



Het bevorderen van de zelfredzaamheid van de statushouder

Een ontwerponderzoek naar handvatten voor maatschappelijk werkers om de zelfredzaamheid van de statushouder te vergroten binnen de achttien maanden begeleiding van VluchtelingenWerk

Sharona van Benthem en Malinka Selles
Eindopdracht Bachelor Social Work | Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool
Groningen | 23 mei 2023

Titel: Het bevorderen van de zelfredzaamheid van de statushouder

Subtitel: Een ontwerponderzoek naar handvatten voor maatschappelijk werkers om de zelfredzaamheid van de statushouder te vergroten binnen de achttien maanden begeleiding van VluchtelingenWerk

Student en studentnummer:

Malinka Selles, 401192

Sharona van Benthem, 399364

Datum: 23 mei 2023

Opleiding: Bachelor Social Work voltijd

Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

Onderdeel: Eindopdracht SSVB22EO

Opdracht gevende organisatie: VluchtelingenWerk Tynaarlo

Opdrachtgever: Tatiana Ockeloën

Docent advies: Anieljah de Kraker – Zijlstra

Aantal woorden: 6933

Voorwoord

Dit onderzoek 'het bevorderen van de zelfredzaamheid van de statushouder' is uitgevoerd in opdracht van VluchtelingenWerk Tynaarlo. Het kwalitatief onderzoek is verricht in het kader van de eindopdracht dat onderdeel is van de bachelor voltijd studie Social Work. Het uitvoeren van dit ontwerponderzoek, het schrijven van het onderzoeksverslag en het ontwerpen van het product heeft plaatsgevonden in de periode van februari 2023 tot en met juni 2023.

Voor het proces richting het eindproduct, het afnemen van de interviews en het uiteindelijke resultaat willen wij onze dank uitspreken naar de betrokkenen. Wij willen de regievoerder van de Gemeente Tynaarlo, de statushouders, de maatschappelijk werkers en de leidinggevende van VluchtelingenWerk gemeente Tynaarlo bedanken voor hun medewerking aan dit onderzoek.

Tot slot willen wij onze dank uitspreken naar de docenten en medestudenten die ons hebben ondersteund tijdens dit proces en hun feedback hebben gedeeld over ons onderzoek en het product.

Management samenvatting

Vanaf 1 januari 2022 is de nieuwe Wet inburgering in werking getreden (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2023). Vanaf dat moment heeft de gemeente de verantwoordelijkheid over het inburgeringsproces van statushouders. Voor de wetswijziging had VluchtelingenWerk nader te benoemen VW de taken op zich voor het integratie en participatieproces. Deze nieuwe wetgeving heeft de mogelijkheid tot samenwerking met ketenpartners met zich meegebracht. Uit vooronderzoek is gebleken dat de statushouders na achttien maanden begeleiding van VW nog onvoldoende zelfredzaam zijn om zich te kunnen redden in de maatschappij. Dit is te herleiden uit het meetinstrument zelfredzaamheid (zie bijlage 2). De statushouder wordt gezien als zelfredzaam wanneer er op alle onderdelen een voldoende wordt gescoord. De betrokkenen van de organisatie stellen dat er maatwerk mist. Onder de betrokkenen vallen: de regievoeder van de gemeente, de maatschappelijk werkers, de ketenpartners (Neie Noaber en Werkplein) en de teamleider van VW Tynaarlo. Er is gewerkt volgens de kwalitatieve onderzoeksmethode (van der Donk & van Lanen, 2019). Uit de afgenomen interviews (zie bijlage 4) is gebleken dat er binnen de organisatie onduidelijkheid heerst over deze taakverdeling. Binnen de organisatie VW zijn de maatschappelijk werkers vrijwilligers of stagiaires. Met regelmaat worden er bij statushouders taken uit handen genomen terwijl dit niet nodig is. Daarnaast bezitten de ketenpartners zoals Werkplein en Neie Noaber een mate van professionaliteit die ingezet kan worden voor het zoeken naar o.a. (vrijwilligers)werk. Het doel van dit onderzoek is de maatschappelijk werkers van VW Tynaarlo handvatten bieden om de zelfredzaamheid van de statushouder te vergroten binnen de achttien maanden begeleiding.

Om deze doelstelling te bewerkstelligen is er literatuuronderzoek gedaan en zijn er interviews afgenomen met verschillende betrokkenen zoals: de regievoeder van de gemeente Tynaarlo, maatschappelijk werkers van VW Assen, twee statushouders en de leidinggevende van VW. Uit deze interviews is naar voren gekomen dat niet iedere maatschappelijk werker handelt volgens dezelfde werkwijze. De statushouders ervaren onduidelijkheid over het doel van het begeleidingsproces en de taakverdeling. Volgens de Nederlandse arbeidsinspectie is het noodzakelijk dat er intensief maatwerk wordt geboden in de periode dat de statushouder in de gemeente komt wonen (Nederlandse arbeidsinspectie, 2019). Het werk is vrijwillig en dit zorgt er regelmatig voor dat de vrijwilligers met goede intenties taken uit handen nemen om te willen helpen. Er is gebleken dat het vanuit de gemeente wordt gezien als een gemiste kans dat de ketenpartners onvoldoende betrokken worden (zie bijlage 4.4). Uit literatuuronderzoek is naar voren gekomen dat bij verschillende vergelijkbare organisaties zoals Re-Care er door een nauwe samenwerking maatwerk wordt geleverd aan de statushouders. Door het methodisch werken volgens gestelde doelen weet de statushouder wat hij kan verwachten en dit stimuleert de zelfredzaamheid.

Gaandeweg het onderzoek is er duidelijk geworden dat de organisatie gebaat is bij een verduidelijking van de taken passend bij de disciplines. Een nauwe samenwerking kan bijdragen in maatwerk voor de statushouders. Na overleg en het laten invullen van een enquête is inzichtelijk geworden wat de ontwerp-eisen zijn. Door het ontwerpen van een poster is de taakverdeling voor de maatschappelijk werkers en het begeleidingsproces voor de statushouders visueel weergegeven. Of de poster het gewenste effect heeft moet uit de praktijk blijken.

Om ervoor te zorgen dat de poster het gewenste effect heeft bevelen wij aan:

- Om bij het tussentijds evaluatiemoment te bespreken met de statushouder of de poster heeft bijgedragen aan het inzicht krijgen in de taakverdeling.
- De poster op plekken te hangen waar hij in het zicht hangt + een digitale versie toe te voegen in de handleiding van VW en op hun website te plaatsen.

- De poster toe te lichten in de vergadering zodat alle maatschappelijk werkers op de hoogte zijn van de veranderingen. Zo ontstaat er hopelijk een gelijke werkwijze. Tijdens de vergaderingen evalueren of er dingen aangepast moeten worden en het verloop van deze werkwijze evalueren.
- Na achttien maanden begeleiding de zelfredzaamheid van de statushouder toetsen met de zelfredzaamheidsmatrix (zie bijlage 2). Als de poster tijdens de begeleiding is gebruikt kan er gekeken worden of dit het gewenste effect heeft gehad en de zelfredzaamheid bevorderd is.

Toelichting gebruikte termen:

Regievoerder gemeente: Regelt huisvesting voor de statushouder, stelt het persoonlijk plan inburgering participatie (PIP) op en voert gesprekken over de toekomst en het participatieproces. Regelt doorverwijzingen naar o.a. VluchtelingenWerk.

Statushouder: Een persoon met een verblijfsvergunning in Nederland.

Leidinggevende VW: Stuurt het team aan van maatschappelijk begeleiders en maakt eindbeslissingen over casuïstiek. Daarnaast is zij het contactpersoon met de gemeente Tynaarlo en heeft contact met andere organisaties van VW in de omgeving.

Ervaringsdeskundige: Een persoon met een migratieverleden.

Maatschappelijk werker: Vrijwilliger of stagiaire voor VluchtelingenWerk.

Inhoud

1. Beschrijving advies/product	7
1.1 Bijdrage advies/product	7
1.1.1 Beeldvorming product.....	7
1.1.2 Ontwikkelingen	7
1.2 Kansen en mogelijkheden	7
2. Aanleiding en doelstelling van het advies	9
2.1 Context	9
2.2 Aanleiding	9
2.3 Probleemanalyse	9
2.3.1 Macro-niveau	9
2.3.2 Meso-niveau.....	10
2.3.3 Micro-niveau.....	11
2.4 Oorzaken/conclusie	11
2.5 Doelstelling	12
3. Aanpak en inhoud	13
3.1 Methodiek	13
3.2 Verantwoording interviews/literatuuronderzoek.....	13
3.3 Datasynthese	13
3.3.1 Persona.....	14
3.3.2 Customer Journey map	14
3.3.3 Landelijke aanpak	14
3.3.4 Internationaal vergelijken	15
3.3.5 Design Challenge	16
3.4 Ideation fase	16
3.4.1 Ontwerpeisen	16
3.4.4 Handelingsbereidheid	18
3.5 Productbeschrijving	18
3.5.1 Producteisen	18
3.6 Ontwerpevaluatie.....	19
4. Aanbevelingen.....	20
4.1.1 Product verspreiden.....	20
4.1.2 Inzet bij de organisatie.....	20
4.2 Brede inzetbaarheid	20
4.3 Overige aanbevelingen.....	21
Literatuurlijst.....	22

Bijlagen	25
1. Aanleiding en doelstelling van het advies	25
1.1 De organisatie VluchtelingenWerk.....	25
1.1.1 Werkstructuur en maatschappelijke begeleiding.....	25
1.1.2 Methodiek en wettelijke kaders	25
1.1.3 Thema's	25
1.2 Toolkit/onderzoeksloops.....	27
1.3 Probleemboom/doelenboom.....	29
2. Meetinstrument maatschappelijke begeleiding VluchtelingenWerk.....	31
3. Handleiding maatschappelijke begeleiding.....	39
4 Veldresearch contextuele interview	48
4.1 Interview 1:	48
4.2 Interview 2.....	51
4.3 Interview 3.....	53
4.4 Interview 4.....	55
5. Beroepscode.....	58
6 Toolbox.....	59
6.1 Affinity mapping	59
6.2 Taakverdeling.....	60
6.3 Telefonisch contact Re-Care	61
6.4 Persona.....	62
6.5 Customer Journey map	64
6.6 Decision matrix.....	65
6.7 Brainwriting	66
7.....	66
6.8 Enquête.....	67
6.9 Service bleuprint.....	71
7 Prototype	72
8 Evaluatie.....	74

1. Beschrijving advies/product

In dit hoofdstuk is het product en het advies beschreven. Dit is gerealiseerd door de kwaliteit van het product en advies te evalueren en door te omschrijven voor welke betrokkenen het een bijdrage is. Om de privacy van de betrokken personen te waarborgen zijn de namen afgekort.

1.1 Bijdrage advies/product

Dit onderzoek is tot stand gekomen doordat er in de praktijk is geconstateerd dat statushouders onvoldoende zelfredzaam zijn na de achttien maanden begeleiding van VW Tynaarlo. Uit de probleemanalyse blijkt dat de wetswijzing heeft gezorgd voor onduidelijkheid in de taakverdeling en de samenwerking met ketenpartners. Hierdoor mist er maatwerk in het begeleidingsproces. Het doel van het advies is de maatschappelijk werkers van VW gemeente Tynaarlo handvatten te bieden om de zelfredzaamheid van de statushouder te vergroten binnen de achttien maanden begeleiding.

Met de poster kunnen maatschappelijk werkers van VW Tynaarlo inzicht krijgen in de taken die horen bij hun functie. Daarnaast wordt duidelijk welke taken ketenpartners hebben. Door het aanbieden van een poster komt er inzicht in het doel van de maatschappelijk begeleiding, de taakverdeling en het gehele begeleidingsproces. Dit heeft als doel een eenduidige werkwijze te hanteren. De poster kan tijdens de eerste ontmoeting met de statushouder meegenomen worden om het proces te verduidelijken. Het is van belang dat de eigen verantwoordelijkheid vooraf duidelijker is, omdat de statushouder na achttien maanden zelfstandig dient te zijn. Er wordt rekening gehouden met de taalbarrière door te werken met afbeeldingen. Om te onderzoeken of de poster het beoogde resultaat biedt is er een prototype ontworpen. Daarnaast is er een enquête ingevuld door betrokkenen om ontwerpeisen in kaart te brengen. Deze inzichten zijn meegenomen bij het ontwerpen van de poster.

1.1.1 Beeldvorming product

Op de poster staan de volgende punten beschreven:

- Doel van het begeleidingsproces (stappenplan)
- Algemene afspraken tussen VW en de statushouder gedurende het begeleidingstraject. Zelf in te vullen afspraken door de maatschappelijk werker bijvoorbeeld werktijden
- Taakverdeling ketenpartners

1.1.2 Ontwikkelingen

Het product is meerdere keren aangepast na het krijgen van feedback. De leidinggevende van VW gemeente Tynaarlo stelde voor om enkele punten toe te voegen aan de poster om de zelfredzaamheid van de statushouder te verbeteren, waaronder het stimuleren van digitale vaardigheden en het bespreken van het PIP in het begeleidingsproces. De poster dient constant bijgewerkt te worden na wetwijzigingen of verandering van het doel en samenwerking met ketenpartners. Het biedt mogelijkheden om het product onder de aandacht te brengen door het tijdens vergaderingen bespreekbaar te maken. Of het effect heeft op de zelfredzaamheid van de statushouder kan na een periode van een achttien maanden getest worden. Dit kan gedaan worden door het afnemen en beoordelen van het meetinstrument (bijlage 2).

1.2 Kansen en mogelijkheden

De onderlinge samenwerking stimuleren tussen de ketenpartners en VW Tynaarlo biedt mogelijkheden voor de toekomst. Door het benutten van de professionaliteit van

ketenpartners en de diensten die zij bieden heeft de statushouder meer mogelijkheden tot het vergroten van het netwerk binnen de hulpverlening en het krijgen van (vrijwilligers)werk. Uiteindelijk is het product een stimulerende factor voor de stap naar zelfredzaamheid. Het visueel maken van de taakverdeling bij VW Tynaarlo biedt mogelijkheden voor de statushouder om sneller zelfredzaam te worden. Een visuele poster moet het proces inzichtelijk maken voor zowel de statushouder als de maatschappelijk werker. Dit wordt gedaan door het begeleidingsproces schematisch te weergeven. Daarnaast worden de taken van de ketenpartners beschreven. In de toekomst is er de mogelijkheid tot het professioneel uitvoeren van de poster. Ellen van Heijst uit Groningen maakt praatplaten samen met opdrachtgevers om een boodschap visueel duidelijk te maken (Visualpower050, 2022). Dit houdt het product duurzaam. Het kan helpend zijn om lastige informatie eenvoudig en aansprekend over te laten komen. Door het functioneel gebruik van kleuren kunnen verbanden visueel gemaakt worden. Dit zal de boodschap ondanks de taalbarrière van de statushouder inzichtelijker maken. De informatie op een poster/praatplaat is kernachtig. Dit kan er voor zorgen dat de taken en het begeleidingsproces voor de maatschappelijk werker en statushouder inzichtelijk worden gemaakt.

2. Aanleiding en doelstelling van het advies

In dit hoofdstuk worden de aanleiding en de probleemanalyse beschreven. Dit wordt gedaan op macro, meso en micro-niveau. Aan de hand van de conclusie wordt de doelstelling geformuleerd.

