten voor begeleiding van en communicatie met nieuwkomers op het gebied van inburgering en participatie

*theRevolution voor de Gemeente Arnhem*  
*Juni 2021*







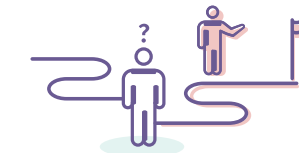
**Algemene punten**

**3**



**De doelgerichte meedenker**

**6**



**De onwetende volger**

**11**



**De wantrouwige ontwijker**

**16**



**De overbelaste uitsteller**

**21**



**De onverschillige dwarsligger**

**26**



**De participerende bekende**

**31**



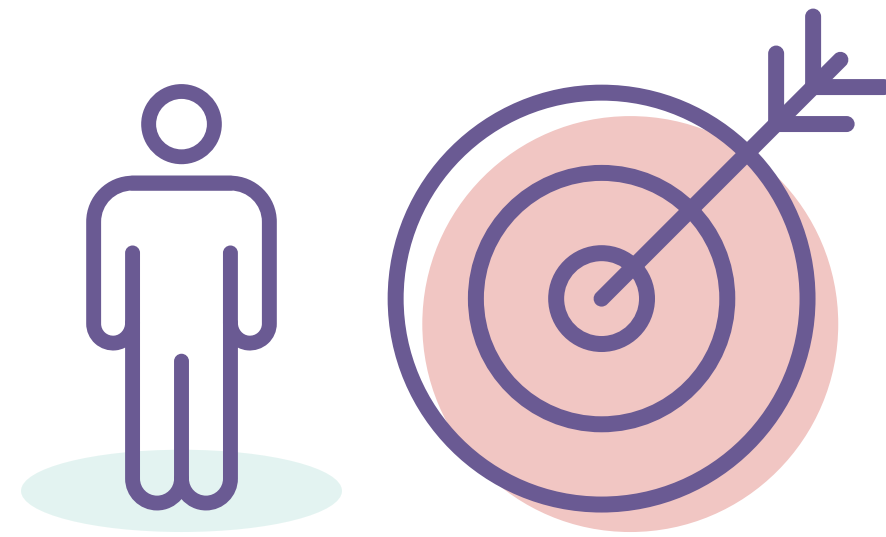
*Dezes persona's in dit document geven handvatten voor dienstverlening aan en communicatie met nieuwkomers rond inburgering en participatie. Tijdens de begeleiding van nieuwkomers kan het zijn dat deze zich ontwikkelen en tijdens het traject passen in meerdere persona's. Hiermee zijn de persona's dus niet statisch, maar dynamisch inzetbaar.*

*Ze zijn gebaseerd op kwalitatieve interviews met nieuwkomers. De interviews werden gehouden door pip-coaches van Gemeente Arnhem, onder begeleiding van theRevolution. Samen analyseerden pip-coaches en theRevolution vervolgens de resultaten. In enkele werksessies zetten we de inzichten samen om in bruikbare persona's.*

## Algemene punten die gelden voor (bijna) alle nieuwkomers:

- Voor alle nieuwkomers is de cultuurkloof groot: er is veel verschil tussen de Nederlandse cultuur en samenleving en die van het land van herkomst. Een pip-coach is dus ook een 'cultuurtolk': je legt uit hoe de Nederlandse cultuur zich verhoudt tot die van het land van herkomst. Zo vertaal je 'Nederland' naar hun belevingwereld.
- Nieuwkomers zijn - eenmaal hier in Nederland - nog vaak bezig met de situatie in het land van herkomst. Zeker als er oorlog heerst. Ze volgen vaak het nieuws over ontwikkelingen in het land van herkomst en/of hebben nog contact met mensen die daar wonen.
- Veel nieuwkomers denken dat de gemeente op de hoogte is van alle stappen zij zetten, terwijl dat in de praktijk niet altijd het geval is. Bijvoorbeeld in het geval van inburgering.
- Veel nieuwkomers willen graag informatie ontvangen in hun eigen taal. Daarbij is een groot deel van de nieuwkomers laaggeletterd of analfabeet. Over het algemeen geldt dat informatie over inburgering en participatie voor nieuwkomers (wel en niet laaggeletterd) moeilijk te begrijpen kan zijn. Zelfs als deze wordt aangeboden in hun eigen taal. Nieuwkomers verkiezen informatie op papier boven digitale informatie. Informatie op papier kunnen ze makkelijk voorleggen aan anderen om te vertalen.
- Nieuwkomers stellen veel vragen over het financiële voordeel van werken ten opzichte van het ontvangen van een uitkering.
- Onder de oppervlakte maken veel nieuwkomers zich zorgen. Zullen zij ooit wel écht integreren? Of blijven ze toch altijd gezien worden als 'een buitenlander'? Ook maken ze zich zorgen over hun verblijfsvergunning: kan die niet plotseling worden ingetrokken?
- Nieuwkomers blijven altijd verantwoordelijk voor hun inburgering. De PIP-coach moet die verantwoordelijkheid niet overnemen. Het is belangrijk dat de nieuwkomer – met vallen en opstaan – ervaart hoe de Nederlandse samenleving werkt, fouten maakt en daarvan leert.

'Ik kan veel zelf uitzoeken, maar heb soms nog wel hulp nodig.'



#### Houding en gedrag

- Ik ben nieuwsgierig en heb specifieke vragen.
- Ik ben een doener.
- Als de gemeente dingen aandraagt, sta ik daarvoor open en haak ik in op wat er wordt gezegd.
- Ik heb wilskracht en ben assertief.
- Soms ben ik kritisch op de kwaliteit van de inburgering.
- Soms overschat ik mezelf, maar ik vind ook dat ik soms word onderschat als het gaat om mijn talenten en werkervaring.

## De doelgerichte meedenker

### die de interactiviteit met de gemeente opzoekt

'Ik wil graag inburgeren en meekomen in de Nederlandse maatschappij. Stilstaan en afwachten vind ik maar niks. Ik wil vooruit! Mezelf ontwikkelen vind ik dan ook erg belangrijk. In mijn land van herkomst had ik een baan die aansloot bij mijn opleiding en talenten. Ik wil dat in Nederland ook weer, en hoop dat de gemeente daarbij kan helpen. Zelf dingen uitzoeken gaat mij redelijk goed af. Ik zoek bijvoorbeeld zelf naar informatie over werk en financiën, en verificer die informatie ook. het Nederlandse systeem is soms best ingewikkeld. Daardoor raak ik af en toe de draad kwijt. Het zou fijn zijn als iemand me erbij helpt en de weg wijst.'

## Wie ben ik?



### Motivatie

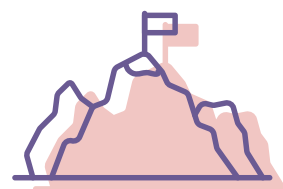
Hoe gemotiveerd ben ik?



- Ik ben erg gemotiveerd om aan de slag te gaan.

Wat motiveert mij?

- De mogelijkheid om mezelf te ontwikkelen.
- Toewerken naar een doel en inzicht in mijn voortgang.
- Mijn motivatie kan voortkomen uit mijn kwaliteiten en werkervaring. Maar als ik jong ben, kunnen ook de (hoge) verwachtingen die mijn ouders van mij hebben een rol spelen.



### Zelfredzaamheid



- Hoe zelfredzaam ik ben kan verschillen maar over het algemeen ben ik behoorlijk zelfredzaam.
- Ik zoek zelf dingen uit op internet maar raak soms de weg kwijt in het Nederlandse systeem.
- Ik kan vaak wel benoemen wat er fout gaat, maar ik kan problemen niet altijd zelfstandig oplossen.



### Frustraties en angsten

- Mijn talenten worden niet altijd erkent, daardoor ben ik bang dat ik niet op hetzelfde niveau aan de slag kan als in mijn land van herkomst.
- Soms krijg ik weinig tot geen hulp van de gemeente omdat de gemeente denkt dat ik het zelf wel kan.
- Mijn intelligentie wordt vaak gekoppeld aan mijn taalvermogen.
- Ik ben soms somber over mijn toekomst, vooral als ik al wat ouder ben. In mijn land van herkomst heb ik veel werkervaring opgedaan, maar omdat mijn werkervaring en diploma hier niet even hoog wordt gewaardeerd, kan ik hier niet aan de slag.