2.1 Context

VW is een stichting die opkomt voor de belangen van vluchtelingen (Vluchtelingenwerk intranet, z.d.). Vluchtelingen zijn huis en haard ontvlucht vanwege oorlog, politiek, geweld, hun geaardheid, afkomst of religie. VW zet zich in voor een rechtvaardige behandeling van deze mensen en werkt als organisatie aan een welkome samenleving. Het doel van de medewerkers is asielzoekers en statushouders ondersteunen bij het moment dat ze worden opgevangen in Nederland, totdat ze zelfstandig hun weg hebben gevonden (zie bijlage 1.1.1). Sinds 1 januari 2022 is de landelijke Wet inburgering veranderd (Rijksoverheid, 2022). Gemeenten hebben de regie en verantwoordelijkheid over het inburgeren van de nieuwkomers. De huidige methodiek die gehanteerd wordt binnen VW en ketenpartners is het Plan Inburgering en Participatie (PIP). Het opstellen van de PIP wordt gedaan door de regievoerder van de gemeente. VW dient volgens de opgestelde PIP te werken. VW past de begeleidingsfases toe volgens het CODAR-model (zie bijlage 1.1.2 & bijlage 3).

2.2 Aanleiding

Vanuit eigen praktijkervaring is er geconstateerd dat statushouders na achttien maanden begeleiding van VW binnen de gemeente Tynaarlo onvoldoende zelfredzaam zijn. Volgens VW is een statushouder zelfredzaam wanneer hij een voldoende scoort op elk onderdeel van het meetinstrument (zie bijlage 2). Om erachter te komen of dit een algemeen probleem is, is er deskresearch gedaan. Daarnaast zijn er interviews gehouden om op micro-, meso- en macro-niveau om het probleem breder te onderzoeken. Er is o.a. onderzocht wat er in de context al is gedaan om de zelfredzaamheid van de statushouders te vergroten. Volgens Verwey Jonkers instituut (2020) is de maatschappelijke begeleiding van statushouders niet te beschrijven in één vooraf vastgesteld proces. Elke situatie en statushouder is verschillend waardoor elk traject van maatschappelijke begeleiding uniek is en vraagt om maatwerk. Maatschappelijke begeleiding richt zich grofweg op zeven inhoudelijke thema's. Alle thema's komen doorlopend in de verschillende fasen terug, maar verschillen van intensiteit en gevraagde aandacht (zie bijlage 1.1.3). Volgens T. de teamleider van VW Tynaarlo (persoonlijke communicatie, 2 maart 2023) hangen alle maatschappelijke thema's met elkaar samen. Zij geeft aan dat het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal de grootste oorzaak is dat statushouders na achttien maanden onvoldoende zelfredzaam zijn (zie bijlage 4.1). Volgens E. de regievoerder van de gemeente Tynaarlo (persoonlijke communicatie, 4 maart 2023) ontbreekt maatwerk in de begeleiding, omdat het proces onvoldoende de zelfredzaamheid van de statushouder stimuleert. Dit komt volgens de regievoerder van de gemeente Tynaarlo door de reorganisatie van de nieuwe wetgeving (zie bijlage 1.1.2).

2.3 Probleemanalyse

2.3.1 Macro-niveau

De afgelopen jaren heeft een grote groep asielmigranten die naar Nederland is gekomen een verblijfsvergunning gekregen (Lensvelt-Mulders, 2020). Er is een vertraagde uitstroom en verhoogde instroom ontstaan, waardoor de asielopvang in Nederland onder druk staat. Dit houdt in dat er meer asielzoekers binnen komen dan dat er gehuisvest worden. Er zijn onvoldoende opvangplekken in AZC's en onvoldoende sociale huurwoningen om iedere statushouder te huisvesten. Sinds 1 januari 2022 is de landelijke Wet inburgering veranderd (Rijksoverheid, 2022). De nieuwe wet heeft ervoor gezorgd dat gemeenten de gehele

verantwoordelijkheid over het inburgeringsproces van statushouders hebben gekregen. Volgens de regievoerder van de gemeente Tynaarlo wordt de begeleiding bij dit proces binnen de gemeente Tynaarlo uitbesteed aan VW en de ketenpartners (Neie Noaber en Werkplein). Bij de oude wetgeving werd de begeleiding uitgevoerd door VW en lag de verantwoordelijkheid van inburgeren bij de statushouder zelf. Met ingang van de nieuwe Wet inburgering is VW genoodzaakt om samen te werken met de ketenpartners.

De organisatie Neie Noaber staat voor het verbinden en samenwerken. Zij kunnen zich actief inzetten om de eigen kracht van de statushouder te versterken. Zij brengen mensen in dorpen en buurten samen, adviseren en begeleiden (zie bijlage 6.2). De gemeente Tynaarlo heeft Neie Noaber de verantwoordelijkheid gegeven om statushouders te begeleiden bij participatie.

Werkplein ondersteunt de statushouder op weg naar werk en een eigen inkomen (Werkplein Drentsche Aa, 2023). In de gemeente Tynaarlo is Werkplein verantwoordelijk het reguleren van de financiële situatie van eens statushouder. Zij verstrekken de uitkering en betalen mee aan participatie investeringen.

2.3.2 Meso-niveau

Het is belangrijk dat iedereen actief kan deelnemen binnen de samenleving (Korevaar& Hofstra, 2022). Volgens de teamleider van VW Tynaarlo en de regievoerder van de gemeente Tynaarlo spelen er momenteel meerdere problemen op meso-niveau. Er zijn wachtlijsten om inburgeringslessen te volgen wat er voor zorgt dat statushouders vanaf het moment van huisvesting gemiddeld twee maanden moeten wachten tot ze kunnen beginnen op school. Een belangrijke vaardigheid bij integratie is het beheersen van de Nederlandse taal of het spreken van een andere taal zoals Engels (Salmans, 2018). Statushouders kunnen op het AZC voorinburgering volgen om te oefenen met de Nederlandse taal. Echter gaat een deel van deze voorkennis verloren door de wachttijd voor school. Volgens de teamleider van VW Tynaarlo kampt de kinderopvang met een groot personeel tekort. Als de kinderen van statushouders geen opvang hebben moeten ouders thuisblijven. Hierdoor missen ze lessen en is er geen mogelijkheid om mee te doen aan participatie activiteiten. Met als gevolg dat de zelfredzaamheid van de statushouder stagneert. Vluchtelingen met status dienen gehuisvest te worden richting gemeenten zodat er meer uitstroom komt uit het AZC. Momenteel is er een tekort aan sociale huurwoningen in Nederland, waardoor het uitstroomproces langer duurt (Rijksoverheid, 2023). Volgens de teamleider van VW gemeente Tynaarlo en de regievoerder van de gemeente Tynaarlo zijn er onvoldoende plekken beschikbaar waar statushouders (vrijwilligers)werk kunnen doen. Het doen van arbeid heeft een positief effect op de zelfredzaamheid van mensen. Volgens de teamleider van VW is het verschil in zelfredzaamheid tussen een statushouder die wel (vrijwilligers)werk doet en een statushouder zonder baan terug te zien bij de zelfredzaamheidsmatrix afname. Tynaarlo is een dorpsgemeente en dus relatief klein vergeleken met steden. Dit heeft volgens de regievoerder van de gemeente zowel voordelen als nadelen. De caseload van de regievoerder is beperkt waardoor er meer zicht is op de statushouder. Maar in een kleine gemeente zijn ook minder mogelijkheden voor (vrijwilligers)werk, kinderopvang en andere voorzieningen. Het kost een statushouder daarnaast meer (reis)tijd naar participatie activiteiten en school. Statushouders zijn afhankelijk van het openbaar vervoer.

Volgens de teamleider van VW gemeente Tynaarlo wordt een statushouder die onvoldoende zelfredzaam is na achttien maanden overgedragen aan andere organisaties zoals het sociaal team. Een stadsgemeente als Assen heeft meer mogelijkheden. Zij bieden bijvoorbeeld inloopspreekuren aan, waar statushouders vrijblijvend heen kunnen gaan met vragen.

2.3.3 Micro-niveau

Volgens de teamleider van de gemeente Tynaarlo ligt het probleem op micro-niveau bij de verwachting van de statushouder. In de deze beginfase van het begeleidingsproces neemt de maatschappelijk begeleider taken over en geeft daarnaast veel informatie aan de statushouder. Naarmate de tijd vordert is het de bedoeling dat dit verandert en de statushouders zelfstandig wordt. Echter komt het geregeld voor dat statushouders wennen aan deze hulp. Hierdoor ontstaat er een verkeerde verwachting. De maatschappelijk werker dient de statushouder te motiveren en aan te sturen om zelfstandigheid te bevorderen. Dit vraagt een professionele afstand van de maatschappelijk begeleider. Op dit moment wordt er niet gewerkt volgens de beroepscode van sociaal werk artikel 2 (zie bijlage 5): Versterken eigen kracht (BSW, 2021). De maatschappelijk begeleiders van VW gemeente Tynaarlo zijn vrijwilligers en stagiaires. Volgens de regievoerder van de gemeente Tynaarlo mist er professionele afstand tussen de statushouder en de vrijwilliger. Vrijwilligers plannen afspraken in wanneer het hen uitkomt en houden daarbij geen rekening met werktijden. Ook wordt er gewerkt op eigen laptops wat de privacy van statushouders in gevaar brengt. Daarnaast is voor het werk geen eenduidige methode. De ene vrijwilliger probeert elke wens van de statushouder te realiseren terwijl een andere vrijwilliger juist minimaal helpt. Stagiaires die als maatschappelijk begeleider werken hebben daarentegen wel werktijden waaraan gehouden dient te worden en hanteren de methode en visie van VW (zie bijlagen 1.1.1). Het komt geregeld voor dat statushouders onderling contact hebben. Wanneer er geen eenduidige werkwijze wordt gehanteerd leidt dit tot een ongelijke behandeling van cliënten.

Na de wetswijziging heerst er onder de maatschappelijk werkers en statushouders onduidelijk over de werkwijze en taakverdeling. Volgens T. maatschappelijk werker bij VW Assen en ervaringsdeskundige (persoonlijke communicatie 17 maart 2023) voeren de maatschappelijk werkers taken uit die niet bij hun expertise horen (zie bijlage 4.3). Dit kan volgens T. leiden tot stagnatie in de zelfredzaamheid van de statushouder. De regievoerder van de gemeente geeft aan dat er momenteel langs elkaar gewerkt wordt in plaats van met elkaar.

2.4 Oorzaken/conclusie

In de probleemanalyse is te lezen dat statushouders na de achttien maanden begeleiding van VW Tynaarlo onvoldoende zelfredzaam zijn om te participeren in de Nederlandse samenleving. De nieuwe wet inburgering 2022 zorgt ervoor dat gemeente verantwoordelijk zijn voor het inburgeringsproces van een statushouder. Deze wet is zeer recentelijk van start gegaan en de uitvoering is nog in de beginfase. Wat resulteert in onduidelijkheid bij betrokken organisaties en statushouders zelf.

Taalbarrière

Uit de interviews met de teamleider van VW en de regievoerder van de gemeente Tynaarlo (zie bijlage 4.1 & 4.4) blijkt dat alleen de hoogopgeleide statushouders na achttien maanden voldoende zelfredzaam zijn. Om zelfredzaam te zijn binnen de Nederlandse samenleving is het noodzakelijk om de Nederlandse taal te begrijpen, zodat vaste lasten en zaken rondom toeslagen en belasting worden begrepen. Daarnaast is taal essentieel voor het verkrijgen van (vrijwilligers)werk en het opbouwen van een sociaal netwerk. Ook kennis over wet- en regelgeving is hierbij van belang. Uit het interview met statushouders uit de gemeente Tynaarlo O. & Ü. (persoonlijke communicatie, 14 maart 2023) blijkt dat de taalbarrière ervoor zorgt dat ze het systeem binnen Nederland moeilijk begrijpen. Het zelfstandig schrijven van een mail is mogelijk, maar het voeren van een telefoongesprek is zelfstandig niet mogelijk (zie bijlage 4.2).

Sociaal netwerk

Een sociaal netwerk kan bijdragen aan verschillende manieren van sociale steun (de Lange, z.d.). Een aantal voorbeelden zijn: instrumentele steun, gezelschap, emotionele steun en informationele steun. De teamleider van de gemeente Tynaarlo geeft aan dat de meeste statushouders geen netwerk om zich heen hebben. De stap om zelfstandig naar een ontmoetingsplek te gaan is door de taalbarrière groot. Hoewel een sociaal netwerk positieve invloed kan hebben bij het bevorderen van de zelfredzaamheid van statushouders brengt het ook een risico met zich mee. Het botst met de kernwaarde dat sociaal werkers het recht van burgers/cliënten moeten respecteren om hun eigen leven te bepalen en hun eigen beslissingen te nemen, zonder de rechten van anderen aan te tasten (Sociaal werk versterkt, 2018). Het is immers niet vanzelfsprekend dat statushouders of andere buurtbewoners belang hebben bij het vergroten van hun netwerk. Daarnaast brengt het risico's met zich mee als het netwerk ingezet wordt als steun om zelfredzaamheid van statushouders te vergroten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verkeerd informeren over financiële vraagstukken.

Cultuurverschil

Statushouders komen uit verschillende landen met andere gewoonten, waarden en normen. Toch dienen ze zich aan te passen aan de Nederlandse cultuur. Hierbij kan gedacht worden aan het accepteren van de verschillende geaardheid van mensen of de gelijkheid tussen man en vrouw. In de praktijk is geconstateerd de zelfredzaamheid stagneert wanneer een persoon moeite heeft met zich aanpassen. Volgens de teamleider van VW-gemeente Tynaarlo kan het verschil in cultuur leiden tot handelingsverlegenheid bij statushouders en betrokken organisaties.

Maatwerk

Na de wetswijziging is er een andere taakverdeling voor de gemeente, VW Tynaarlo en de ketenpartners. Uit het afgenomen interview met de regievoerder van de gemeente bleek dat de maatschappelijk werkers nog onvoldoende kennis hebben over deze nieuwe taakverdeling. Zij nemen taken op zich die uitbesteed horen te worden aan de ketenpartners zoals Werkplein en Neie Noaber. Voor zowel de statushouder als de maatschappelijk werker is het begeleidingsproces onduidelijk. Volgens maatschappelijk werker en ervaringsdeskundige mist er op de werkvloer een eenduidige werkwijze, waardoor de zelfredzaamheid van de statushouder niet optimaal wordt bevorderd.

2.5 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is de maatschappelijk werkers van VW gemeente Tynaarlo handvatten bieden om de zelfredzaamheid van de statushouder te vergroten binnen de achttien maanden begeleiding. VW biedt maatschappelijke begeleiding op het gebied van integratie. Uit de probleemanalyse blijkt dat de wetswijziging heeft gezorgd voor onduidelijkheid in het begeleidingsproces en taakverdeling bij VW. Daarnaast liggen er verbetermogelijkheden bij de onderlinge samenwerking tussen ketenpartners.

3. Aanpak en inhoud

In dit hoofdstuk worden de stappen benoemd die zijn gezet om VW Tynaarlo een passend eindproduct te bieden met als doel het vergroten van de zelfredzaamheid van de statushouder. Dit wordt gedaan door het verantwoorden van keuzes die gemaakt zijn in de define-, develop- en deliver-fase om uiteindelijk te komen tot meerdere prototypes en evaluaties.

3.1 Methodiek

In deze paragraaf wordt de ruwe data verzameld door middel van 'Affinity mapping' (zie bijlage 6.1). Dit wordt gedaan door de informatie uit de interviews en literatuur te gaan categoriseren. Voor deze methode is gekozen om tot thema's te komen die helpen een 'Design Challenge' te formuleren in de define-fase. Er is gebruik gemaakt van verschillende methoden uit het boek: "ontwerpen voor zorg en welzijn, Van 't Veer et al (2021)". Aan de hand van de 'Affinity mapping' is ontdekt wat de onderliggende patronen en oorzaken zijn van het probleem en waar het advies zich op zal richten voor het uiteindelijke product. Er is gewerkt volgens de kwalitatieve onderzoeksmethode (Van der Donk & van Lanen, 2019). Dit houdt in dat antwoordmogelijkheden van respondenten niet vooraf zijn bepaald, maar in eigen bewoordingen worden uitgedrukt.

3.2 Verantwoording interviews/literatuuronderzoek

Hieronder worden de ontwerpstappen verantwoord die zijn genomen om tot het eindproduct te komen. Dit wordt onderbouwd met informatie uit de afgenomen interviews en resultaten uit deelonderzoeken. Er wordt gekeken naar waar de mogelijkheden liggen en naar uitzonderingen waar het probleem zich niet voordoet. Om tot een passend eindproduct te komen wordt er rekening gehouden met de ontwerpeisen van de opdrachtgever.

Uit het interview met de ervaringsdeskundige/maatschappelijk werker blijkt dat vrijwilligers taken uit handen nemen om te willen helpen. Dit kan worden beschouwd als positief, maar het levert problemen op ten aanzien van de zelfredzaamheid. Volgens de Nederlandse arbeidsinspectie is het noodzakelijk dat er intensief met maatwerk begeleiding wordt geboden in de periode dat de statushouder in de gemeente komt wonen (Nederlandse arbeidsinspectie, 2019). Wanneer de werkwijze niet eenduidig is en er veel uit handen wordt genomen van de statushouder wordt er geen maatwerk geleverd. Dit heeft een negatief effect op het stimuleren van de zelfredzaamheid. Het landelijk beleid zorgt voor noodzakelijke veranderingen op organisatieniveau, echter zijn er nog praktische handvatten nodig voor de uitvoer. Het blijkt dat er gewerkt wordt met een verouderde handleiding (zie bijlage 3). In deze handleiding is te lezen dat vanaf 1 januari 2022 de nieuwe landelijke Stichting VW Nederland wordt gevormd. Met de "nieuwe stichting" wordt bedoeld dat de werkwijze verandert naar aanleiding van de wetswijziging. Verder is te lezen dat de handleiding nog gemonitord, geëvalueerd en bijgesteld zal worden in 2022 en 2023. In de handleiding staat voornamelijk wat VW doet als organisatie maar niet hoe de taken zijn verdeeld en hoe deze moeten worden uitgevoerd.

3.3 Datasynthese

Deze paragraaf mondt uit in het formuleren van een 'Design Challenge'. Allereerst is er een persona gemaakt om aan te sluiten bij de statushouder. Vervolgens zijn door middel van de 'Customer Journey Map' de beleving en knelpunten van betrokkenen visueel inzichtelijk gemaakt. Daarnaast worden verbeterpunten gezocht door VW Tynaarlo landelijk en internationaal te vergelijken. Tot slot wordt er een 'Challenge Statement' geformuleerd om duidelijk te maken wat het uiteindelijke doel is.

3.3.1 Persona

Er is een persona gemaakt om beter aan te sluiten bij de specifieke kenmerken en wensen van de cliënt. Op deze manier ontstaat er een 'echt' beeld van de statushouder (van 't Veer at al, 2019). De statushouder is de persona (zie bijlage 6.4). Het nadeel van het maken van een persona is dat het een algemeen beeld weergeeft en is dus niet persoonsgericht. Hierdoor wordt er geen rekening gehouden met differentiatie. Ondanks dat maakt de persona duidelijk dat de situatie rondom statushouders erg complex is. De persoon dient een geheel nieuw leven op te bouwen in een compleet andere wereld. Het is voor de persoon belangrijk dat er duidelijkheid komt over zijn toekomst. Het is noodzakelijk dat statushouders weten wat ze kunnen doen om zelfstandig een bestaan op te bouwen in Nederland.

3.3.2 Customer Journey map

De 'customer journey map' (zie bijlage 6.5) geeft inzicht in de ervaring van een statushouder gedurende het hulpverleningstraject (van 't Veer at al, 2019). Het wordt duidelijk dat er in de beginfase van de maatschappelijke begeleiding veel onwetendheid en verwarring heerst bij de statushouder. Er wordt vooraf geen duidelijkheid gegeven in het begeleidingsproces waardoor de statushouder zich terughoudend opstelt. De statushouder legt het vertrouwen en daarmee de verantwoordelijkheid bij de begeleider neer. Volgens de regievoerder van de gemeente Tynaarlo hebben de maatschappelijk werkers onvoldoende inzicht in de huidige taakverdeling. Veel taken die voor de wetswijziging werden opgepakt door VW moeten nu worden uitgevoerd door ketenpartners. VW is alleen verantwoordelijk voor integratiebegeleiding (zie bijlage 6.2 taakverdeling).

3.3.3 Landelijke aanpak

3.3.3.1 Re-care

Re-care is een organisatie in het noorden van Nederland die te vergelijken is met VW (Re care, z.d.). Zij begeleiden statushouders en werken samen met verschillende ketenpartners van de desbetreffende gemeente. Ze gaan waar mogelijk preventief te werk. Door de nauwe samenwerking met de migrantengemeenschap wordt er verbinding gemaakt met uiteenlopende bevolkingsgroepen en instanties. Re-Care werkt volgens een andere visie en methodiek dan VW. De methodiek van Re-Care wordt vergeleken met VW om inzicht te krijgen in de verschillende werkwijzen en het effect daarvan op de zelfredzaamheid van de statushouder. De medewerkers van Re-Care benaderen elke cliënt op dezelfde manier gericht op eigen regie met oog voor netwerk opbouwen en netwerkanalyse. Zij werken cultuursensitief volgens de UJAMAA-methodiek, wat behoort tot hun professionele basishouding. UJAMAA is een term afkomstig uit het Swahili en betekent uitgebreide familie. Het verschil tussen Re-care en VW is dat Re-care werkt met professionals en VW met vrijwilligers en stagiaires. Hierdoor zit er verschil in professionaliteit. Uit een persoonlijk gesprek met een medewerker M. van Re-Care blijkt dat er gewerkt wordt met een concreet plan (zie bijlagen 6.3). Er worden doelen opgesteld waar op gerapporteerd wordt. Dit gebeurt in een cliëntensysteem dat ieder halfjaar geëvalueerd wordt en waar nodig bijgesteld door een professional. Op deze manier wordt de voortgang voor iedere medewerker en cliënt inzichtelijk gemaakt. VW werkt volgens de gemaakte PIP die niet specifiek gericht is op doelen voor de zelfredzaamheid.

3.3.3.2 Pharos

Pharos is een landelijk expertisecentrum en draagt bij aan het terugdringen van grote gezondheidsverschillen met als uitgangspunt de kwaliteit van de zorg verbeteren (Pharos, 2022). Deze organisatie heeft een handreiking gemaakt voor het activeren, participeren en gezondheid bevorderen van de statushouder (Kennisdelingsprogramma Gezondheid Statushouder, z.d.). Pharos is van mening dat het een landelijk probleem is dat de

combinatie van een traject richting werk, sociale activiteiten en opleiding onvoldoende begeleid wordt. Daarnaast vinden ze dat er meer ondersteuning aan statushouders moet worden geboden bij het mentale en financiële welzijn. Zij stellen dat een gecombineerde aanpak kan zorgen voor een succesvolle uitkomst. In hun handreiking wordt toegelicht hoe er binnen bestaande organisaties en initiatieven meer gedaan kan worden aan het bevorderen van de gezondheid en zelfredzaamheid van statushouders. Dit sluit aan bij de conclusie die er is getrokken uit de interviews met het regievoeder van de Gemeente Tynaarlo en de maatschappelijk werker van VW.

3.3.3.3 VluchtelingenWerk Amsterdam

De gemeente Amsterdam is erop gericht dat statushouders zo snel mogelijk een plek krijgen binnen de maatschappij (Gemeente Amsterdam, z.d.). Het stimuleren van de zelfredzaamheid doet VW gemeente Amsterdam door vanaf het begin begeleiding te bieden naar werk, opleiding en ondernemerschap.

VW gemeente Amsterdam geeft aan dat de volgende punten tot succes leiden:

-Elke statushouder wordt gekoppeld aan een maatschappelijke begeleiding en klantmanager. De maatschappelijk begeleiders bestaan uit vrijwilligers, maar zij werken binnen gemeente Amsterdam nauw samen met klantmanagers die speciaal getraind zijn om statushouders te begeleiden. De klantmanagers stellen een plan van aanpak op en houden de voortgang bij. Daarnaast verzorgen de klantmanagers de communicatie tussen verschillende organisaties en bieden zij statushouders ondersteuning bij het vinden van werk of een woning.

- Er wordt gewerkt met een team bestaande uit verschillende professionals. Waaronder Job hunters, klantmanagers, coaches en inkomensconsulenten.
- Er zijn consulenten aanwezig op plaatsen waar de klantmanagers werken, wat snelle afstemming mogelijk maakt.

Deze succesfactoren ontbreken bij VW Tynaarlo waar statushouders niet gekoppeld worden aan zowel een klantmanager als een maatschappelijk begeleider. Daarnaast wordt er binnen VW gemeente Tynaarlo geen plan van aanpak opgesteld en bijgehouden. Ook zijn er geen consulenten binnen de gemeente. Een juiste afstemming tussen ketenpartners ontbreekt volgens de regievoeder van de gemeente Tynaarlo (zie bijlage 4.4.). Een professional die de communicatie tussen verschillende organisaties onderhoudt, kan de onderlinge samenwerking bevorderen.

3.3.4 Internationaal vergelijken

Het Verwey-Jonker instituut heeft samen met Significant Public een groot literatuuronderzoek gedaan naar de beleidsontwikkelingen en integratie van statushouders in verschillende Europese landen (Verwey-Jonker, 2021). De leefsituatie en positie van de statushouder zijn in verschillende landen onderzocht en vergeleken. Een beleidsrichting dat kansen biedt in Nederland is dat van Denemarken en Zweden. Zij bieden statushouders duale trajecten aan (geïntegreerd aanbod van taal en werk). In Nederland worden trajecten voornamelijk aangeboden aan een selecte groep arbeidsfitte statushouders. Het zou een uitkomst zijn als dit ook aangeboden wordt aan mensen met een lage leerbaarheid en taalniveau. In Denemarken heb je ook een organisatie die te vergelijken is met VW genaamd Dansk Flygtningehjælp. Dit is een onderdeel van Danish Refugee Council (DRC). Er zijn 250 vrijwilligershuizen gevestigd door Denemarken heen waar statushouders ieder moment van de dag heen kunnen met vragen. Dit kunnen allerlei vragen zijn, bijvoorbeeld over: solliciteren, opvoeding, taal coaching, sociale of juridische begeleiding of studiekeuze. De taal coaching speelt geen grote rol omdat migranten daarnaast al een fulltime inburgeringscursus volgen. Het is vooral gericht op het uitwisselen en ontmoeten. Dfunk is

gericht op het begeleiden van jongeren tussen de 15 en 30 jaar. Daarnaast zijn er gemiddeld 40 'youth-to-youth' groepen. Dit zijn over Denemarken verspreide groepen waar jongeren elkaar kunnen ontmoeten.

3.3.5 Design Challenge

Bovengenoemde stappen zijn helpend om de essentie van de probleemsituatie in kaart te brengen. Er is onderzocht waar mogelijkheden liggen. Echter dienen er nog wel concessies gemaakt te worden. Om tot een 'Design Challenge' te komen dienen er prioriteiten gesteld te worden (van 't Veer et al, 2019). Aan de hand van de 'Decision Matrix' (zie bijlage 6.6) is besloten welke verdere stappen moeten worden genomen. Allereerst is er een selectie gemaakt van personen die meedenken in het proces. Er is gekozen om mensen te benaderen volgens convenience sampling. Dit houdt in dat iedere persoon die geschikt lijkt en makkelijk te benaderen is wordt geselecteerd (van 't Veer et al, 2019). De reden hiervan is dat de doelgroep zelf door de taalbarrière lastig te bereiken is, waardoor deze vorm van selecteren de enige optie is. Er zijn drie ideeën en hiervoor zijn criteria geformuleerd. Vervolgens zijn deze ideeën ter discussie gesteld wat heeft geleid tot andere suggesties. Tot slot zijn de verschillende opties besproken en is er een keuze gemaakt. De uiteindelijke oplossing is ontworpen om de zelfredzaamheid van statushouders te bevorderen. De uiteindelijke wens en behoefte van de statushouders ligt voornamelijk bij het verduidelijken van het begeleidingsproces. Wanneer dit duidelijk is, kan er doelgericht gewerkt worden. De meningen van de maatschappelijk werkers spelen een significante rol, omdat deze personen het begeleidingsproces uitvoeren. Uit de 'Decision Matrix' blijkt dat de uitkomst van het advies moet leiden tot een andere focus in de begeleiding.

Naar aanleiding van de bovengenoemde gegevens is het volgende 'Challenge statement' geformuleerd:

"De maatschappelijk werkers van Vluchtelingenwerk gemeente Tynaarlo moeten zich meer focussen op het bevorderen en verbeteren van de zelfredzaamheid van statushouders".

3.4 Ideation fase

Uit de afgenomen interviews is geconstateerd dat er op dit moment geen maatwerk wordt geleverd aan de statushouder. Dit is een bepalende factor waardoor de zelfredzaamheid van de statushouder stagneert.

3.4.1 Ontwerpeisen

Om inzicht te krijgen in wat de werkzame principes zijn om het gezamenlijke doel te bereiken is het belangrijk om te weten wat de doelgroep motiveert. Daarom is er gebruik gemaakt van de methode 'Brainwriting' (zie bijlage 6.7). De maatschappelijk werkers en teamleider van VW gemeente Tynaarlo zijn tot verschillende ideeën gekomen om zich meer te focussen op het bevorderen van de zelfredzaamheid van statushouders. In totaal zijn er drie ideeën geformuleerd. Vervolgens zijn deze ideeën verder uitgewerkt in drie rondes. Op basis van deze leeruitkomsten zijn de wensen in kaart gebracht voor een werkend product en welke eisen er zijn. De drie ideeën zijn uitgewerkt tot de volgende prototypen.

3.4.1.1 Professionaliteit bevorderen

Om de statushouder te begeleiden tot zelfredzaamheid is het van belang om een eenduidige methodiek te hanteren (Pharos, 2022). Bij VW hebben de maatschappelijk werkers te maken met professionele autonomie. In de beroepscode van Social Work staat het volgende: "De hulpverlener moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede hulpverlener in acht nemen en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (Beroepscode Sociaal Werk, 2021). Dit houdt in dat de maatschappelijk werkers

(vrijwilligers) beschikken over een zekere vrijheid, maar hebben ook de verantwoordelijkheid om hun werkwijze en handelen te verantwoorden aan de hand van beroepsethiek.

Het geven van een voorlichting over professionaliteit kan inzicht geven in de houding en taken van de maatschappelijk werker. Het voordeel van het geven van een voorlichting is dat er gewerkt kan worden met eigen ingebrachte casussen en werkwijzen. Een beroepsprofessional kan een interactieve voorlichting geven waarbij de maatschappelijk werkers zelf ideeën en inbreng hebben. Op deze manier wordt er als team met elkaar in gesprek gegaan over de huidige aanpak en eventuele verbeterpunten. Het doel van deze voorlichting is het op één lijn komen met elkaar voor het leveren van maatwerk. Het nadeel van het geven van een voorlichting is dat het niet tastbaar is. De kans is groot dat niet iedereen aanwezig kan zijn en informatie niet volledig wordt opgeslagen. Wanneer er vragen zijn rondom de taakverdeling binnen het team kan er niet teruggekeken worden. Daarnaast is niet duurzaam omdat een voorlichting een enkele keer is. Er is bij VW gemeente Tynaarlo regelmatig wisseling van medewerkers omdat er gewerkt wordt met vrijwilligers en stagiaires. Zij bezitten de nieuwe kennis van de voorlichting niet. Het kan wel duurzaam worden wanneer het wordt opgenomen. Deze opname kan dan teruggekeken worden.