### Vragen

- Ik stel veel vragen. Vragen over wat er precies van mij wordt verwacht, wanneer ik wat moet doen en hoe ik dingen aan kan pakken. Maar ik stel ook kritische vragen, bijvoorbeeld over de bureaucratie in Nederland.

*'Wanneer kan ik aan de slag?'*

*'Hoe vind ik een geschikte baan of opleiding?'*

*'Wanneer moet ik wat doen? Wanneer moet ik aan het werk gaan?'*

*'Waarom heb ik overal een diploma of certificaat voor nodig?'*

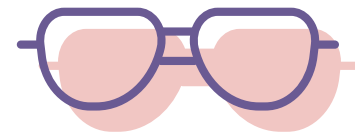
*'Waarom is het zo ingewikkeld?'*

*'Wat zijn de Nederlandse grondrechten?'*

*'Hoe is de Nederlandse cultuur ontstaan?'*



## Gemeente Arnhem en ik



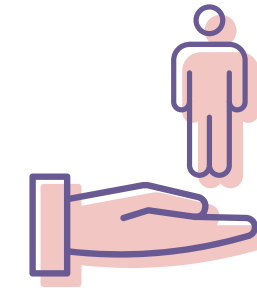
### Mijn beeld van de gemeente

- De gemeente is mijn gids en wijst mij de weg.
- De gemeente kan snel dingen voor mij regelen als ik ergens tegenaan loop.



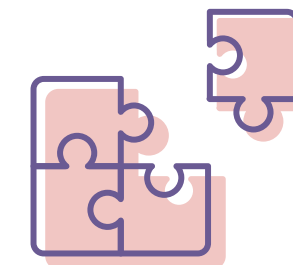
### Welke contactbehoeften heb ik?

- Wanneer ik contact heb met de gemeente, vind ik het prettig dat het contact persoonlijk en laagdrempelig is. Bijvoorbeeld via de telefoon of face-to-face op kantoor.
- Ik neem zelf contact op met de gemeente als ik vragen heb.



### Wat wil ik van de gemeente?

- Dat ik alles krijg wat ik nodig heb om in te burgeren en te participeren.
- Dat de gemeente snel en direct dingen voor mij regelt op het moment dat ik ergens tegenaan loop.
- Dat ik altijd bij iemand terecht kan als ik vragen heb.

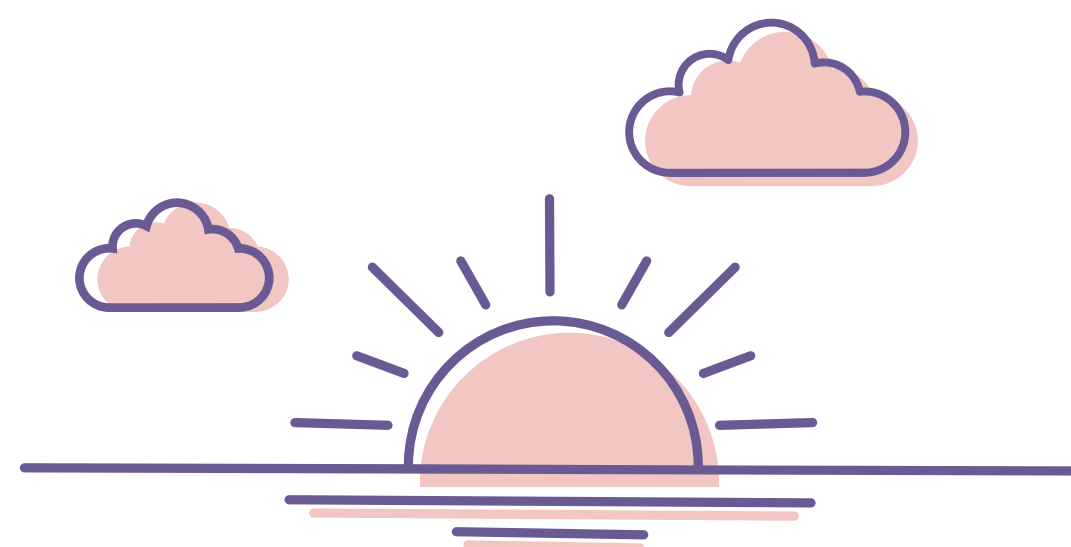


### Welke informatiebehoeften heb ik?

- Informatie in mijn eigen taal.
- Een app of website in eigen taal, met een kort en beknopt overzicht van hoe het werkt hier in Nederland en specifiek in Arnhem.
- Niet alleen digitale informatie maar ook informatie op papier zodat mensen mij kunnen helpen met vertalen.
- Informatie over de stappen die ik moet zetten, en waaruit blijkt waar ik sta in het inburgerings- en participatieproces.



## Hoe zie ik de toekomst?



### ‘Zou ik ooit die erkenning krijgen?’

‘Ik hoop dat ik mij in de toekomst echt onderdeel voel van de Nederlandse samenleving. Het liefst zou ik hetzelfde werk gaan doen als ik hiervoor deed, maar ik sta ook open voor andere opties. Zolang ze maar aansluiten bij mijn niveau. Het zou zo fijn zijn als ik eindelijk die erkenning krijg.’

Alles rondom inburgeren en participeren houdt me erg bezig. Soms ben ik bang dat het me uiteindelijk niet gaat lukken. Maar het feit dat ik in de toekomst een voorbeeld wil zijn voor anderen, en ik mijzelf altijd wil blijven ontwikkelen, houdt me op de been.’

## Suggesties voor de aanpak

### Vraag door naar mijn motivatie

Meestal kun je snel aan mij zien dat ik aan de slag wil. Dat ik mij wil ontwikkelen. Maar het is ook belangrijk om door te vragen: waarom wil ik dat? Mijn motivatie kan ook komen door hoge verwachtingen van mijn ouders. Dat kan (onnodige) druk op mij leggen. Als je doorvraagt, kom je erachter wat mij drijft en wat er speelt. Zo kun je goed in de gaten houden of ik mezelf niet voorbij loop.

### Geef mij erkenning en sluit aan bij mijn wensen en talenten

Laat blijken dat je begrijpt waarom ik mij wil ontwikkelen en waarom ik een baan wil die past bij mijn niveau en expertise. Die erkenning is fijn en houdt me gemotiveerd.

### Schep realistische verwachtingen

Verlies niet uit het oog dat de realiteit weerbarstig is. Schep daarom realistische verwachtingen over de toekomst.

### Fungeer als gids en evalueer samen met mij

Leg de regie zoveel mogelijk bij mij zelf. Je helpt me door de weg te wijzen en door samen met mij alle opties op een rij te zetten. Als ik stappen heb gezet, is het waardevol om samen te evalueren hoe ik te werk gegaan. Wat ging er goed en minder goed? Op deze manier geef je mij handvatten voor de volgende stappen.