3.4.1.2 Huidige werkwijze aanpassen

De huidige werkwijze van VW gemeente Tynaarlo is sinds de wetswijziging drastische veranderd. De regievoerder van de gemeente stelt een PIP voor de statushouder. VW gemeente Tynaarlo richt de begeleiding af op de PIP, maar stelt geen eigen plan van aanpak op. Het zorgt voor duidelijkheid bij de statushouder en maatschappelijk begeleider als er aan het begin van het begeleidingstraject doelen worden vastgesteld en een plan wordt gemaakt. Bij vergelijkbare organisatie als Re-care lijkt dit succesvol. Ook vanuit het interview met de statushouders blijkt dat zij gemotiveerd raken als ze een duidelijk doel voor ogen hebben (zie bijlage 4). Een beroepsprofessional zal door middel van het meetinstrument en de PIP realistische doelen formuleren, waar vervolgens op gerapporteerd kan worden. Op deze manier wordt er constant geëvalueerd, wat het traject inzichtelijk maakt. Zodra er stagnatie plaatsvindt zal dit vroegtijdigesignaleerd kunnen worden. Op deze manier kan er zo nodig actie ondernomen worden. Ten slotte worden de taken voor een maatschappelijk begeleider helder en dit verkleint de kans op miscommunicatie.

Mocht de huidige werkwijze worden aangepast, dan komt er een extra taak bij voor de professionals. Binnen de gemeente Tynaarlo is alleen de teamleider werkzaam als professional met onvoldoende ruimte in het takenpakket, om meer taken uit te voeren (zie bijlagen 4.1). Werk- en tijdsdruk kan de kwaliteit van het plan in gevaar brengen. We spreken van werkdruk wanneer de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer is verstoord (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2021) Werkdruk kan leiden tot werkstress. Als werkstress langdurig aanhoudt kan dat gezondheidsklachten veroorzaken en heeft dit een negatief effect op de begeleiding en dus op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de statushouder. Het zou daarom handig zijn om de taken waar mogelijk uit handen te geven aan de ketenpartners Werkplein en Neie Noaber.

3.4.1.3 Taakverdeling/methodiek

Om tot een betere taakverdeling en eenduidige werkwijze te komen is het overzichtelijk voor de maatschappelijk werkers om een toereikende handleiding te hebben binnen de organisatie. De definitie van een bruikbare handleiding richt zich maar op één ding: actiegerichtheid (Handleiding-Manualise, 2017). Binnen de organisatie is er al een handleiding, maar deze is verouderd en niet gericht op de nieuwe wetgeving waarbij er een andere taakverdeling gehanteerd wordt.

Uit de afgenomen interviews is gebleken dat kennis over methodiek belangrijk is om een eenduidige werkwijze aan te hanteren. Het voordeel van een handleiding is dat het samenvat wat de belangrijkste onderwerpen zijn binnen de organisatie. Het kan richting geven op de momenten dat de maatschappelijk werker vastloopt. Een goede handleiding is verhelderend en schept ook duidelijkheid bij nieuwe werknemers. Het nadeel van een handleiding is dat het gevaar zit in de bruikbaarheid en het nastreven van de genoemde methodiek en taken. Het moet wel doorgelezen worden en aangepast als er wijzigingen zijn. Daarom is het van belang dat dit jaarlijks geëvalueerd wordt. Een andere mogelijkheid is de handleiding vervangen voor een bondig document, dat de hoofdzaken duidelijk maakt. Denk hierbij aan een poster. Dit kan makkelijk worden meegenomen door maatschappelijk begeleiders en besproken worden met de statushouders. Voor beide partijen wordt het doel van het begeleidingsproces duidelijke en weten ze welke taken horen bij de verschillende ketenpartners. Hierdoor zal het belang van eigen verantwoordelijkheid bij statushouders duidelijk worden, wat de zelfredzaamheid stimuleert.

3.4.4 Handelingsbereidheid

Het uiteindelijke product dient gebruikt te worden door de maatschappelijk begeleiders van VW Tynaarlo. Om de bereidheid te vergroten is het van belang dat de maatschappelijk werkers meegenomen worden in het ontwerpproces. Er is besloten om een enquête bij de betrokkenen af te nemen (zie bijlage 6.8). De vragen hebben geleid tot een totaalscore wat bepaalt welke opties als prototype het best uitkomen en welke ontwerpeisen gesteld worden.

3.5 Productbeschrijving

De enquête (zie bijlage 6.8) heeft duidelijk gemaakt dat het merendeel van de betrokkenen baat heeft bij een bondig document dat het begeleidingsproces voor statushouders en maatschappelijk werkers inzichtelijk maakt. Door VW te vergelijken met andere organisaties kan er geconcludeerd worden dat een juiste taakverdeling en gezamenlijke werkwijze bevorderend is voor de zelfredzaamheid van de statushouder. Uit de enquête blijkt dat de maatschappelijk werkers het doel van het begeleidingsproces, de taakverdeling tussen ketenpartners en een stappenplan terug willen zien in het uiteindelijke product.

Om te controleren of het product voldoet aan de ontwerpeisen en wensen van de betrokkenen zijn er twee prototypes gemaakt (zie bijlage 7). Deze prototypes zijn besproken met de opdrachtgever om te kijken of het werkbaar is in de praktijk. Waar nodig is het product bijgesteld.

3.5.1 Producteisen

Uit fieldresearch blijkt dat de behoefte van de teamleider en maatschappelijk begeleiders ligt bij het inzichtelijk maken van het begeleidingsproces en de taakverdeling voor de maatschappelijk werker en de statushouders, waarbij de poster kan helpen. Op deze poster moet het volgende terugkomen:

- -Een taakverdeling. Welke taken horen bij welke expertise.
- -Inzicht in het doel van het begeleidingsproces.
- -Een overzichtelijk stappenplan.
- -De poster moet fysiek en digitaal aanwezig zijn binnen de organisatie
- -De poster dient beschikbaar te zijn in verschillende talen zodat deze aangeboden kan worden aan de statushouders.

Het is van belang dat de poster op een duidelijke plek komt te liggen, zodat dit toegankelijk is voor de relevante betrokkenen. Dit vergroot de slagingskansen van het product. Het is belangrijk om minimaal één persoon binnen het team de verantwoordelijkheid te geven om

de poster jaarlijks bij te werken. Zo blijft de informatie relevant. De poster zou een vast agendapunt kunnen worden, zodat deze constant wordt bijgewerkt en hierdoor relevant blijft.

3.6 Ontwerpevaluatie

Nadat de producteisen zijn geïnventariseerd voor het ontwerpen van een poster is deze vormgegeven in een prototype (zie bijlage 7). Vervolgens zijn de prototypes ter feedback aan de maatschappelijk begeleiders van VW voorgelegd, met als doel de kans van slagen van de interventie te vergroten dat het product daadwerkelijk gebruikt zal worden.

Er is een feedbackpanel gevormd waarin twee evaluatierondes zijn gehouden (zie bijlage 8). Uit de eerste evaluatieronde blijkt dat maatschappelijk begeleiders van VW positief zijn over de gemaakte poster. Ze geven aan dat het voor een duidelijke taakverdeling tussen ketenpartners heeft gezorgd en dat het stappenplan helder is weergegeven. Echter blijft het begeleidingsproces per statushouders verschillend en is het lastig om zo maatwerk te leveren. De poster visualiseert een ideaalbeeld. In de praktijk verloopt het integratieproces niet altijd in een lijn. Er wordt voorgesteld om rekening te houden met uitzonderingen, door dit nader te benoemen en persoonlijke afspraken vast te stellen.

In de tweede evaluatieronde is de effectiviteit besproken. Miscommunicatie is niet uit te sluiten. De poster dient dus als tool gebruikt te worden om zowel statushouder als maatschappelijk werker meer duidelijkheid te bieden en daarmee het verwachtingspatroon rondom de begeleiding te verhelderen. Daarnaast biedt de poster inzicht in de taakverdeling. Het is echter niet uit te sluiten dat statushouders en maatschappelijk werkers zich soms niet volledig houden aan deze verdeling. Wanneer een statushouder een dringende vraag heeft laat de praktijk zien dat deze vraag wordt gesteld aan alle mogelijke partijen. De maatschappelijk begeleider kan in deze situatie verwijzen naar de poster bij het onderdeel taakverdeling.

4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de aanbevelingen gegeven in relatie tot de doelstelling van het advies. Er wordt beschreven wat er aan het product verbeterd kan worden op basis van de laatste evaluatierondes. Daarnaast worden de kansen voor de organisatie en de inzet van de poster beschreven.

4.1.1 Product verspreiden

De poster dient onder de aandacht gebracht te worden bij de maatschappelijk werkers van VW Tynaarlo. Om ervoor te zorgen dat de poster terecht komt bij de medewerkers van VW is het mogelijk om een print neer te leggen op het kantoor. Daarnaast is het mogelijk om een digitale versie via de mail te sturen naar medewerkers. Om de poster en onduidelijkheden bespreekbaar te maken binnen het team kan het nuttig zijn om de poster als vast agendapunt mee te nemen bij vergaderingen. Op deze manier zorg je ervoor dat de poster onder de aandacht van maatschappelijk werkers blijft. Tijdens de vergadering kan de huidige werkwijze vergeleken worden met het begeleidingsproces op de poster en kunnen er vragen worden gesteld. Aan de hand van een analyse kan de poster bijgesteld worden. Daarnaast kunnen ketenpartners taken toevoegen en dit tijdens een vergadering toelichten. Het advies is om minimaal één persoon aan te wijzen binnen het team die verantwoordelijk is voor het actueel houden van de poster. Dit vergroot de kans dat de interventie daadwerkelijk wordt opgepakt. Het product kan worden vertaald door medewerkers die andere talen machtig zijn. De poster kan worden meegegeven tijdens de regel dag aan de statushouders. Het begeleidingsproces en de taakverdeling zullen op deze manier vanaf het eerste moment inzichtelijk worden.

4.1.2 Inzet bij de organisatie

Het doel van het product is handvatten bieden aan de maatschappelijk werkers om de zelfredzaamheid van statushouders te vergroten. Het product maakt het begeleidingsproces en de taakverdeling van ketenpartners inzichtelijk. Er is onderzocht wat de maatschappelijk werkers motiveert om de poster in gebruik te nemen. Uit de evaluaties (zie bijlage 8) is gebleken dat de maatschappelijk werkers voorkeur hebben voor een kernachtige visualisatie van het begeleidingsproces in een stappenplan. Uit de enquête (zie bijlage 6.8) is naar voren gekomen dat maatschappelijk werkers gemotiveerd raken als ze andere mensen kunnen helpen. Hierbij is het van belang dat het doel van de zelfredzaamheid voor de statushouder duidelijk wordt gemaakt in de vergadering. De taakverdeling met de ketenpartners wordt beschreven en inzichtelijk gemaakt. Dit wordt gedaan met als doel een betere samenwerking en communicatie tussen de maatschappelijk werkers en ketenpartners. De poster kan uitgeprint worden en opgehangen worden in het kantoor. Tot slot daagt de poster de maatschappelijk werkers uit na te denken over hun werkwijze met betrekking tot het leveren van maatwerk. Dit heeft als doel de zelfredzaamheid van de statushouder te bevorderen.

4.2 Brede inzetbaarheid

Voor een effectieve samenwerking binnen het team VW Tynaarlo is het belangrijk dat iedereen volgens dezelfde methodiek handelt. Zo wordt er aangesloten bij de beroepscode artikel 4: Gelijke bereidheid (Sociaal werk versterkt, 2018). Hierbij is het van belang dat iedereen op de hoogte is van de werkwijze. Dit kan besproken worden tijdens de vergaderingen. Hierbij is het nodig dat de teamleider een datum en ruimte beschikbaar stelt waarbij zoveel mogelijk medewerkers aanwezig zijn. Financieel moet dit haalbaar zijn omdat alle medewerkers vrijwilligers zijn en ze dus geen uurloon krijgen. Doordat er gewerkt wordt met vrijwilligers kan het voorkomen dat er niet voldoende motivatie en tijd is om hierbij aanwezig te zijn. Er kan een professional een voorlichting geven tijdens deze dag. Er kan

rekening gehouden worden met de duurzaamheid door deze voorlichting te filmen. Zo kan de verkregen informatie ook door de afwezigen terug gekeken worden. Om ervoor te zorgen dat de maatschappelijk begeleiders de voorlichting kijken of bijwonen kan de leidinggevende dit als een verplicht onderdeel stellen.

4.3 Overige aanbevelingen

Uit de afgenomen interviews is gebleken dat er maatwerk mist in het begeleidingsproces. In de poster wordt het begeleidingsproces van achttien maanden begeleiding beschreven voor de maatschappelijk werker en de statushouder. Daarnaast wordt er aanbevolen dat de maatschappelijk werkers hun kennis blijven verbreden door het volgen van cursussen zoals: de basiscursus en leren signaleren (zie bijlage 4.1) . Deze worden aangeboden door VW, maar vragen om eigen initiatief. Voor het begeleidingsproces is het voordelig voor de statushouder dat de maatschappelijk begeleider kennis heeft op het gebied van motiveren/stimuleren richting zelfredzaamheid.

Literatuurlijst

- BPSW beroepsvereniging van professionals in sociaal werk (2021). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk*. Geraadpleegd op 4 april 2023, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>
- Centraal planbureau (2021). *Investeren in de arbeidsmarktintegratie van statushouders*. Geraadpleegd op 20 februari 2023, van <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Policy-Brief-Investeren-in-arbeidsmarktintegratie-van-statushouders.pdf>
- COA centraal orgaan opvang asielzoekers (2023). *Integratie en participatie*. Geraadpleegd op 2 maart 2023, van <https://www.coa.nl/nl/integratie>
- FNV (z.d.). *Werkdruk wat is het en hoe kan ik het verlagen*. Geraadpleegd op 17 maart 2023, van <https://www.fnv.nl/werk-inkomen/veilig-gezond-werken/werkdruk#/>
- Gemeente Amsterdam (z.d.). *Participatie*. Geraadpleegd op 12 april 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren/gezinsmigranten/participatie/>
- Kennisdelingsprogramma Gezondheid Statushouders (2017). *Handreiking activering, participatie en gezondheid van statushouders*. Geraadpleegd op 5 april 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren/gezinsmigranten/participatie/>
- Kennisplatform inclusief samenleven (2019). *De financiële zelfredzaamheid van statushouders*. Geraadpleegd op 22 februari 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorgondersteuning/ondersteuning/inburgeren/gezinsmigranten/participatie/>
- Kennisplatform inclusief samenleven (2020). *Geef sociale netwerken een prominente rol bij inburgering*. Geraadpleegd op 23 februari 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren/gezinsmigranten/participatie/>

Kennisplatform integratie en samenleving (2021). *Opvoeden in gezinnen van statushouders*.

Geraadpleegd op 23 februari 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Korevaar, L. & Hofstra, J. (2022). *Werken aan maatschappelijke participatie*. Praktijkboek voor zorgen welzijn (1^e druk). Coutinho.

Ministerie van Sociale zaken en werkgelegenheid (2022). *Wet inburgering 2021*.

Geraadpleegd op 8 maart 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Movisie (z.d.). *Wat werkt bij de bevordering van arbeidsparticipatie van statushouders*.

Geraadpleegd op 18 maart 2023, van https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/202011/wat_werkt-arbeidsparticipatie-statushouders-2020-kis_0_0.pdf

Nederlandse arbeidsinspectie ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid (2019).

financiële zelfredzaamheid van statushouders. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Nederlandse arbeidsinspectie ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid (z.d.).

Werkdruk. Geraadpleegd op 5 april 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Pharos (2020). *De impact van gezinshereniging*. Geraadpleegd op 3 maart 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Pharos (2022). *Lichamelijke en psychische gezondheid vluchtelingen*. Geraadpleegd op 3 maart 2023, van <https://www.kis.nl/publicatie/de-financiele-zelfredzaamheid-van-statushouders>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en milieu ministerie van Volksgezondheid, welzijn en

sport (z.d.). *Maatschappelijke participatie actief meedoen in de samenleving*.

Geraadpleegd op 20 maart 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Sociaal werk versterkt (2018). *Beroepscode voor de sociaal werker*. Geraadpleegd op 17 maart 2023, van

<https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=15783&m=1521200969&action=file.download>

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2021). *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (Herz. ed.) Uitgeverij Coutinho

Verwey-Jonker (2020). *Beleidsontwikkelingen ten aanzien van de integratie van statushouders in Nederland sinds 2014*. Geraadpleegd op 4 april 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgerengezinsmigranten/participatie/>

Visual Power 050 de kracht van tekenen (z.d.). *Wie ben ik?*. Geraadpleegd op 24 april 2023,

van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgerengezinsmigranten/participatie/>

VluchtelingenWerk intranet (z.d.). *Wie zijn wij Unc Inc / Unc Inc Amsterdam*. Geraadpleegd op 13 februari 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Werkplein Drentsche Aa (2023). *Over ons*. Geraadpleegd op 17 maart 2023, van <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/ondersteuning/inburgeren-gezinsmigranten/participatie/>

Bijlagen

1. Aanleiding en doelstelling van het advies

1.1 De organisatie VluchtelingenWerk

1.1.1 Werkstructuur en maatschappelijke begeleiding

VluchtelingenWerk is een stichting dat werkt binnen drie directies; Dienstverlening, BKOD en Bedrijfsvoering (VluchtelingenWerk intranet, n.b.). Dienstverlening is verantwoordelijk voor de inrichting en de organisatie van VluchtelingenWerk. Dit wordt vanwege de omvang geleid door twee directeuren, waarbij één focus zal hebben op asiel en de ander op integratie. Dit onderzoek zal zich richten op de dienstverlening met de focus op integratie.

VluchtelingenWerk is onderverdeeld in regionale integrale teams. De integrale teams in het land werken met een uniforme aanpak, met ruimte voor maatwerk op locatie en voor de cliënt. Een integraal team wordt gevormd door de vrijwilligers, stagiairs en beroepskrachten die samen in een arbeidsmarktregio werkzaam zijn. Dienst Maatschappelijke begeleiding van statushouders is een van de kerntaken van de integrale teams. De maatschappelijke begeleiding bestaat in ieder geval uit praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen en voorlichting over die basisvoorzieningen in de Nederlandse samenleving. Dit is afhankelijk van: de afspraken met de gemeente uit begeleiding bij verdere integratie en participatie en richting zelfredzaamheid. Leefgebieden die in de maatschappelijke begeleiding aan de orde komen zijn: wonen, kinderen, financiën en administratie, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, zorg/gezondheid en huiselijke relaties. Het is aan gemeenten om te bepalen hoe lang de maatschappelijke begeleiding duurt.

1.1.2 Methodiek en wettelijke kaders

VluchtelingenWerk maakt gebruik van het meetinstrument (zie bijlage 2) om zicht te krijgen op de zelfredzaamheid van een cliënt. Vanuit daar bepalen maatschappelijk begeleiders en cliënten samen acties/doelen en worden er prioriteiten gesteld in de leefgebieden waar het eerst aan gewerkt wordt (VluchtelingenWerk intranet, n.b.). Dit meetinstrument is beschikbaar in verschillende talen. Het is de bedoeling dat de begeleiding wordt afgestemd op de situatie van de client en dat er zo maatwerk wordt geboden. De gemaakte afspraken worden verwerkt in het cliëntsysteem van VluchtelingenWerk. Op deze manier heeft elke werknemer zicht op de gemaakte acties/doelen. Tot slot worden er tussentijdse metingen gedaan om de effecten van de begeleiding te meten, ook ziet de cliënt dan zijn of haar eigen voortgang in.

De maatschappelijk begeleiders van het team van VluchtelingenWerk gemeente Tynaarlo bestaan uit vrijwilligers en stagiaires. Zij worden ondersteund door een teamleider beroepsprofessional. Maatschappelijk begeleiders hebben een handleiding te beschikking (zie bijlagen 3) met informatie over het gebruik van het meetinstrument, de methodiek waar het meetinstrument op gebouwd is en de nut en noodzaak van het instrument. Volgens Tatiana (persoonlijke communicatie, 2 maart 2023) wordt de professionaliteit gewaarborgd doordat VluchtelingenWerk verschillende cursussen aanbiedt. Enkele van deze cursussen zijn verplicht, waaronder de basiscursus en andere zijn op eigen initiatief een paar voorbeelden hiervan zijn: “coaching vaardigheden” en “omgaan met agressief gedrag”.

1.1.3 Thema's

Thema 1: huisvesting in de gemeente, thema 2: het op orde brengen van de basis (financiën en administratie), thema 3: gezondheid, thema 4: sociaal netwerk, thema 5: gezin en familie, thema 6: participatie in de samenleving en thema 7: inburgering.

Tot slot wordt er eens in de zes weken een team overleg georganiseerd. Tijdens dit overleg zijn maatschappelijk begeleiders, de teamleider en de regievoerder van de gemeente

aanwezig. Voorafgaand aan het overleg wordt er een agenda gemaakt en krijgen medewerkers de mogelijkheid om aandachtspunten in te dienen. Verder wordt er tijdens het overleg alle cliënten besproken, met als doel dat de begeleiding en voortgang zichtbaar

Het doel van de maatschappelijke begeleiding is het vergroten en bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie in de Nederlandse samenleving. De statushouder leert zelfstandig gebruik te maken van de benodigde voorzieningen, is in staat daarin zelf keuzes te maken en kan uiteindelijk een nieuw leven in de gemeente opbouwen als volwaardig participierend burger. De ene persoon doet dat sneller dan de ander. Dit wordt bepaald aan de hand van het zelfredzaamheidsniveau per leefgebied van de statushouder met een nulmeting. Op basis daarvan maakt de begeleider samen met de statushouder een begeleidingsplan. In dat begeleidingsplan staan per leefgebied acties benoemd, aangepast op de individuele situatie van de statushouders. De maatschappelijk begeleider biedt praktische, cultuur sensitieve en emotionele ondersteuning bij het behalen van de individuele doelstellingen en zelfredzaamheid. Vanuit de maatschappelijke begeleiding kunnen statushouders mocht dit nodig zijn worden doorverwezen naar gespecialiseerde disciplines. De maatschappelijke begeleiding start meestal twee weken voor de verhuizing vanuit de centrale opvang naar een woning in een gemeente. 2.1.2 VluchtenlingenWerk in de gemeente Tynaarlo

1.2 Toolkit/onderzoeksloops

Toolkit/onderzoek loops

Discoverfase

De Discoverfase is de eerste fase in ons onderzoek. Dit was gericht op het analyseren van het probleem binnen de organisatie VluchtelingenWerk Tynaarlo. Allereerst is er een probleemboom en doelenboom ingevuld. Dit is gedaan om de oorzaken en gevolgen van het probleem te achterhalen. Het uitwerken hiervan heeft bijgedragen aan het formuleren van de juiste oplossing. Hieruit kwamen verschillende problemen aan het licht op verschillende niveaus. Dit zijn wij nader gaan onderzoeken doormiddel van deskresearch en fieldresearch. Er is gebruik gemaakt van verschillende onderzoekstechnieken zoals contextueel interviewing. Hiervoor is gekozen omdat we eigen observaties konden doen in de context zoals bij de statushouders thuis. We hebben ervoor gekozen om verschillende betrokkenen te interviewen, zodat we verschillende meningen en ervaringen konden analyseren voor de probleemanalyse. De geschikte deelnemers zijn gekozen door de betrokkenen van het probleem in kaart te brengen. Het opgestelde interview is aangepast naar de mogelijkheid van de betrokkenen en er is rekening gehouden met de taalbarrière door de vragen te vertalen naar het Engels en ze toegankelijker te maken. Terugkijkend naar deze fase konden we de methode Affinity Mapping die toegepast is bij Definiërfase tijdens deze fase goed gebruiken. We hadden op deze manier overzichtelijker het probleem in kaart kunnen brengen. Doordat het probleem zich op zoveel vlakken voordeed bleef het ondanks de onderzoeksmethodes nog lang onduidelijk waar we de focus op moesten leggen. Later in ons onderzoek kwamen we erachter dat er een onderliggend probleem was die nog niet aan het licht is gekomen tijdens de Discoverfase. Hier hadden we eerder achter kunnen komen door System Mapping. Deze methode is een manier op verbanden tussen actoren in complexe systemen in kaart te brengen. Hieruit hadden we kunnen opmaken dat er mogelijkheden lagen bij het verduidelijken van de taakverdeling en samenwerking met ketenpartners binnen de organisatie.

Definiërfase

Binnen de Definiërfase is er gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden uit het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn van 't Veer et al., (2021). De eerste methode die wij hebben gebruikt is affinity mapping. Hiervoor is gekozen om het de problemen die zijn opgemerkt uit interviews en literatuur te categoriseren. Deze methode is erg helpend geweest omdat het inzicht heeft gegeven welke verbanden er zijn tussen verschillende thema's. Aan de hand van deze onderzoeksmethode hebben wij onze doelstelling bijgesteld. In eerste instantie hebben we ons gericht op het vergroten van het netwerk van de statushouder om zo de zelfredzaamheid te bevorderen. Op basis van de verbanden die zijn gelegd bij de affinity map kwamen we tot de conclusie dat er meer winst te behalen valt bij het bieden van handvatten aan maatschappelijk werkers van VluchtelingenWerk. Met meer inzicht in de taakverdeling en het begeleidingsproces wordt de zelfredzaamheid van de statushouder mogelijk vergroot.

De Definiërfase mond uiteindelijk uit in het formuleren van een design challenge. Om duidelijk te krijgen wat de behoefte is van de doelgroep: de statushouder is er een persona gemaakt. De persona geeft een concrete levendige omschrijving van een persoon als representatie van de doelgroep. Dit heeft als voordeel voor ons onderzoek dat het de wensen en behoeften van de doelgroep verduidelijkt. De taalbarrière is een obstakel in communicatie met de doelgroep. Door de persona worden toch de algemene wensen en behoeften duidelijk wat wij mee hebben genomen in het uiteindelijke product. De wensen en behoeften zijn o.a. inzichtelijk geworden door het contextuele interviewing, literatuuronderzoek en customer journey map. De Customer journey map geeft inzicht in de ervaring van een statushouder

gedurende het hulpverleningstraject. Dit heeft geholpen bij het achterhalen van de ervaring van de doelgroep tijdens de begeleiding. We kwamen erachter dat de onduidelijkheid in taakverdeling er voor zorgt dat de statushouder zich terughoudend opstelt en er geen maatwerk geleverd wordt. De Decision matrix is gebruikt om de verdere stappen inzichtelijk te maken die genomen moeten worden voor het eindproduct. Door het gebruiken van deze methode is voor ons inzichtelijk geworden wat prioriteit moet krijgen in ons proces, door verschillende personen te betrekken is er voor gezorgd dat er een genuanceerde beslismethode tot stand is gekomen.

Developfase

Tijdens deze fase is er gebruik gemaakt van Brainwriting. Hiervoor is gekozen om inzicht te krijgen in wat de werkzame principes zijn. Om het gezamenlijke doel te bereiken is het belangrijk om te weten wat de doelgroep motiveert. De methode Brainwriting heeft ons geholpen om alle ideeën voor een eindproduct te bespreken met de betrokkenen. Per ronde werden de ideeën verder uitgewerkt. We vonden het belangrijk om de maatschappelijk werkers te betrekken in het proces, omdat wij ze gemotiveerd en enthousiast wilden maken om het product uiteindelijk te gebruiken. Wat we anders hadden kunnen doen is de methode Six thinking hats gebruiken. Door verschillende denkstijlen te gebruiken hadden we ook de statushouders kunnen betrekken bij het proces. Zij hadden dan ook met ideeën kunnen komen voor het eindproduct. Dit had kunnen bijdragen aan het product dat de statushouders meer inbreng had. De verschillende hoeden hadden kunnen resulteren in creatieve ideeën.

Deliverfase

Tijdens de Deliverfase is er gebruik gemaakt van de Service blueprint methode. Met deze methode wordt er gedetailleerd de organisatorische aspecten van een hulpverleningstraject visueel gemaakt. Omdat er onduidelijkheid was binnen het team en de statushouder over de taken en samenwerking met ketenpartners is dit proces visueel gemaakt door het maken van een Service Blueprint. Op deze manier wordt ook de gewenste situatie uitgedacht. Wat we anders hadden kunnen doen tijdens deze methode is alle betrokkenen uitnodigen en in één ruimte zetten om een gezamenlijk beeld te krijgen van wat ze realiseren en de huidige samenwerking in kaart te brengen. Dit had voor ons product kunnen opleveren dat er samen gedacht wordt over de samenwerking en deze ideeën en motivaties terug hadden kunnen laten komen in het eindproduct. Dit hadden we kunnen doen met de ketenpartners zoals Werkplein en Neie Noaber. Dit hebben we wel als aanbeveling meegegeven om een gezamenlijke vergadering te plannen. Door de afgenomen interviews was er wel duidelijk wat iedereen verantwoordelijkheid is en wat de aandachtspunten zijn. Zo hebben we deze informatie uitgewerkt in het eindproduct.

1.3 Probleemboom/doelenboom

Vraagstelling

Welke belemmeringen ervaren statushouders bij de participatie in de gemeente Tynaarlo?

(Wat is de oorzaak of reden hiervan)

Hoe ervaren statushouders de 15 maanden begeleiding van vluchtelingenwerk Tynaarlo?

Wat houdt de huidige begeleiding in?

Op welke manier wordt de zelfredzaamheid van een statushouder gemeten?

Waar zijn de 18 maanden begeleiding op gebaseerd? (gemeente)

Wanneer is een statushouder zelfredzaam genoeg om te kunnen participeren in de samenleving?

Probleemboom:

Probleem centraal:

Statushouders zijn na 15 maanden begeleiding van vluchtelingenwerk niet zelfstandig genoeg om te kunnen participeren in de gemeente Tynaarlo.

-wat draagt ertoe bij dat het probleem er is?

Veel vluchtelingen hebben trauma's opgelopen dus participatie is niet het eerste waar aan gedacht wordt. Daarnaast hebben veel statushouders geen opleiding of onderwijs gevolgd waardoor ze niet kunnen lezen of schrijven. Er zijn lange wachtlijsten voor volwassenen en middelbare school ongeveer een half jaar. In het begin veel motivatie maar door de lange wachttijden neemt de motivatie af (misschien deze tijd beter overbruggen en invullen zodat de motivatie blijft). Te weinig begeleiding (financieel niet haalbaar?). Te weinig begeleiding bij momenten zoals voor het eerst naar een cursus toegaan. Kan vaak heel spannend zijn en zonder begeleiding wordt er regelmatig niet heen gegaan. Taalbarrière bij bijvoorbeeld telefonisch contact opnemen met een huisarts. Mensen hebben een klein of geen netwerk. Alleenstaande ouders kunnen weinig activiteiten ondernemen omdat ze geen vangnet hebben en dus geen oppas voor de kinderen.