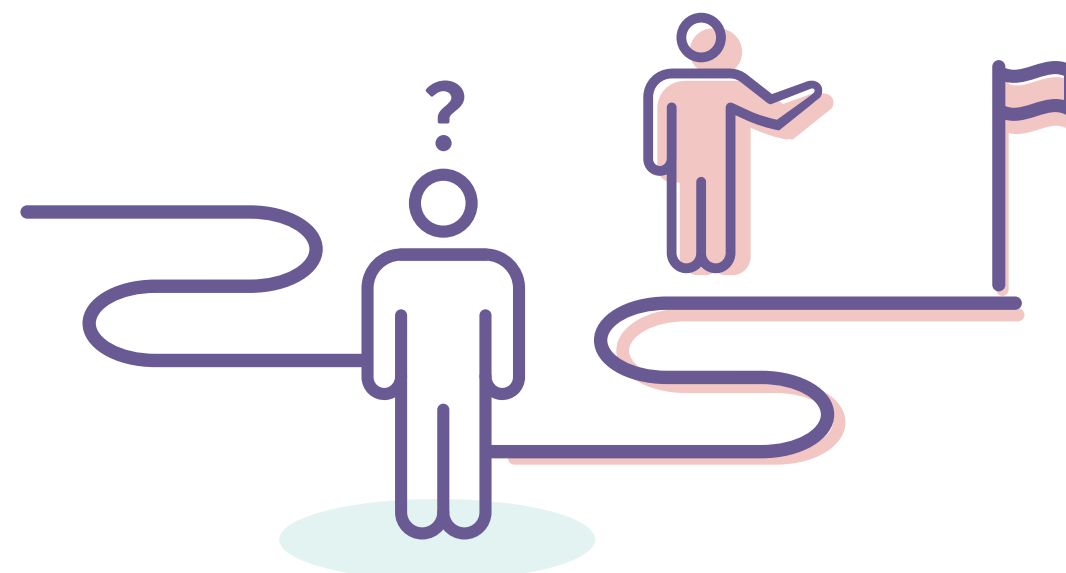
### Besteed ook aandacht aan tegenslagen

Ik ben gemotiveerd om aan de slag te gaan, maar dit kan er ook voor zorgen dat ik soms teleurgesteld ben en gefrustreerd raak als dingen niet lukken. Geef me de ruimte om even te balen. Erken mijn gevoel hierin. Dan focussen we daarna weer op de dingen die goed gaan. Dat helpt me om de draad weer op te pakken

### Geef mij uitleg over de Nederlandse samenleving

Probeer echt antwoord te geven als ik vragen stel als: "Waarom is alles zo ingewikkeld?" Met dit soort vragen probeer ik te begrijpen waarom de dingen hier gaan zoals ze gaan. Dus leg me dat uit. En ga er ook op in als je merkt dat ik geïnteresseerd ben in specifieke onderdelen van de geschiedenis of cultuur.

'Zolang ik niets hoor van de gemeente, ga ik ervan uit dat ik niets hoeft te doen.'



#### Houding en gedrag

- Ik neem zelf weinig initiatief en wacht op instructies.
- Het is mij niet duidelijk wat mijn rol is en wat mijn verantwoordelijkheden zijn.
- Ik ben niet gewend om mijn eigen keuzes te maken.
- Soms ben ik negatief.
- Door mijn referentiekader vanuit mijn land van herkomst, overzie ik niet altijd de gevolgen van mijn eigen acties.
- Ik wil geen gedoe met de gemeente.

## De onwetende volger

die zijn verantwoordelijkheden en problemen niet (h)erkent

'In mijn land van herkomst is er weinig ruimte voor eigen inbreng. Daardoor ben ik niet gewend om mijn eigen keuzes te maken. Hier in Nederland is het voor mij niet altijd duidelijk welke verantwoordelijkheden de gemeente heeft en welke verantwoordelijkheden ik zelf heb. Daardoor ben ik vaak afwachtend en onderneem ik pas actie als de gemeente dat van mij vraagt. Soms gaat het er in mijn land heel anders aan toe dan in Nederland. Daardoor heb ik niet altijd door dat sommige dingen hier voor problemen zorgen. Toen ik aankwam was dat best een cultuurshock. En al die nieuwe dingen zijn soms best een beetje eng, maar dat wil overigens niet zeggen dat ik niet gemotiveerd ben.'

## Wie ben ik?



### Motivatie

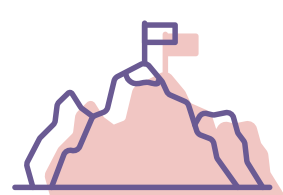
Hoe gemotiveerd ben ik?



- Omdat ik afwachtend ben, is niet altijd direct duidelijk hoe gemotiveerd ik ben.
- Wanneer ik een gezin heb, hou ik met een uitkering vaak meer geld over dan wanneer ik alleen ben. Dit kan er soms voor zorgen dat ik niet gemotiveerd ben om te werken.

Wat motiveert mij?

- Eergevoel en een rolmodel kunnen zijn voor mijn gezin. Ik wil niet thuis blijven zitten.
- Meer inkomen.



### Zelfredzaamheid



- Ik ben heel erg afhankelijk van mijn eigen netwerk van ex-landgenoten.
- Ik wil wel graag zelfstandig zijn maar ben dit nog niet.
- Vaak kom ik na mijn inburgering in de bijstand terecht.



### Frustraties en angsten

- Vanuit mijn eigen gemeenschap hoor ik soms verhalen van anderen over dingen die de gemeente voor hen heeft geregeld. Maar ik heb niet altijd door dat regelingen per gemeente en situatie kunnen verschillen. Dat vind ik verwarrend en frustrerend.
- Nieuwe dingen vind ik spannend.
- Ik ben bang om fouten te maken en daarmee mijn uitkering in gevaar te brengen.
- Ik ben soms ook bang om de controle te verliezen over mijn gezin. Hier in Nederland is iedereen veel vrijer en dat is erg anders dan in mijn land van herkomst.
- Mijn verwachtingen waren hoog maar de realiteit strookt niet altijd met mijn verwachtingen. Daardoor ben ik soms teleurgesteld. Het is geen droomland.



### Vragen

- Mijn vragen gaan voornamelijk over de uitkering die ik ontvang en over de woning die ik heb gekregen via de gemeente.
- Ook vraag ik bij alles wat het nut ervan is en waarom ik dingen moet doen van de gemeente.

*'Hoe hoog is de uitkering die ik krijg?'*

*'Heb ik nog recht op andere financiële regelingen?'*

*'Waarom moet ik dit allemaal doen?'*

## Gemeente Arnhem en ik



### Mijn beeld van de gemeente

- De gemeente komt naar mij toe als ze iets van mij nodig heeft.
- Ik zie de gemeente als een organisatie die alles voor mij regelt.
- Ik denk dat het in deze gemeente hetzelfde werkt als bij alle andere gemeenten.



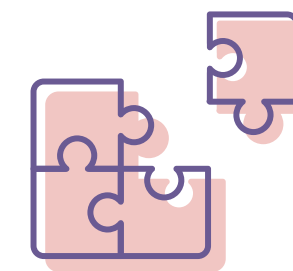
### Welke contactbehoeften heb ik?

- Wanneer ik contact heb met de gemeente vind ik het fijn om de ander te kunnen zien, face-t-face of via videobellen.
- Het contact moet vanuit de gemeente komen. Ik kom alleen langs op uitnodiging van de gemeente en niet uit eigen beweging.



### Wat wil ik van de gemeente?

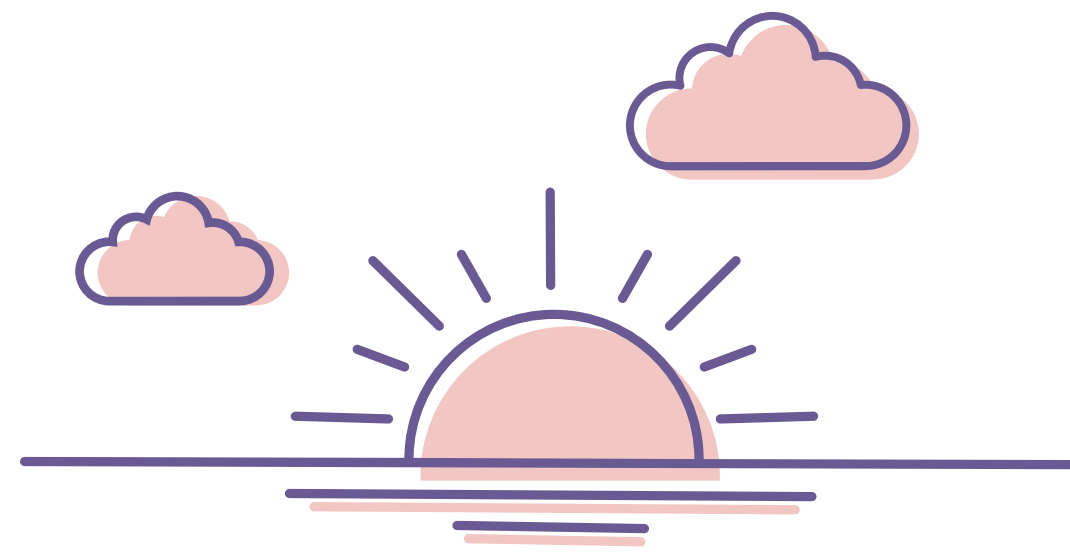
- Ik wil dat de gemeente zegt wat ik moet doen. Zij moet mij niet te veel opties aanbieden, want dan weet ik het niet meer.
- Ik wil geen gedoe met de gemeente.