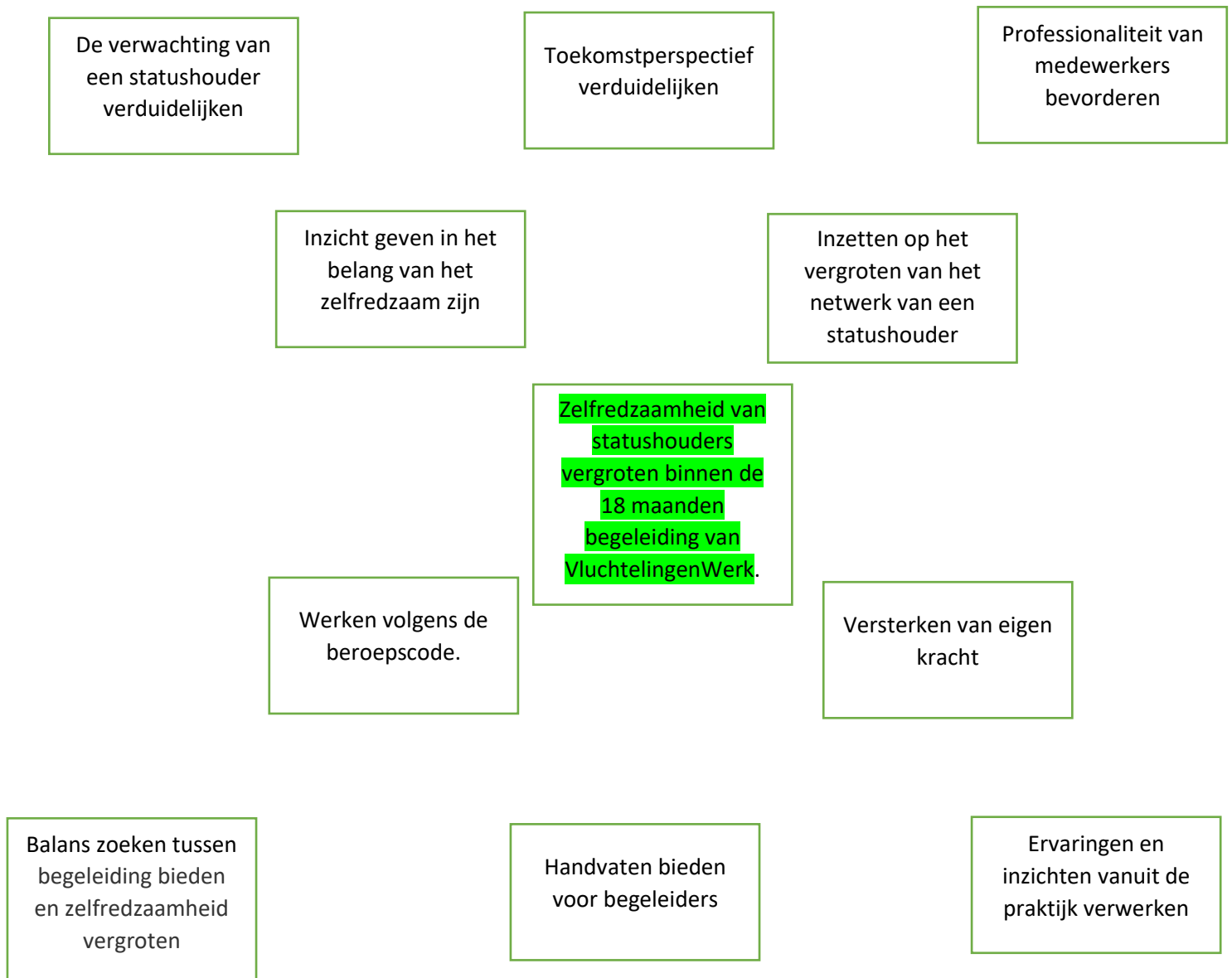
-Wat houdt het in stand?

Cognitieve gesteldheid. Niet iedereen leert even snel en doordat de statushouders bijv. niet naar school zijn geweest leren ze moeilijker. Discriminatie of minderheidsgevoel. Beleidsprobleem te weinig plek. Handelingsverlegenheid van andere betrokkenen bijv. uit de gemeente taalbarrière. De omgeving in Tynaarlo meer betrekken bij de statushouders.

-Wat zijn de onderliggende oorzaken?

Taalbarrière, handelingsverlegenheid, financieel, het beleid van de gemeente. Onwetendheid over de bureaucratie. Multiproblematiek. Mensen zoeken elkaar op uit een bepaald land ook door bijvoorbeeld bij zo'n winkel te werken. Hierdoor blijven ze hun eigen taal spreken en komen we weinig in contact met Nederlanders.

Doelenboom:



2. Meetinstrument maatschappelijke begeleiding VluchtelingenWerk

MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING

MEETINSTRUMENT Einddoel – Subdoelen – Score

Je bent nieuw in de gemeente en je wilt inburgeren en integreren in Nederland. Je komt van alles tegen en veel is nieuw. Je moet bijvoorbeeld je financiën op orde krijgen, toeslagen aanvragen, een tandarts vinden, een zorgverzekering afsluiten en nog veel meer. Samen kijken we welke onderwerpen voor jou belangrijk zijn bij je integratie en inburgering in Nederland.

Daarvoor gebruiken we deze vragenlijst. Dit is geen test of examen. De vragen zijn alleen bedoeld om te zien wat jij nog wilt leren, welke acties jij daarvoor zelf kunt uitvoeren en waar VluchtelingenWerk je bij kan ondersteunen.

5- punten- score Maatschappelijke Begeleiding				
5. Volledig zelfredzaam	4. Voldoende zelfredzaam	3. Redelijk zelfredzaam	2. Matig zelfredzaam	1. Niet zelfredzaam
Je hebt overzicht over het onderwerp, signaleert, handelt en weet gebruik te maken van de reguliere instanties of kan zelfstandig je netwerk inschakelen.	Je hebt overzicht over het onderwerp, signaleert, vraagt advies en kan met een korte uitleg zelf handelen of je sociaal netwerk inschakelen.	Je hebt beginnend overzicht over het onderwerp en kan met uitleg hierbinnen zelf handelen of je sociaal netwerk hiervoor inschakelen	Je hebt beginnend overzicht over het onderwerp en kan met uitleg/voordoen en in samenwerking met de maatschappelijk begeleider handelen.	Je hebt geen overzicht of inzicht over het onderwerp en kan niet handelen, met name door gebrek aan taal en/of kennis en/of vaardigheden van de Nederlandse samenleving. En je bent niet in staat je sociale omgeving hiervoor in te schakelen. Dit kunnen ook externe factoren zijn. Het betreffende onderwerp heeft prioriteit binnen de maatschappelijke begeleiding.



1.	WONEN						
	Einddoel: Jij hebt een veilige en stabiele woonomgeving						
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, vaardigheden en inzicht
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Rechten en plichten	Jij kent de rechten en plichten als huurder en kent de regels voor een prettige woonomgeving.					Jij kan contact leggen met de verhuurder (bijv. i.v.m. huurachterstand of problemen met de woning) Jij kent de regels van een prettige woonomgeving Jij kan afval scheiden Jij kan omgaan met huis-aan-huisverkopers Jij weet hoe je een andere woning kan zoeken Jij kan een verhuisbericht aan instanties sturen
b	Nutsbedrijven	Jij kan omgaan met de energievoorzieningen in zijn woning (gebruik verwarming en cv-ketel) of zet je sociaal netwerk daarvoor in.					Jij kan omgaan met de energievoorzieningen in jouw woning (gebruik verwarming en cv-ketel) Jij kan meterstanden aflezen en doorgeven
c	Verzekeringen (aansprakelijkheid en inboedel, uitvaart)	Jij bent voorgelicht over verzekeringen en weet hoe een verzekering kan worden afgesloten of weet je sociaal netwerk hiervoor in te zetten.					Jij weet hoe je een woonverzekering kan inschakelen Jij weet hoe je een uitvaartverzekering moet afsluiten
d	Internet en telefoon	Jij bent voorgelicht over telefoon en internet zaken en weet hoe hiermee om te gaan of weet je sociaal netwerk hiervoor in te zetten.					Jij weet wat je betaalt voor internet en telefoon Jij weet waar je vragen stellen over jouw abonnement(en)
e	Inrichting	Jij hebt een leefbare en veilige woning.					Jij kan omgaan met een rookmelder en koolmonoxidemelder Jij weet hoe je jouw woning en tuin/balkon moet onderhouden Jij weet te handelen bij acuut gevaar, zoals brand, NL Alert en andere levensbedreigende situaties

2. KINDEREN							
Einddoel: De kinderen groeien op in een veilige omgeving							
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, inzicht en vaardigheden
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Onderwijssysteem, kinderopvang en jeugd(gezondheids-) zorg	Jij kent de regels omtrent het onderwijssysteem, kinderopvang en jeugd(gezondheids)zorg en kan daar zelfstandig naar handelen of weet je sociaal netwerk hiervoor in te zetten.					Jij weet hoe je onderwijs kan regelen voor jouw kinderen Jij kan contact hebben met de school van de kinderen Jij kan jouw kinderen bijstaan in het onderwijssysteem Jij weet hoe je kinderopvang kan regelen Jij weet hoe je aangifte van de geboorte van jouw pasgeboren kind kan doen
b	Vrije tijd, sport, hobby kinderen	Jij kent de mogelijkheden om vrije tijd, sport en hobby's in te vullen en kan daar je weg in vinden of weet je sociaal netwerk daarvoor in te zetten.					Jij weet welke sporten en hobby's jouw kind kan beoefenen in jouw woonomgeving Jij weet wat jouw kind leuk vindt om in zijn/haar vrije tijd te doen Jij kan jouw kind aanmelden bij een club
c	Opvoeding	Jij weet waar je terecht kan met opvoedingsvragen.					Jij begrijpt de Nederlandse gebruiken omtrent opvoeding

3.	FINANCIËN en ADMINISTRATIE						
	Einddoel: Jij hebt overzicht over je inkomsten en uitgaven						
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, inzicht en vaardigheden
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Inkomen en uitgaven	Jij hebt overzicht over jouw inkomsten en uitgaven.					Jij weet hoeveel inkomsten en (vaste) uitgaven je maandelijks hebt Jij weet hoeveel geld je per maand overhoud voor onverwachte uitgaven
b	Administratie	Jij houdt een administratie bij.					Jij weet welke (digitale) post bewaard moet worden of weggegooid kan worden Jij kan brieven openen en lezen Jij kan onderscheid maken tussen reclame en belangrijke post Jij heb een email adres en weet hoe je jouw e-mail moet ordenen en verwerken Jij kan post frankeren en versturen Jij kan gangbare formulieren invullen Jij begrijp wat een BSN is (waar het voor is en hoe je het gebruikt) Jij weet hoe je een klacht in kan dienen Jij weet hoe je (bij verlies of diefstal) nieuwe documenten aan kan vragen
c	Digitale administratie / vaardigheden	Jij kan (veilig) werken met Internet en DigiD.					Jij maakt gebruik van internetbankieren Jij kan een betaling doen via internetbankieren via computer en telefoon Jij kan bankafschriften downloaden en printen Jij kan internetfraude herkennen Jij weet wat een DigiD is en hoe je er op een veilige manier gebruik van kan maken
d	Budgetteren	Jij kan je uitgavenpatroon aanpassen aan je inkomsten ter voorkomen van schulden.					Jij kan budgetteren (overzicht van inkomsten en uitgaven maken en weten hoeveel geld je aan leuke dingen uit kunt geven) Jij weet wat sparen is en je kan sparen Jij weet hoe je een betalingsregeling kan treffen en/of waar je op tijd hulp kan vinden Jij weet wat de gevolgen zijn van niet of te laat betalen

e	Toeslagen en belastingen	Jij weet waar je recht op hebt (toeslagen, regelingen voor minima etc.).					Jij kan contact opnemen met de uitkeringsinstantie Jij begrijp de rechten en plichten van de uitkering Jij weet op welke financiële ondersteuning je recht hebt (bijv. uitkering en toeslagen) Jij weet welke voorzieningen er zijn en hoe je voorzieningen aan kan vragen Jij weet hoe je bijzondere bijstand aan kan vragen Jij weet hoe je een aanmelding bij Stichting Leergeld kan doen Jij weet hoe je kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen aan kan vragen Jij weet hoe je toeslagen aan kan vragen en wijzigingen door kan geven bij Belastingdienst Jij weet hoe je aangifte kan doen van inkomstenbelasting
---	--------------------------	--	--	--	--	--	--

4.	SOCIAAL NETWERK						
	Einddoel: Jij bent sociaal zelfredzaam						
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, inzicht en vaardigheden
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Voorzieningen in woonomgeving	Jij maakt gebruik van de voorzieningen in zijn of haar woonomgeving.					Jij weet hoe je gebruik kan maken van de bibliotheek Jij weet hoe je gebruik kan maken van de wijkcentra Jij weet hoe je lid kan worden van een vereniging Jij weet te handelen bij acuut gevaar, zoals brand, NL Alert en andere levensbedreigende situaties Jij weet hoe je gebruik kan maken van instanties Jij weet hoe je gebruik kan maken van juridische instanties
b	Openbaar vervoer	Jij bent mobiel door gebruik te maken van (openbaar) vervoer.					Jij kan met het OV reizen Jij kan een product op de ov-chipkaart laden (bijv. saldo of samenreizen)
c	Sociale zelfredzaamheid	Jij hebt een sociaal netwerk waarop je een beroep kan doen.					Jij kan contact onderhouden met Nederlanders Jij kan contact onderhouden met lotgenoten Jij kan contact onderhouden met de burens Jij weet hoe Jij mijn netwerk kan uitbreiden Jij kan Nederlandse informele omgangsregels toepassen (zoals op verjaardagen en bruiloften) Jij kan formele omgangsregels toepassen (zoals afspraken maken, verzetten, op tijd komen en afbellen)

5.	MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE Einddoel: Jij participeert in de maatschappij						
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, inzicht en vaardigheden
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Sport, vrije tijd en hobby's	Jij kent de mogelijkheden met betrekking tot sport, vrije tijd of hobby's en maakt hier gebruik van.					Jij weet welke sporten en hobby's je kan beoefenen in jouw woonomgeving Jij weet wat je leuk vindt om in jouw vrije tijd te doen Jij kan je aanmelden bij een club
b	Maatschappelijk participeren	Jij participeert in de eigen woonomgeving					Jij kan reisdocumenten aanvragen Jij weet hoe je een Nederlands rijbewijs kan verkrijgen Jij weet hoe je kan informeren over de politieke organisatie en democratie in Nederland Het participatieverklaringstraject heeft jou geleerd wat de Nederlandse samenleving van jou verwacht Jij weet wat integratie in Nederland inhoudt

6.	ZORG / GEZONDHEID Einddoel: De gezondheid van statushouder levert geen belemmeringen op in het integratieproces						
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, inzicht en vaardigheden
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Gezondheidssysteem	Jij hebt kennis van het gezondheidssysteem en zorgverzekeringen.					Jij weet hoe (geestelijke) gezondheidszorg in Nederland geregeld is Jij kan informatie vinden over gezond leven (voeding en beweging) Jij begrijpt het verschil tussen verschillende zorgverzekeringen en kan hierin een keuze maken Jij kan omgaan met eigen risico en eigen bijdrage Jij weet hoe je gebruik kan maken van de dienstverlening van het maatschappelijk werk/ sociaal wijkteam Jij weet hoe je een wmo-aanvraag in kan dienen Jij weet bij welke arts of organisatie je terecht kan met welke specifieke gezondheidssituatie (huisarts, tandarts, kraamzorg, jeugdzorg, consultatiebureau, apotheek, GGZ, 112)
b	Gezondheidsklachten	Jij handelt bij gezondheidsklachten.					Jij kan gebruik maken van de apotheek Jij weet hoe je verloskundige hulp in kan schakelen Jij weet hoe je gebruik kan maken van kraamzorg Jij weet hoe je gebruik kan maken van het consultatiebureau Jij weet hoe je gebruik kan maken van jeugdzorg Jij kan gebruik maken van 1e en 2e lijns-gezondheidszorg (afspraken bij huisarts, ziekenhuis, tandarts, GGZ) Jij weet hoe je spoedeisende hulp in kan schakelen (verschil tussen noodgevallen via huisartsenpost en 112)
c	Belemmeringen i.v.m. gezondheid	De gezondheidsklachten leveren jou geen belemmeringen op in het integratieproces.					Jij kent jouw belemmeringen (moeite met concentreren, handicap, stress, slechthorend, slechtziend, etc) Jij geeft jouw belemmeringen aan bij jouw contactpersoon