### Welke informatiebehoeften heb ik?

- Informatie over wat de gemeente van mij verwacht. En wat ik van de gemeente kan verwachten.
- Tekstuele digitale informatie is voor mij niet geschikt omdat ik soms ook een analfabeet kan zijn of laaggeletterd.

## Hoe zie ik de toekomst?



### ‘Ik ben eigenlijk best tevreden.’

‘Ik ben eigenlijk best tevreden met hoe het nu gaat. De overheid vangt mij goed op en ik ga er van uit dat dat zo blijft in de toekomst. Het enige waar ik me soms zorgen over maak, is het verschil in cultuur hier in Nederland.’

Ik vind het belangrijk om een rolmodel te zijn voor mijn familie. En zou daarom best willen werken, maar alleen als de gemeente iets voor mij kan regelen. Wat voor werk dat is, maakt me niet zoveel uit. Zolang het maar niet fulltime is. Ik vind het wel belangrijk om een rustig leven te leiden.’



## Suggesties voor de aanpak

### Maak verwachtingen bespreekbaar

Ik heb soms hoge verwachtingen bij mijn komst naar Nederland. Het is nuttig om te bespreken wat deze verwachtingen precies zijn en hoe ik mijn eigen rol zie. Vervolgens kun je dan uitleggen welke verantwoordelijkheden en taken de gemeente heeft en welke juist bij mij liggen.

### Vraag door naar mijn motivatie en behoeften

Omdat ik soms afwachtend ben, is het niet altijd direct duidelijk wat mij motiveert en wat mijn behoeften zijn. Neem hierin de regie en vraag actief naar mijn motivatie en behoeften. Wanneer ik mij hier niet uitgebreid over uitlaat, kan het helpen om suggesties te geven en te vragen of deze op mij van toepassing zijn.

### Neem mij bij de hand en hou het overzichtelijk

Het is voor mij belangrijk om kleine stappen te zetten. Probeer daarom niet op te veel dingen tegelijk te richten, maar doe het rustig aan. Hou het overzichtelijk en vier kleine successen. Maak wel concrete afspraken en zorg dat ik stappen zet.

### Kijk naar mijn cultuur in het land van herkomst

Mijn cultuur speelt bij mij vaak een grote rol. Hoe ik mijn leven hier inricht, wordt voor een groot gedeelte bepaald hierdoor. Wees sensitief hiervoor en bespreek samen met mij hoe de culturen van elkaar verschillen en wat voor invloed dit heeft.

### Initieer in het begin zelf het contact

Ik zal niet snel zelf contact opnemen met de gemeente. Het is daarom belangrijk om de frequentie van ons contact scherp in de gaten te houden. Neem in het begin zelf contact met mij op, om te zorgen dat ik goed in beeld blijf. Wel moeten we toewerken naar de situatie dat ik zelf actief contact ga onderhouden. Want uiteindelijk willen we mijn zelfredzaamheid vergroten. Dit geldt overigens niet alleen voor de gemeente, maar ook voor andere organisaties waar ik mee te maken heb. Informeer hen dus ook over deze uitgangspunten, als dat mogelijk is.



'Ik heb liever niet dat de gemeente zich met mijn leven bemoeit.'



#### Houding en gedrag

- Ik heb weinig tot geen vertrouwen in de overheid.
- Als het aankomt op inburgeren en participeren zie ik veel mitsen en maren.
- Het contact met de gemeente en andere Nederlanders ga ik zoveel mogelijk uit de weg, ik blijf het liefst in mijn eigen bubbel.
- Ik heb weinig begrip voor het beleid van de overheid.
- Het kan zijn dat ik in mijn land van herkomst een nare ervaring heb gehad met de overheid.

## De wantrouwige ontwijker die contact met de gemeente en andere Nederlanders uit de weg gaat

'Wanneer ik een brief ontvang van de gemeente krijg ik vaak meteen argwaan en denk ik: wat willen ze nu weer van me? Als ik vervolgens op gesprek moet komen bij de gemeente ben ik gespannen. Want daar zullen ze wel weer beginnen over inburgeren en participeren, en daar heb ik weinig interesse in. Ik heb echt het idee dat de overheid zich overal mee wil bemoeien en dat ik van alles moet. Het liefst ga ik ook zo weinig mogelijk om met Nederlanders; je weet nooit wat zij kunnen doorspelen aan de gemeente.'

## Wie ben ik?



### Motivatie

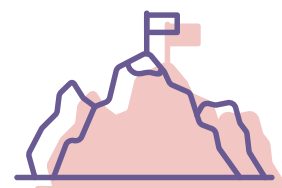
Hoe gemotiveerd ben ik?



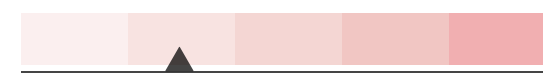
- Ik ben niet erg gemotiveerd om in te burgeren en te participeren. Maar als het lukt om mijn vertrouwen te winnen dan heeft dat wel een positieve invloed op mijn motivatie.

Wat motiveert mij?

- Inkomenszekerheid vanuit de uitkering.
- Ruimte en tijd om dingen op te pakken in mijn eigen tempo.
- De mogelijkheid om mijn eigen identiteit en cultuur te behouden.



### Zelfredzaamheid



- Ik ben niet heel zelfredzaam maar wel zelfredzamer dan de onwetende volger.
- Ik heb weinig zelfvertrouwen.
- Ik ben afhankelijk van mijn eigen netwerk.



### Frustraties en angsten

- Ik vind het vervelend dat de overheid zich met mij bemoeit.
- Mijn cultuur wordt hier in Nederland niet altijd erkend.
- Ik ben bang voor het onbekende en denk na over hoe de toekomst eruit zal zien voor mij en mijn naasten.
- Ik ben bang dat ik hier niet kan leven naar mijn eigen normen en waarden.



### Vragen

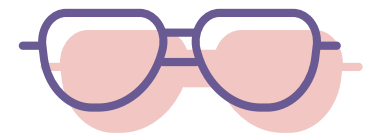
- Ik stel weinig vragen aan de gemeente om het contact zo veel mogelijk te vermijden. Wanneer ik wel vragen heb gaan die voornamelijk over Nederlandse wetten, regels en verantwoordelijkheden.
- Ik stel wel vragen aan mijn eigen netwerk over praktische zaken. Bijvoorbeeld over financiële ondersteuning.

*'Waarom moet ik dit allemaal doen?'*

*'Waarom moet ik op gesprek komen bij de gemeente?'*

*'Hoe zit het precies met mijn uitkering?'*

## Gemeente Arnhem en ik



### Mijn beeld van de gemeente

- De gemeente wil zich met mijn leven bemoeien.
- De gemeente wil dat ik mijn eigen normen en waarden loslaat zodat ik integreer in de Nederlandse samenleving.
- De gemeente weet alles van haar inwoners.



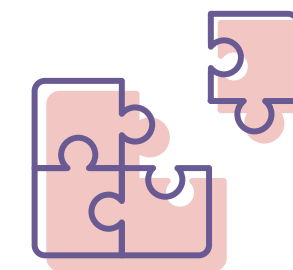
### Welke contactbehoeften heb ik?

- Het liefst wil ik zo min mogelijk contact met de gemeente.
- Wanneer de gemeente wel contact met mij opneemt, dan het liefst via de post.
- Ik wil niet te veel verschillende gezichten zien, dan moet ik elke keer opnieuw mijn verhaal doen.