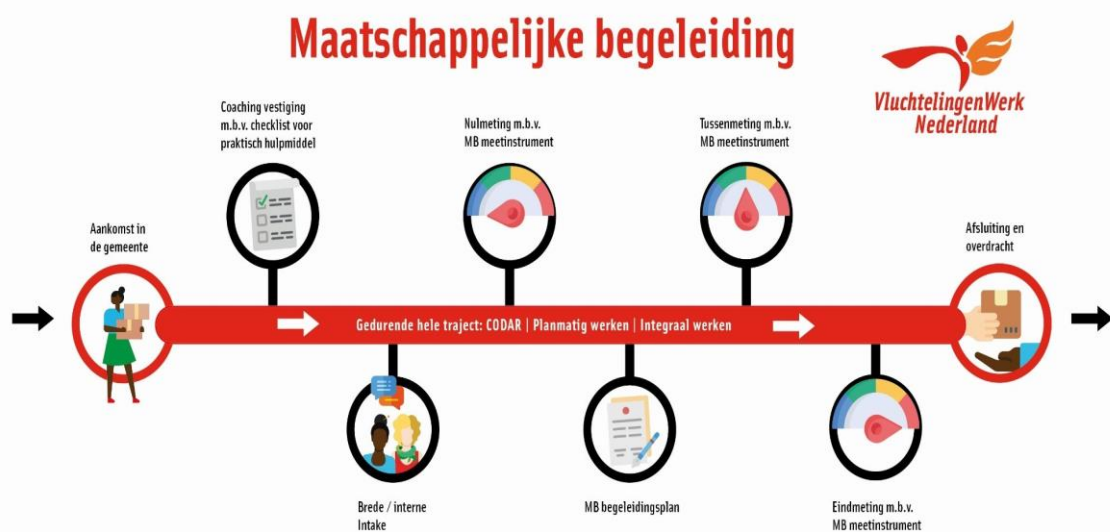
7.	HUISELIJKE RELATIES						
	Einddoel: Er is een veilige en harmonieuze gezinssituatie						
	Onderdeel	Subdoel	Gerealiseerd of nvt	Score 1-5	Score 1-5	Score 1-5	Toelichting Kennis, inzicht en vaardigheden
				Datum:	Datum:	Datum:	
a	Onderlinge relaties	Jij draagt bij aan een evenwichtige en stabiele relatie met de andere leden binnen het huishouden.					Jij weet dat voor een stabiele huissituatie het van belang is dat jij open communiceert met ieder lid van het huishouden Jij herkent een stabiel huishouden (men kan elkaar aanspreken op onwenselijk gedrag, men houdt rekening met elkaar, men heeft weinig ruzie)
b	Persoonlijke groei en ontwikkeling	Jij geeft aan, en krijgt van, de andere leden binnen het huishouden ruimte voor persoonlijke groei en ontwikkeling.					Jij kunt afspraken maken met leden van het huishouden over wanneer jij thuis moet zijn en wanneer jij buiten huis kan zijn Jij kunt aangeven wat jij belangrijk vindt voor jezelf (taallessen volgen, werken, sporten, vrienden bezoeken etc) Jij weet wat de leden van jouw huishouden belangrijk vinden (taallessen volgen, werken, sporten, vrienden bezoeken etc) Jij geeft de leden van jouw huishouden ruimte om te doen wat zij belangrijk vinden Jij krijgt van de leden van jouw huishouden ruimte om te doen wat jij belangrijk vindt
c	Veilige situatie	Jij ervaart een veilige gezinssituatie					Jij kent de voorwaarden voor een veilige thuissituatie (een plek waar jij je prettig voelt, waar jij kan ontspannen, waar jij goed kan praten met de leden van jouw gezin)

3. Handleiding maatschappelijke begeleiding



HANDLEIDING MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING

meetinstrument, begeleidingsplan en methodieken



INLEIDING

Voor je ligt de handleiding maatschappelijke begeleiding (MB) waarin we uitleggen hoe je als maatschappelijk begeleider samen met de vluchteling het begeleidingstraject vormgeeft. We geven een toelichting op het gebruik van het meetinstrument en het daaruit volgend begeleidingsplan. Ook beschrijven we vanuit welke methodieken we binnen de maatschappelijke begeleiding werken: CODAR en CO-IB-AR. Ten slotte gaan we in op een aantal onderdelen van de MB methode. Zo biedt deze handleiding handvatten voor het uitvoeren van het begeleidingstraject waarin de vluchteling toewerkt naar zelfredzaamheid.

Vanaf 1 januari 2022 is de nieuwe Wet Inburgering van kracht. Vanaf 1 januari 2022 vormen we met elkaar de nieuwe landelijke Stichting VluchtelingenWerk Nederland. Dat zijn 2 grote ontwikkelingen die maken dat we 2022 als een 'pilotjaar' moeten beschouwen, ook voor de Maatschappelijke Begeleiding. We zullen deze handleiding dus monitoren, evalueren en bijstellen in 2022 en 2023. Check steeds of dit de meest actuele versie is.

Een nieuwe wet leidt tot verschillende manieren van uitleg, zo onderschrijven we allemaal het algemene doel om meer vluchtelingen naar werk te leiden. Het lastige zit 'm in de uitvoering, bijvoorbeeld: hoe gaan we om met een gemeente die alle vluchtelingen zo snel mogelijk aan het werk wil hebben, vooral ongeschoold werk en niet passend bij de capaciteiten van de vluchteling?

Het bestuur van VluchtelingenWerk kiest voor het principe 'vluchteling centraal' en dus start ons gesprek met de vluchteling zelf. Daarom wordt in dit stuk steeds benadrukt dat we de mate van regie van de vluchteling willen versterken en met de vluchteling samen in gesprek gaan. Vandaaruit vormen we een brug naar de gemeente en alle andere betrokken partijen in de Nederlandse samenleving.

Gemeenten vragen om verdergaande professionalisering en ook daar ligt voor ons een uitdaging, want soms wordt dat uitgelegd als 1 maatschappelijk begeleider die alles doet.

Het bestuur van VluchtelingenWerk kiest voor vernieuwing van het vrijwilligersbeleid en daar past soms bij dat taken worden opgedeeld, minder tijdrovend en beter aansluitend bij competenties van de vrijwilliger. Ook hier moeten we nog werken aan een goed evenwicht.

Nu de regie voor het inburgeringstraject door de nieuwe Wet Inburgering bij de gemeente wordt belegd, gaan gemeenten veel informatie vragen. In de wet Inburgering is vastgelegd welke informatie gedeeld moet worden in het kader van de inburgering. Gemeenten stellen ook veel vragen over de Maatschappelijke Begeleiding. Er is geen wettelijke basis voor het delen van informatie uit de Maatschappelijke Begeleiding, hier geldt dus dat je altijd toestemming moet vragen aan de vluchteling, dat de keuze bij de vluchteling zelf ligt en dat je een kader moet schetsen waarmee de vluchteling zelf een afweging kan maken of het in zijn/haar voordeel of nadeel is om bepaalde informatie te delen.

Met elke nieuwe wet is er enige tijd nodig voor alle betrokken partijen om met deze uitvoeringsaspecten te leren omgaan. Deze handleiding geeft daarom nog niet op alle onderdelen een sluitend antwoord en zal op basis van evaluatie worden aangevuld.

Eén op één begeleiding, (huis)bezoeken en groepsgewijze voorlichting

De rode draad in de begeleiding is het toewerken naar zelfredzaamheid op de leefgebieden: wonen, gezondheid, huiselijke situatie, maatschappelijke participatie, sociaal netwerk, kinderen, onderwijs/inburgering en financiën. Voor deze begeleiding wordt iedere vluchteling aan een maatschappelijk begeleider(s) gekoppeld. Het is wenselijk dat deze begeleider tijdens het hele traject verbonden blijft aan de vluchteling: een langdurige koppeling legt namelijk de basis voor vertrouwen en continuïteit. Bij het regelen van praktische zaken vinden de gesprekken en contacten in de begintijd van de begeleiding vaak op kantoor van VluchtelingenWerk plaats, maar begeleider en vluchteling trekken er ook op uit om de omgeving te verkennen. Zij bezoeken bijvoorbeeld gemeentehuis, ziekenhuis, sportclub, buurtvereniging, bibliotheek of consultatiebureau. Ook vinden op regelmatige basis huisbezoeken plaats. Een afspraak aan huis draagt bij aan het beeld van het welzijn en welbevinden van de vluchteling en geeft de mogelijkheid om vroegtijdig problemen te signaleren. Als er meerdere inburgeraars tegelijk starten in de gemeente met de maatschappelijke begeleiding kan VluchtelingenWerk aanvullend aan de individuele begeleiding ook groepsgewijze voorlichting aanbieden bijvoorbeeld in de vorm van informatiebijeenkomsten. Bijvoorbeeld informatie over onderwijs/inburgering of een presentatie door een medewerker van de GGD of een wijkagent.

Maatschappelijke begeleiding

Zoals in de inburgeringswet omschreven bestaat de maatschappelijke begeleiding ten minste uit:

- (1) praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen en
- (2) voorlichting over basisvoorzieningen in de Nederlandse samenleving.

Het doel van de maatschappelijke begeleiding is het vergroten en bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie van de vluchteling in de Nederlandse samenleving. Om dit doel te bereiken komen de volgende onderdelen aan bod:

1. Opdoen van kennis van relevante regelgeving en het zelfstandig gebruik kunnen maken van (gemeentelijke) instanties op het gebied van huisvesting, veiligheid, financiën, gezondheid, opvoeding en onderwijs/inburgering.
2. Opgebouwde kennis leren gebruiken rondom huisvesting, veiligheid, basisfinanciën, gezondheid en onderwijs/inburgering.
3. Opbouwen van een sociaal netwerk.
4. Maken van zelfstandige keuzes met betrekking tot participatie in de samenleving.

5. Aansluiting bij de digitale samenleving.

De maatschappelijk begeleider biedt praktische, cultuursensitieve en emotionele ondersteuning bij het behalen van de individuele doelstellingen en zelfredzaamheid.

Delen van resultaten uit het meetinstrument

Het meetinstrument geeft een beeld van de stappen die gezet worden door de vluchteling in zijn inburgeringstraject. Na toestemming van de vluchteling worden deze stappen indien gewenst gedeeld met de opdrachtgever.

Na invullen van het meetinstrument wordt het begeleidingsplan opgesteld of na een volgende meting bijgesteld. In het begeleidingsplan worden de afspraken bijgehouden die gemaakt worden tussen de vluchteling en de maatschappelijk begeleider en is in de basis een werkdocument tijdens de begeleiding.

Dit document wordt niet gedeeld met de opdrachtgever mits anders is afgesproken met de opdrachtgever en de vluchteling hier toestemming voor heeft gegeven.

Het delen van dit document met de opdrachtgever heeft echter niet onze voorkeur.

De vluchteling ondertekent eenmaal bij 1^e meting een toestemmingsverklaring voor delen van de resultaten van het meetinstrument. Zonder toestemming van de vluchteling wordt deze informatie niet gedeeld. Als er afspraken zijn om het begeleidingsplan te delen met de opdrachtgever wordt hier separaat een toestemmingsverklaring voor getekend. De maatschappelijk begeleiders stellen bij invullen van het meetinstrument de checkvraag aan de vluchteling of deze nog steeds akkoord gaat met het delen van het document.

Teamleiders zien erop toe dat dit gebeurt.

NUT EN NOODZAAK

Uniform werken

Vanaf 1 januari 2022 werken we met een aanbod van uniforme diensten in het hele land.

De bovenregionale werkgroep MB heeft in deze context modules, productbeschrijvingen en offerteteksten voor de maatschappelijke begeleiding ontwikkeld.

Daarnaast heeft de werkgroep een meetinstrument ontworpen waarmee we de voortgang van de vluchteling meten.

Daarmee doen we recht aan een uniforme kwaliteitsstandaard voor de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen op elke locatie in Nederland en ontvangt iedere vluchteling van ons op dezelfde wijze maatschappelijke begeleiding. De resultaten uit het meetinstrument vertalen zich in een op maat gesneden begeleidingsplan. Het begeleidingsplan sluit aan en is daarmee ondersteunend aan de geformuleerde doelen uit het PIP.

Wanneer het instrument op alle locaties waar maatschappelijke begeleiding wordt aangeboden op dezelfde manier wordt gebruikt, kunnen de data en de resultaten van de begeleiding vergeleken worden. Ook maakt het uniforme instrument overdracht naar collega's mogelijk wanneer de vluchteling een andere maatschappelijk begeleider krijgt of in een andere gemeente gaat wonen. Uiteraard kan het voorkomen dat een opdrachtgever andere wensen heeft. In dat geval zal er eventueel een aanpassing op de standaard komen. Informeer bij je teamleider of dit het geval is in jouw gemeente. We werken uniform waar dat kan en bieden maatwerk waar dat moet.

Eigen regie

Het doel van VluchtelingenWerk is dat de vluchteling regie kan nemen over zijn/haar eigen inburgerings- en integratietraject. De vluchteling geeft samen met de maatschappelijk begeleider vorm aan het begeleidingstraject. Samen worden prioriteiten gesteld en doelen bepaald. Dit sluit waar mogelijk aan op de door de gemeente gestelde doelen in het PIP en

het begeleidingstraject wordt zoveel mogelijk afgestemd op andere activiteiten: het lesprogramma en overige onderdelen (bv. KNM en het praktijkdeel) van de inburgering.

Kwaliteitsverbetering van de begeleiding

Onze cliënten staan voorop en daarom vinden we het bovenal van belang om binnen de maatschappelijke begeleiding goede kwaliteit te bieden. Het is dan ook belangrijk om op gezette momenten samen met de vluchteling te kijken waar hij/zij staat op de weg naar zelfredzaamheid; om de periode voorafgaand kort te evalueren en te zien waar de focus in de begeleiding voor de komende periode op moet komen te liggen. Samen met de vluchteling werken aan de weg naar zelfredzaamheid geeft meer betrokkenheid van zowel vluchteling als begeleider.

Ontwikkeling zichtbaar in dossier

Als maatschappelijk begeleider werk je met het MB-meetinstrument van VluchtelingenWerk. De uitkomsten en daarbij passende acties en afspraken vormen een begeleidingsplan. Op deze manier worden de stappen die de vluchteling zet zichtbaar en kan de vluchteling zelf zijn/haar ontwikkeling volgen en zien welke acties hij/zij nog moet uitvoeren. Ook bouwen we hiermee aan een voortgangsdossier van onze cliënten en zien we wie er eventueel nog extra begeleiding nodig heeft. Wanneer uit de metingen duidelijk wordt dat de vluchteling op één of meerdere onderdelen moeite heeft zelfredzaam te worden, dan zal de maatschappelijk begeleider samen met de vluchteling hierover in gesprek gaan en samen zoeken naar een aanpak/plan om hier stappen in te zetten. Het kan zijn dat er extra ondersteuning nodig is. Als dit ook gevolgen heeft voor het inburgeringstraject kan de teamleider -in overleg met de vluchteling - hierover met de regievoerder in gesprek gaan. Vervolgactie zou kunnen zijn dat de teamleider de gemeente adviseert om een traject te verlengen of andere aanvullende producten (van Vluchtelingenwerk) aan te bieden (zoals Eurowijzer, Mindfit of Ouderschapsondersteuning).