### Wat wil ik van de gemeente?

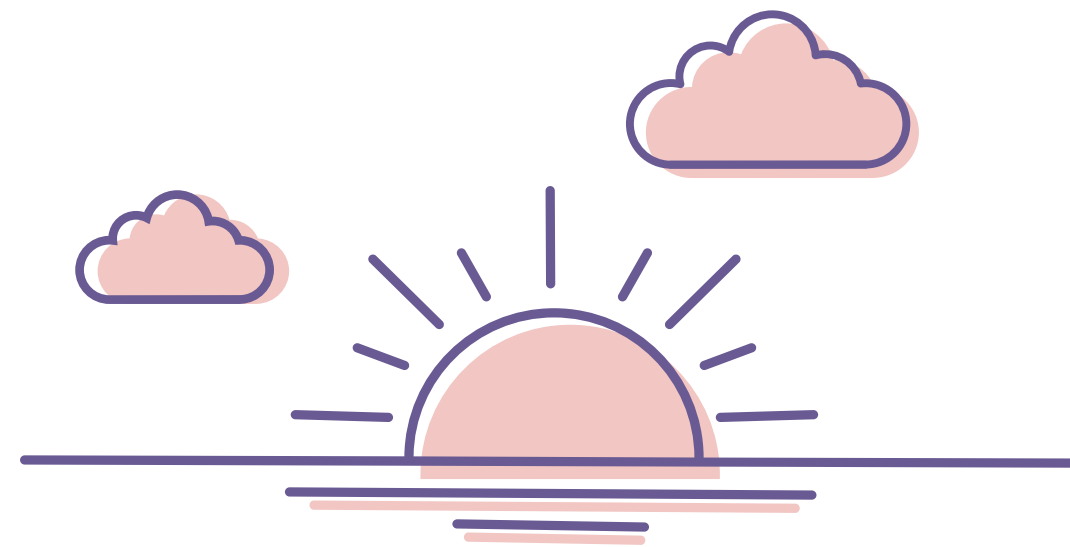
- Dat de gemeente mij met rust laat.
- Dat de gemeente ervoor zorgt dat ik een uitkering krijg of behoud, want daar heb ik recht op.



### Welke informatiebehoeften heb ik?

- Ik ga op zoek naar mazen in de wet en financiële meevallers, want ik wil graag overal een beroep op doen.
- Informatie die helpt bij het plannen maken voor de toekomst voor mij en mijn naasten. Bijvoorbeeld informatie over scholen en opleidingen.

## Hoe zie ik de toekomst?



### ‘Ik wil een leven zonder bemoeienis.’

‘In de toekomst hoop ik te kunnen blijven leven naar mijn normen en waarden. Ik zie niet zo voor me dat ik integreer in de Nederlandse samenleving. Het liefst blijf ik in mijn eigen bubbel, met mijn eigen netwerk.’

Bemoeienis van de overheid wil ik liever niet, maar die uitkering is toch ook wel prettig. Het geeft me toch een bepaalde inkomenszekerheid. Ik hoop dat ik die in de toekomst gewoon kan behouden, zonder dat de gemeente mij steeds lastig valt met inburgeren en participeren.’

## Suggesties voor de aanpak

### Nodig mij uit op kantoor

Ik heb weinig vertrouwen in de overheid. Daarom kan het helpen om mij uit te nodigen op kantoor. De overheid krijgt zo meer een gezicht voor mij. Daarnaast heb je dan ook de mogelijkheid om sensitiever te zijn en in te spelen op mijn non-verbale communicatie.

### Maak mijn wantrouwen bespreekbaar

Benoem dat ik weinig vertrouwen heb in de overheid en maak het bespreekbaar. Op deze manier kun je er achter komen waar dat wantrouwen vandaan komt. Probeer ook een realistisch beeld te schetsen van de overheid hier in Nederland. Leg uit dat de Nederlandse overheid zorgt voor uitkeringen en huisvesting. Het kan helpen om mij te wijzen op het feit dat ik hier in Nederland juist ook veel privacy heb.

### Wees consequent en kom afspraken na

Voor mij is het belangrijk dat je als overheidsinstantie betrouwbaarheid uitstraalt. Wees dus consequent en zorg dat je afspraken nakomt.

### Help me inburgeren zonder mijn eigen identiteit helemaal te verliezen

Ik hecht veel waarde aan mijn normen en waarden. Ga samen met mij op zoek naar een manier waarop ik mijn identiteit voor een deel kan behouden.

### Beweeg mee maar pak wel door

Het is belangrijk om mij in het begin niet te veel te pushen, anders ga ik in de weerstand. Probeer rekening te houden met mijn tempo, maar zorg dat ik wel stappen zet. Niets doen en blijven hangen in mijn wantrouwen is geen optie.

### Zet een ervaringsdeskundige in

Het kan mij helpen om sleutelfiguren in te zetten, al is dat wel afhankelijk van de situatie. Maar verhalen van mensen die in dezelfde situatie zaten en toch stappen hebben kunnen zetten, kunnen mij meer vertrouwen geven om zelf in beweging te komen.

'Ik wil wel maar er gebeurt nu te veel in mijn leven.'



### Houding en gedrag

- Ik ben in beslag genomen door de problemen die spelen in mijn leven.
- Alles wat te maken heeft met inburgering en participatie stel ik uit.
- De problemen die spelen in mijn leven kunnen zich voordoen op verschillende gebieden: gezondheid, gezinshereniging, de zorg voor mijn familieleden in Nederland of mijn land van herkomst, trauma's, schulden, verslaving etc.
- Soms gebruik ik mijn problemen als excuus om ergens onderuit te komen.

## De overbelaste uitsteller

die is gefocust op problemen die spelen

'De gemeente wil mij helpen met inburgeren en participeren, maar daar staat mijn hoofd helemaal niet naar. Ik wil wel hoor, maar dat is echt een zorg voor later. Al mijn aandacht en energie gaat nu naar belangrijkere dingen. Het zou wel fijn zijn als de gemeente mij kan helpen met de problemen die spelen in mijn leven. Eigenlijk verwacht ik dat ook wel, want dat is toch ook hun taak? Als het niet lukt om mijn problemen op te lossen, dan weet ik überhaupt niet of ik nog wel energie heb om in te burgeren en te participeren.'



## Wie ben ik?



### Motivatie

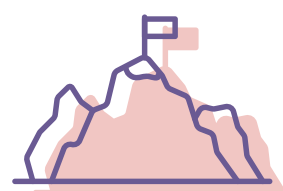
Hoe gemotiveerd ben ik?



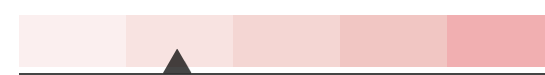
- In gedachten ben ik wel gemotiveerd maar ik word tegengehouden door de problemen die spelen in mijn leven.

Wat motiveert mij?

- Ondersteuning en hulp vanuit de gemeente.
- De zekerheid dat ik mijn uitkering behoud terwijl ik bezig ben met het oplossen van mijn problemen.



### Zelfredzaamheid



- Ik ben voornamelijk afhankelijk van officiële instanties zoals VluchtelingenWerk Nederland, Argonaut en de IND. Zij zijn eigenlijk de enigen die mijn problemen echt kunnen oplossen.
- Ik ben ook afhankelijk van hulp uit mijn netwerk. Met name bij de communicatie met al deze organisaties.



### Frustraties en angsten

- Er zijn veel organisaties betrokken bij mijn problemen, maar zij kunnen niet altijd helpen.
- Ik ben ook bang dat ik fouten maak in het contact dat ik heb met die organisaties. En dat dit nadelige gevolgen heeft voor de problemen die ik probeer op te lossen.
- Het kan zijn dat ik moet zorgen voor mijn kinderen of andere familieleden. Dat kost veel energie.
- Wanneer ik familie heb in een oorlogssituatie ben ik erg bang dat hen iets overkomt.



### Vragen

- Ik heb veel vragen over de problemen die spelen in mijn leven, en eigenlijk maar weinig over inburgeren en participeren.
- Wanneer ik kamp met medische problemen heb ik hier soms wel vragen over. Ook over verzekeringen.

*'Waarom duurt alles zo lang?'*

*'Waarom is alles zo ingewikkeld?'*

*'Kan de gemeente mij helpen met het oplossen van mijn problemen?'*



## Gemeente Arnhem en ik



### Mijn beeld van de gemeente

- De gemeente heeft contact met allerlei andere organisaties en kan dingen voor mij regelen.
- De gemeente wil mij helpen, maar begrijpt niet altijd dat mijn hoofd niet staat naar inburgeren en participeren.



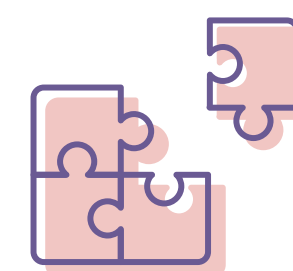
### Welke contactbehoeften heb ik?

- Ik heb graag persoonlijk en face-to-face contact.
- Ik vind het fijn als de gemeente echt een luisterend oor biedt, zodat ik mijn hart kan luchten.
- Begrip en bemoediging vanuit de gemeente stel ik erg op prijs.



### Wat wil ik van de gemeente?

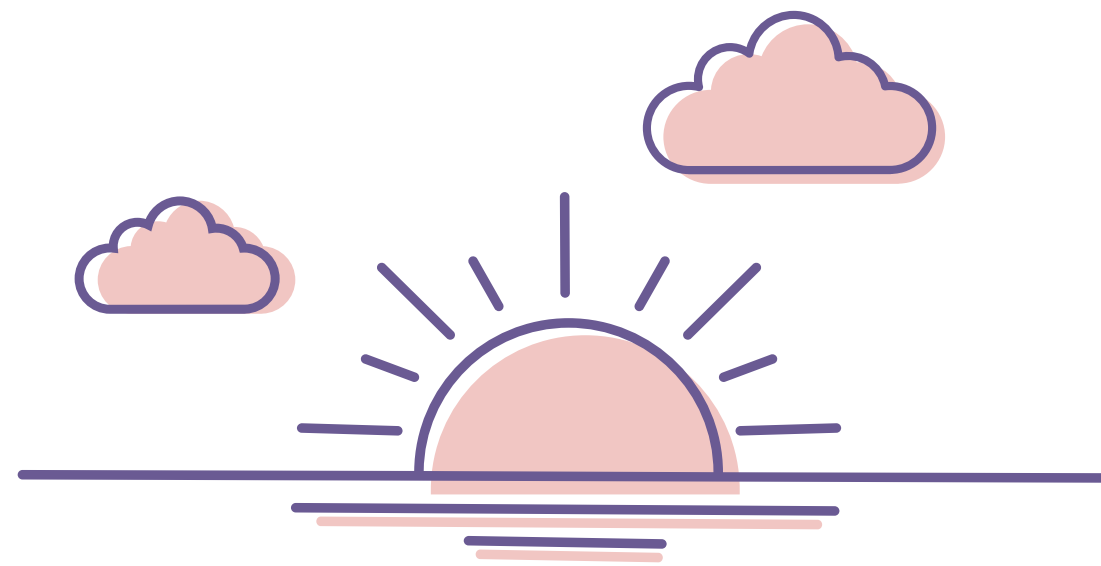
- Dat de gemeente mij kan helpen met het oplossen van de problemen die spelen in mijn leven (bijvoorbeeld met gezinshereniging).
- Dat de gemeente mij de tijd en ruimte geeft om deze problemen op te lossen of te verwerken.
- Dat alles goed geregeld wordt als ik aan het werk ga.



### Welke informatiebehoeften heb ik?

- Informatie om zaken rondom mijn problemen te regelen. Bijvoorbeeld: medische informatie, informatie over gezinshereniging, maar ook informatie over de situatie in het land van herkomst of informatie over de zorg voor kinderen of ouders.
- Ik zoek pas naar specifieke informatie als ik die echt nodig heb om mijn problemen op te lossen.

## Hoe zie ik de toekomst?



### ‘Ik verlang naar een leven zonder spanning.’

‘Ik vind het moeilijk om aan mijn toekomst te denken. Ik heb het al druk genoeg met vandaag. Als ik iets hoop, is het wel dat ik in de toekomst eindelijk rust in mijn hoofd heb. En dat ik een leven zonder spanning kan leiden.’

Ik hoop dat de gemeente mij kan helpen met alles wat er speelt in mijn leven. En dat ik alles rustig op mijn eigen tempo kan doen. Als mijn problemen eenmaal zijn opgelost, heb ik misschien wat meer ruimte om te denken aan mijn toekomst. Ik hoop dat ik dan eindelijk toe ben aan inburgeren en participeren. Want uiteindelijk wil ik wel onderdeel zijn van de Nederlandse samenleving.’

## Suggesties voor de aanpak

### Zorg voor structuur en overzicht

Neem mij bij de hand, zet kleine stappen en monitor samen met mij de voortgang. Dit zorgt voor structuur en overzicht. Ik heb minder ruimte in mijn hoofd om te focussen op inburgeren en participeren. Daar heb ik letterlijk minder tijd voor. Tegelijkertijd is het wel belangrijk dat ik stappen zet.

Check of ik weet bij welke organisatie of instelling ik terecht kan voor ondersteuning bij mijn problemen. Wees alert op shop-gedrag. Zorg dat je niet het werk van mij of van andere organisaties overneemt. Ik moet geprikkeld worden om dit zelf te doen. Spreek regelmatig af om de voortgang samen met mij te monitoren en om te voorkomen dat ik steeds dingen uitstel.

### Bied mij concreet perspectief (ook als het tegenzit)

Zoek samen met mij naar een concreet vooruitzicht, naar perspectief. Dat helpt mij om verder te denken dan vandaag. En om toch alvast te praten over inburgering en participatie. Wat levert het op als ik daarin toch kleine stappen zet? Kan ik dan bijvoorbeeld beter voor mijzelf zorgen? Of voor mijn familieleden, als die eenmaal in Nederland zijn? Levert het misschien financiële voordelen op?

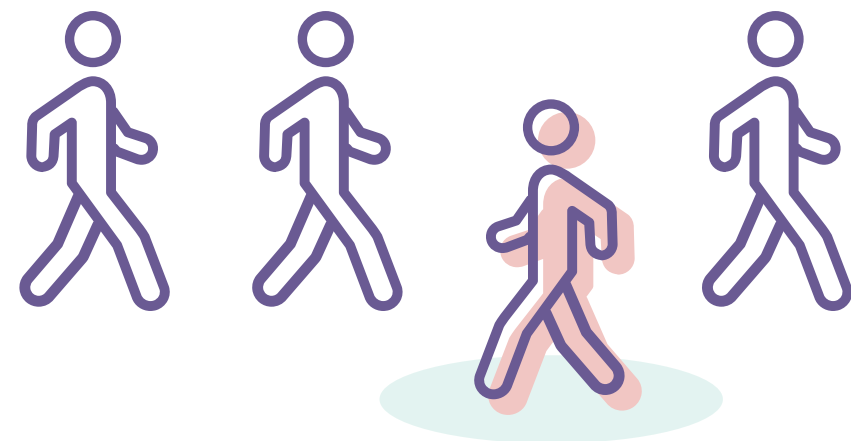
### Bied begrip en bemoediging

Toon begrip voor mijn situatie. Ik ben voor mijn gevoel nog niet toe aan inburgering of participatie, en ben vooral op zoek naar een luisterend oor. Neem hier echt de tijd voor, moedig me aan. Vraag bijvoorbeeld naar mijn situatie, en laat zien dat je mijn emoties begrijpt.

### Beloon en complimenteer mij

Wanneer je merkt dat ik wel gemotiveerd ben, complimenteer mij dan hiervoor. Dit kan voor mij net het duwtje in de rug zijn om in actie te komen. Op het moment dat je een kanteling ziet en ziet dat ik kleine stappen zet, pak dan door.

‘Waarom zou ik aan het werk gaan? Ik krijg toch een uitkering.’



#### Houding en gedrag

- Ik ben vooral bezig met mijn eigen gezin, activiteiten en netwerk uit mijn land van herkomst.
- Ik wil niet meewerken en heb onrealistische verwachtingen.
- De Nederlandse maatschappij interesseert mij niet.
- Het kan zijn dat ik in het verleden een slechte ervaring heb gehad met de gemeente, maar gebruik dit soms ook als excuus.

## De onverschillige dwarsligger

### die helemaal niet mee wil werken

‘In eerste instantie wilde ik best werken hoor, maar de gemeente lijkt niet te snappen dat ik gewoon een góede baan wil. Blijkbaar moet ik dan eerst onderaan de ladder beginnen - daar heb ik geen zin in. De gemeente heeft naar mijn mening ook weinig moeite gedaan om mij te helpen. En daarbij, wat zullen anderen wel niet van me denken als ik ergens papier sta te prikken? Nee hoor, dan heb ik liever die uitkering. Daarnaast doe ik soms toch nog wat andere klussen en heb ik hier in de wijk genoeg contacten. Ik red me wel.’

## Wie ben ik?



### Motivatie

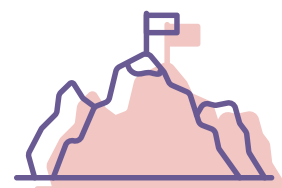
Hoe gemotiveerd ben ik?



- Ik ben helemaal niet gemotiveerd om in te burgeren en te participeren.

Wat motiveert mij?

- Weinig kan mij motiveren. Ik wil gewoon met rust gelaten worden.
- Ik ga gewoon echt niet onder mijn niveau of waardigheid werken.
- Aanzien en status vind ik belangrijk.



### Zelfredzaamheid



- Ik heb het best goed voor elkaar en kan mezelf aardig redden.
- Ik heb ook een redelijk sociaal netwerk. Maar de mensen uit mijn netwerk hebben niet altijd een positieve invloed op mij.



### Frustraties en angsten

- Ik wil geen status en aanzien verliezen doordat ik ergens onderaan moet beginnen. Daar ben ik te trots voor.
- Ik ben bang om mijn uitkering kwijt te raken en nooit meer terug te krijgen.
- In mijn land van herkomst had ik een goede baan en die mogelijkheid heb ik hier in Nederland niet.

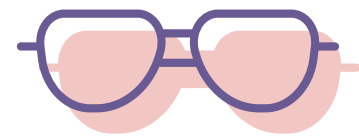


### Vragen

- Ik heb vragen over de impact van een baan op de toeslagen die ik ontvang. En over de mogelijkheden die ik heb om te werken in mijn eigen expertisegebied. Die vragen blijf ik vaak herhalen.

*'Waarom zou ik nog aan het werk gaan? Ik krijg toch al een uitkering.'*

## Gemeente Arnhem en ik



### Mijn beeld van de gemeente

- Een organisatie die burgers van alles verplicht.
- Een organisatie die de macht heeft om mij mijn uitkering af te nemen.



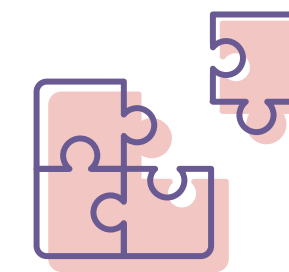
### Wat wil ik van de gemeente?

- Dat de gemeente luistert naar mijn wensen; ze moet het maar regelen.
- Dat de gemeente begrijpt dat ik echt niet onderaan de ladder ga beginnen.
- Dat de gemeente mij met rust laat.



### Welke contactbehoeften heb ik?

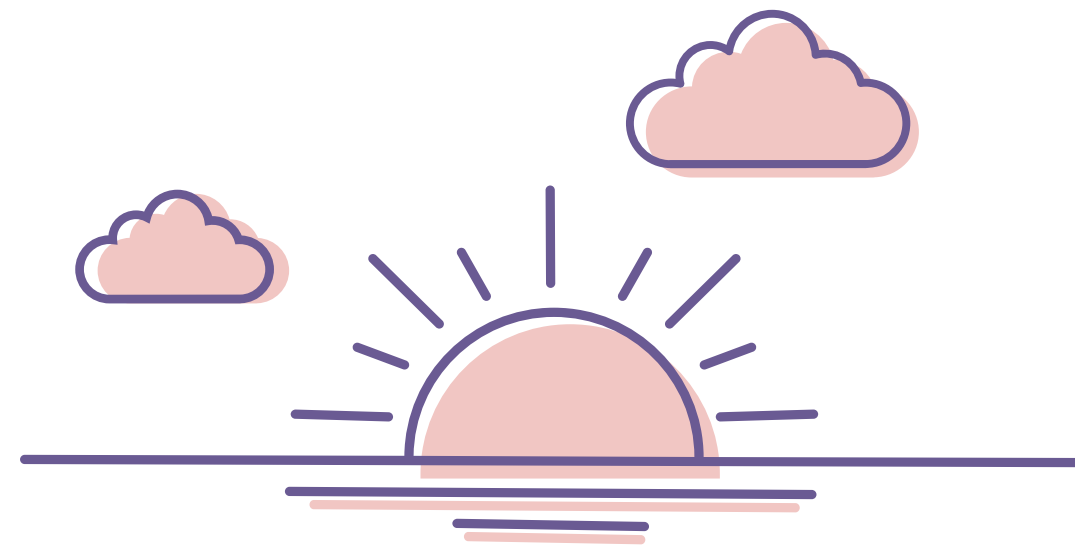
- Zo min mogelijk contact.



### Welke informatiebehoeften heb ik?

- Uitleg over de regels. Wat zijn de gevolgen van mijn eigen acties?

## Hoe zie ik de toekomst?



### ‘Ik wil een naam opbouwen binnen mijn netwerk.’

‘Ik hoop dat ik in de toekomst lekker wat geld verdien. En dat de mensen in mijn netwerk tegen mij opkijken. Een baan die mij aanzien en status biedt, is natuurlijk mooi. Maar als de gemeente dat niet voor mij kan regelen, vraag ik me af of al die bemoeienis van de gemeente wel wat toevoegt. Ik kan namelijk zelf ook wel iets opzetten om geld mee te verdienen. Ik hoop dat ik het in dat geval voor elkaar krijg om mijn uitkering óók te houden. Die inkomenszekerheid is natuurlijk wel handig.’



## Suggesties voor de aanpak

### Signaleer en benoem mijn weerstand

Ik ben niet altijd even tevreden over de gemeente en heb weinig tot geen interesse in inburgeren en participeren. Hierdoor ontstaat soms weerstand. Het is belangrijk mijn weerstand al vroeg te signaleren en te benoemen, zodat je in gesprek kunt gaan over hoe ik uit negatieve dingen ook positieve dingen kan halen.

### Probeer erachter te komen waar ik warm voor loop

Luister goed en probeer in te haken op onderwerpen waar ik warm voor loop. Ook als dit dingen zijn die in jouw ogen niet relevant of positief zijn. Het gaat erom dat je een ingang vindt om een gesprek met mij te voeren en een band met mij opbouwt.

### Houd intensief contact

Ik zal zelf geen contact met de gemeente opnemen. Het is dus belangrijk dat de gemeente in het begin het contact initieert en dit ook regelmatig doet.

### Verschaf duidelijkheid en leg afspraken vast

Leg mij uit wat je van mij verwacht, maar ook wat ik van de gemeente kan verwachten. Leg de afspraken die we maken ook samen met mij vast.

### Tref maatregelen als dit nodig is

Wanneer het niet lukt om mij in beweging te krijgen, neem dan maatregelen in de vorm van handhaving.

### Aanzien & status

Aanzien kan voor mij belangrijk zijn. In mijn eigen kring heb ik soms een naam opgebouwd. Werk doen op een lager niveau dan gewenst kan mijn aanzien ondermijnen. Probeer dit als een kans te gebruiken om het gesprek te voeren over mijn eigen verantwoordelijkheid en hoe dit ook weer voor aanzien en respect kan zorgen.

'Ik maak goede stappen, maar het kan altijd beter.'



#### Houding en gedrag

- Ik ben gericht op de toekomst.
- Ik kan zowel hoog- als laagopgeleid zijn.
- De inburgering heb ik soms nog niet afgerond.
- Soms ben ik teleurgesteld in het feit dat het werk niet aansluit bij mijn expertise en talenten.
- Ik heb stappen gezet, maar ik had wel verwacht dat het allemaal makkelijk zou gaan.

## De participerende bekende

die al enige tijd in beeld is bij de gemeente

'Ik ben al een tijdje Nederland. En hoewel nog niet helemaal gewend ben, vind ik er steeds beter mijn weg. Ik heb een baan of opleiding gevonden en maak goede stappen. Ik ben aan het werk, waardoor ik de taal steeds beter leer spreken en begrijpen. Door te werken kan ik de taal blijven oefenen, en dat helpt enorm. Ik vind het wel jammer dat ik nog niet het werk doe dat ik eigenlijk zou willen doen. Toch ben ik blij dat ik mijzelf en mijn familie kan onderhouden. Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen, ook al is het wel fijn om een vangnet te hebben als het misgaat.'

## Wie ben ik?



### Motivatie

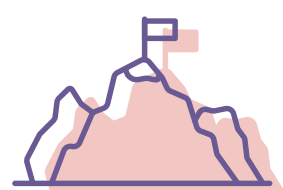
Hoe gemotiveerd ben ik?



- Ik ben gemotiveerd om aan de slag te gaan. Mijn motivatie kan wel afnemen bij te weinig ontwikkeling.

Wat motiveert mij?

- Mijzelf ontwikkelen en progressie boeken.
- Inzicht in waar ik sta, welke stappen ik al heb gezet en welke ik nog moet of wil zetten.
- Bezig blijven en voor mijn naasten kunnen zorgen.



### Zelfredzaamheid



- Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen en ben redelijk zelfredzaam. Maar heb soms nog wel hulp nodig.
- Mijn sociale netwerk begint zich langzaam uit te breiden doordat ik aan het werk ben.



### Frustraties en angsten

- Ik ben bang dat dit ik niet verder kom dan waar ik nu sta. Of erger: dat ik achteruit ga.
- Ergens blijf ik altijd bang dat ik nooit op mijn oude niveau aan het werk kan.
- De hoeveelheid aan regels in Nederland vind ik soms frustrerend en verwarrend.



### Vragen

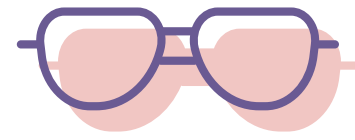
- Ik heb vragen over mijn ontwikkeling en over de toekomst. Ook heb ik vragen over activiteiten die mij helpen met inburgeren en participeren.

*'Hoe kan ik mij verder ontwikkelen?'*

*'Welke opleidingen kan ik volgen? En hoe werkt dat dan?'*

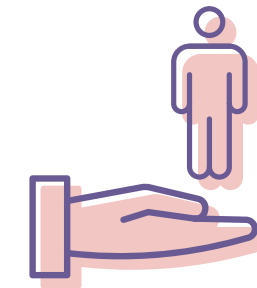
*'Hoe kan ik op andere manieren participeren, bijvoorbeeld in de wijk?'*

## Gemeente Arnhem en ik



### Mijn beeld van de gemeente

- De gemeente is er om haar inwoners te ondersteunen. De gemeente is mijn vriend.
- Als ik het even niet zelf kan of het moeilijk heb, dan fungeert de gemeente voor mij als vangnet.



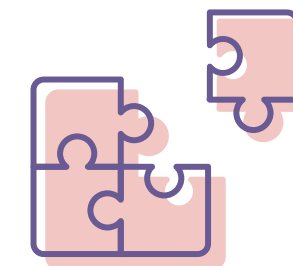
### Wat wil ik van de gemeente?

- Het is fijn als de gemeente van de zijlijn blijft meedenken over mijn ontwikkeling. En over het vinden van een baan die aansluit bij mijn niveau.
- Af en toe heb ik ook behoefte aan een gesprek om mijn hart te luchten.



### Welke contactbehoeften heb ik?

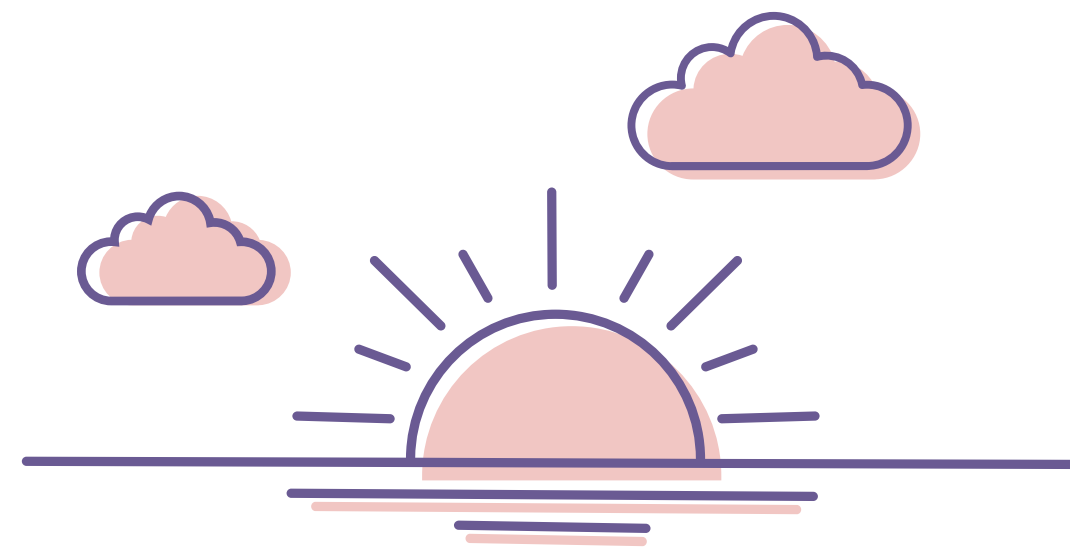
- Als ik een vraag heb, dan neem ik zelf contact op met de gemeente. De gemeente hoeft niet meer zo vaak contact op te nemen met mij.



### Welke informatiebehoeften heb ik?

- Ik heb vragen over werken in Nederland. Ook ben ik op zoek naar inspiratie op het gebied van activiteiten en initiatieven waaraan ik kan meedoen.
- Daarnaast heb ik vragen over zaken die geregeld moeten worden. Bijvoorbeeld met betrekking tot kinderopvang.  
*'Als ik meer ga werken, hoe zit dat dan financieel, bijvoorbeeld in combinatie met kinderopvangtoeslag?'*  
*'Welke rechten heb je en wat mag je van je baas verwachten?'*

## Hoe zie ik de toekomst?



### ‘Ik wil op eigen benen kunnen staan.’

‘Ik zie de toekomst positief tegemoet. Maar het is niet allemaal vanzelf gegaan de afgelopen tijd. Daardoor ben ik ergens ook bang dat ik de gemeente altijd nodig zal hebben. Al is het ook wel een geruststellend idee dat ik altijd op de gemeente kan terugvallen.’

Ik zou in de toekomst graag nog zelfstandiger willen worden en op eigen benen willen staan. Ik zou bijvoorbeeld heel graag een baan willen hebben op mijn niveau, die past bij mijn werkervaring en kwaliteiten. Dat zou mij de zekerheid geven dat ik goed kan zorgen voor mijzelf en voor mijn naasten.’

## Suggesties voor de aanpak

### Laat weten dat je er bent

Hoewel ik mezelf redelijk kan redden, heb ik soms wel hulp of bevestiging nodig. Alleen al dat ik weet dat je een vinger aan de pols houdt, maakt dat ik me gesteund voel. Dat ik er niet alleen voor sta, en op iemand kan terugvallen. Zeker als je me ook nog af en toe complimenteert met wat ik bereikt heb, geeft me dat nét dat extra steuntje in de rug.

### Bied ook ruimte voor teleurstelling

Ik heb werk en ben aardig op weg om te integreren in de Nederlandse samenleving. Maar toch is het niet altijd wat ik ervan verwachtte. Geef me soms de ruimte om die teleurstelling te bespreken – zonder meteen oplossingen aan te dragen. Een luisterend oor en bemoedigende woorden zijn soms ook genoeg.

### Creëer ander perspectief

Soms ben ik teleurgesteld over het niveau waarop ik werk. Zeker als het niet lukt om een baan te vinden die past bij mijn werkervaring en talenten. Dan helpt het als ons gesprek niet alleen over werk gaat. Vraag me waar ik nog meer blij van word. Of ik hobby's of sporten heb die me voldoening geven. En hoe zit het met mijn sociale netwerk? Voel ik me thuis in Nederland? Dat helpt me om weer even anders naar de zaken te kijken.