Meet- en maatwerk voor gemeente(n) en opdrachtgevers

Gemeenten stellen steeds vaker meetbare resultaten als eis bij het uitvoeren van de maatschappelijke begeleiding. Het meetinstrument maakt een goede registratie en rapportage mogelijk en komt daarmee tegemoet aan deze eis van gemeenten. Het meetinstrument biedt daarnaast voldoende ruimte voor maatwerk per gemeente. Teamleiders (of VVS beheerders) kunnen leefgebieden aanvinken of uitzetten voor hun locatie. Dit naar aanleiding van specifieke afspraken die we met een gemeente hebben over de begeleiding die we wel en niet bieden en/of de situatie en behoefte van de vluchteling.

GEBRUIK VAN HET MEETINSTRUMENT

Het meetinstrument is bedoeld om de voortgang van de maatschappelijke begeleiding en de mate van zelfredzaamheid van vluchtelingen in de gemeenten te kunnen meten.

Het meetinstrument is ontwikkeld op hoofdlijnen, zodat vertrouwelijkheid en privacy zo goed mogelijk worden geborgd in geval informatie moet worden gedeeld met de gemeente.

Leefgebieden

Het meetinstrument sluit aan bij de leefdomeinen die in de Brede Intake worden genoemd. 1) Wonen

2) Kinderen

- 3) Financiën
- 4) Sociaal netwerk
- 5) Maatschappelijke participatie
- 6) Zorg/ gezondheid, onderwijs/inburgering
- 7) Huiselijke relaties.

Frequentie

Het meetinstrument is een hulpmiddel dat ten minste driemaal tijdens het begeleidingstraject wordt ingevuld. De eerste meting moet binnen 6 weken in het meetinstrument in VVS verwerkt worden.

Wanneer wij de vluchteling langer dan een jaar begeleiden is het aan te raden om meer dan drie metingen te doen. Het kan zijn dat een gemeente de wens heeft om het aantal meetmomenten uit te breiden om op meer momenten inzicht te krijgen in de stappen die worden gezet. Dan gaan we met de gemeente in gesprek over nut en noodzaak.

Samen het niveau bepalen

Het is belangrijk dat de maatschappelijk begeleider samen met de vluchteling de vragen van het meetinstrument bespreekt en het niveau bepaald. Het meetinstrument laat snel zien waar de groei van de vluchteling zit en welke onderdelen nog extra aandacht nodig hebben. Ook is het een hulpmiddel om de prioriteiten in de begeleiding te bepalen. Omdat het meten redelijk "talig" en "westers" is kan gebruik gemaakt worden van smileys. Check altijd of de vluchteling deze begrijpt.



Toelichting op de niveaus

1. Volledig zelfredzaam: De vluchteling heeft overzicht over een bepaald leefgebied, signaleert, handelt, zoekt zelf naar informatie (via internet) en weet gebruik te maken van de reguliere instanties of kan zelfstandig zijn/haar netwerk inschakelen
2. Voldoende zelfredzaam: De vluchteling heeft overzicht over een bepaald leefgebied, signaleert, vraagt advies en kan met een korte uitleg zelf handelen of zijn/haar sociaal netwerk inschakelen.
3. Redelijk zelfredzaam: De vluchteling heeft beginnend overzicht over een bepaald leefgebied en kan met uitleg hierbinnen zelf handelen of zijn/haar sociaal netwerk hiervoor inschakelen.
4. Matig zelfredzaam: De vluchteling heeft beginnend overzicht over een bepaald leefgebied en kan met uitleg/voordoen en in samenwerking met maatschappelijk begeleider handelen.
5. Niet zelfredzaam: De vluchteling heeft geen overzicht of inzicht over een bepaald leefgebied en kan niet handelen, met name door gebrek aan kennis van de Nederlands taal en/of kennis en/of noodzakelijke /gewenste vaardigheden in de Nederlandse samenleving en is niet in staat zijn/haar sociale omgeving hiervoor in te schakelen.

Hierbij kunnen ook externe factoren een rol spelen. Afsproken is dat het betreffende leefgebied prioriteit heeft binnen de maatschappelijke begeleiding.

HET BEGELEIDINGSPLAN

Nadat je samen met de vluchteling de (nul)meting in het meetinstrument hebt ingevuld volgen daar acties uit die bijdragen aan het vergroten van zijn/haar zelfredzaamheid. Die acties zijn onderdeel van het begeleidingsplan van de vluchteling. Samen bepalen jullie de prioriteiten. Je kunt in VVS het begeleidingsplan uitprinten zodat je deze kunt meegeven aan de vluchteling. De acties die je samen met de vluchteling bepaalt staan hier duidelijk per leefgebied in genoteerd. Op die manier kan de vluchteling hier samen met jou, geheel zelfstandig of met jou als vraagbaak op de achtergrond mee aan de slag. De acties dienen concreet in VVS gezet te worden zodat ze voor iedereen duidelijk en uitvoerbaar zijn.

- Vul het niveau in VVS bij de leefgebieden in
- Rapporteer bij acties de huidige situatie en afspraken
- Schrijf bondig, gebruik eenvoudige taal en wees concreet
- Neem alleen dingen op waarover je hebt gesproken met de vluchteling en oordeel niet
- Druk op 'Downloaden begeleidingsplan'
- Sla het plan op in VVS onder documenten en geef vluchteling een geprint exemplaar

Begeleidingsafspraken

Tijdens de begeleidingsafspraken die je met je cliënt hebt gemaakt worden de openstaande acties besproken en afgevinkt. Zijn alle acties uitgevoerd dan bepaal je waar nodig samen nieuwe acties. Als tussentijds blijkt dat gestelde subdoelen niet haalbaar zijn, stel je ze in overleg bij. Uit ieder niveau van zelfredzaamheid volgen andere acties. Als iemand nog niet in staat is contact te leggen met de verhuurder om een vraag te stellen, dan kan een actie zijn dat de cliënt zelf het nummer van de verhuurder opzoekt en samen met jou gaat bellen. Zie de bijlage voor een aantal concrete voorbeelden. Pas tijdens deze gesprekken de CODAR methodiek toe, zoals verderop in deze handleiding besproken zal worden.

Prioriteiten

Niet alles kan en hoeft tegelijk. Daarom bepaal je samen met de vluchteling de prioriteiten. Je geeft zo meer richting aan de begeleiding en overvraagt de vluchteling niet. Bekijk of er urgente acties bedacht of opgenomen zijn of moeten worden toegevoegd. Acties die niet lang(er) kunnen wachten. Vervolgens kijk je naar belangrijke acties en bepaal je de volgorde. Heb oog en oor voor de wensen, doelen, capaciteiten en situatie van de vluchteling, maar gebruik ook vooral je gezonde (praktische) verstand.

METHODIEKEN

Met *methodische* maatschappelijke begeleiding bedoelen we dat we in de uitvoering van een traject op een min of meer vaste en beproefde manier ons werk doen. We werken volgens het CODAR-model en het CO-IB-DA-model.

CODAR-Model

VluchtelingenWerk gebruikt voor de meeste werkzaamheden het CODAR-model (planmatig werken). Uitgangspunt is de hulpvraag van de vluchteling. Tijdens de begeleiding is er een coachende aanpak: de vluchteling wordt gestimuleerd om zijn/haar zelfredzaamheid te ontwikkelen. De integratie verloopt daardoor sneller en er worden concrete resultaten behaald.

<u>Contact</u>	→ Kennis maken, verwachtingen over en weer verhelderen, duidelijkheid krijgen over wie de cliënt is, wat is VluchtelingenWerk, wat zijn de taken en de mogelijkheden van VluchtelingenWerk. Vertrouwen opbouwen door o.a. het geven van duidelijkheid over de onafhankelijkheid van VluchtelingenWerk en de daarbij behorende geheimhoudingsplicht.
<u>Onderzoeken</u>	→ Doorvragen, daarbij hou je rekening met de achtergrond van jezelf en de cliënt, want die achtergrond kan bv. zorgen voor een minder objectieve houding of bepaalde aannames. Het doel is om in deze fase helderheid te krijgen over de vragen en de behoeften van de cliënt. Wat wil de cliënt? Is dit een reëel doel? Op welke manier kan VluchtelingenWerk daarbij ondersteunen? In deze fase maak je samen met de cliënt ook keuzes in welke doelen cliënt allereerst wil behalen en welke subdoelen daarvoor eerst gehaald moeten worden.
<u>Doelen stellen</u>	→
<u>Activiteiten plannen en uitvoeren</u>	→ Wie doet wat en wanneer?
<u>Resultaat</u>	→ Dit kan gedurende het jaar een terugkoppeling zijn voor nieuwe informatie m.b.t. de eerdere vragen en behoeften van de cliënt.

Twee belangrijke kernwoorden:

Samen. Samenwerken met de cliënt is een belangrijk aspect van het model. Je bent op een coachende manier bezig met de cliënt en bepaalt samen aan welke doelen je gaat werken.

Evalueren. Evalueren gebeurt niet alleen aan het einde van de rit, maar gedurende de hele cyclus. Het kan inhouden dat we, na een tussentijdse evaluatie, terug moeten naar een eerdere fase. Bijvoorbeeld de contact fase, omdat blijkt dat in het eerste contact nog niet alles duidelijk is geworden.

CO-IB-DA-model

Deze methode is ontwikkeld specifiek voor de financiële begeleiding aan vluchtelingen en is onder andere gebaseerd op het CODA-model en de 3 fasen voor budgetbegeleiding van Nibud (CO- inventariseren- beoordelen-DA). Bekijk voor een uitvoerige beschrijving van dit model de toolkit van Eurowijzer op Intranet of open onderstaande link

https://intranet.vluchtelingenwerk.nl/system/files/media/stappen%20methode%20Euro-Wijzer_def2.pdf

ONDERDELEN VAN DE MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDINGSMETHODE

Planmatig werken

We werken op verschillende manieren planmatig. Hieronder een aantal voorbeelden:

- Via een basischecklist (te vinden in de toolkit) met lokaal afhankelijke aanvullingen voor praktische hulp/ coaching vestiging.
- Door middel van de Intake: eventueel in combinatie met de Brede Intake.
- Via de resultaten van het meetinstrument en het maatschappelijk begeleidingsplan.
- Via begeleidingsgesprekken (o.a. aan de hand van acties komend uit het begeleidingsplan)
- Door middel van coachende begeleiding die we soms combineren met groepsbijeenkomsten. We bieden maatwerk en kijken naar wat de cliënt nodig heeft.
- We sluiten de begeleiding af met een eindevaluatie en waar nodig een advies.
- Na het eerste jaar of aan het eind van de begeleiding (wanneer dit korter duurt) wordt een klanttevredenheidsonderzoek gedaan.

Integraal samenwerken

De inburgeringswet spreekt over een integraal traject waarin vergunninghouders vanaf het AZC zo goed mogelijk worden begeleid naar (onbetaald) werk. Naast inburgering is maatschappelijke begeleiding een belangrijk onderdeel van dit traject. In een integraal traject werken verschillende partijen met elkaar samen, maar vanuit ieders rol en expertise. Zij hebben hun dienstverlening zo ingericht dat vluchtelingen het gevoel hebben dat alle activiteiten die hen worden aangeboden, naadloos en eenduidig naar hetzelfde doel toewerken: integratie en participatie.

Binnen VluchtelingenWerk heeft de vluchteling met verschillende afdelingen en contactpersonen te maken. Denk aan de maatschappelijk begeleider(s), een juridisch begeleider, taalcoach, trainers van diverse trajecten en projecten zoals de Participatieverklaringsworkshops, Mindfit en Preventieve Ouderschapsondersteuning. Om een goed beeld van de vluchteling te hebben en hem goed te kunnen coachen bij zijn integratieproces is -naast het gebruik van VVS- ook een goede afstemming nodig tussen de verschillende interne afdelingen/medewerkers, zodat de vluchtelingen geen last heeft van de verschillende contactpersonen en niet steeds de zelfde vragen hoeft te beantwoorden. Maar ook extern is een goede samenwerking tussen de maatschappelijke begeleiding, de taalaanbieder, klantmanager van de gemeente en (lokale) ketenpartners essentieel voor het vergroten van de zelfredzaamheid, het wegwijs maken in de gemeente en het ondersteunen van de doelen op alle leefgebieden van de vluchteling. Het maatschappelijk begeleidingstraject ondersteunt bij het behalen van resultaten op alle leefdomeinen. Bij het prioriteren van de onderwerpen wordt rekening gehouden met de verschillende doelen.

Deskundigheidsbevordering

Maatschappelijk begeleiders beschikken over de volgende competenties of ontwikkelen deze:

- cultuursensitief zijn (of kunnen werken)
- stress-sensitief zijn (of kunnen werken)
- coachend kunnen werken
- kunnen signaleren

Voor het ontwikkelen van deze competenties is een uitvoerig deskundigheidsbevorderingsprogramma ontwikkeld. Teamleiders, vrijwilligers en stagiaires van VluchtelingenWerk hebben toegang tot het deskundigheidsbevorderingsaanbod van de VluchtelingenWerk Academy. Maatschappelijk begeleiders starten met een basistraining en volgen daarna eventueel aanvullende trainingen. Op Intranet worden trainingen, cursussen, E-learning, landendagen en thema-bijeenkomsten aangekondigd. [Link naar intranet T&O]

In ontwikkeling Toolkit maatschappelijk begeleiding

We dragen zorg voor een digitale Toolkit MB op Intranet, met daarin:

Praktische instrumenten die ondersteunend zijn aan de begeleiding (filmpjes, praatkaart, brochure in eigen taal, infographics) op de verschillende leefgebieden.

4 Veldresearch contextuele interview

4.1 Interview 1:

Interview met Tatiana Ockeloen teamleider VluchtelingenWerk Tynaarlo.

Contextuele interviewing (discoverfase)

Startvraag: Hoe kan het dat statushouders na 15 maanden begeleiding van VluchtelingenWerk onvoldoende zelfredzaam zijn om te participeren in de gemeente Tynaarlo?

Topiclijst:

Hoofdonderwerpen	Sub onderwerpen
Zelfredzaamheidsniveau	Wonen, kinderen, financiën & administratie, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, zorg/gezondheid en huiselijke relaties.
Beleid	Gemeente, landelijk en organisatie
Huidige begeleiding	Wat gebeurt er binnen de 15 maanden en waar is het op gebaseerd.
Metten zelfredzaamheid statushouder	Hoe wordt er bepaald wanneer een statushouder zelfstandig genoeg is en wat is zelfstandig genoeg.
Hoe wordt het proces ervaren	Hoe wordt het proces van 15 maanden ervaren door begeleiders, statushouders en de gemeente
Uiteindelijk doel van advies (product)	Waar ligt de behoefte en wat zijn ontwikkelpunten
Uitzonderingen	-Wanneer gaat het wel goed -Vergelijken en verschil met andere gemeenten
Methodieken	Is er al wat gedaan met het probleem, zo ja wat?
Teamsamenstelling	-Verwachtingen van statushouders -Professionaliteit -Trainingen/curcus -Sluit het aanbod aan bij de behoefte van de statushouder.

Probleem centraal:

Statushouders zijn na 15 maanden begeleiding van vluchtelingenwerk niet zelfstandig genoeg om te kunnen participeren in de gemeente Tynaarlo.

-wat draagt ertoe bij dat het probleem er is?

-Wat houdt het in stand?

-Wat zijn de onderliggende oorzaken?

Uitkomsten interview met teamleider van VluchtelingenWerk Tynaarlo: Tatiana Ockeloen.

Zelfredzaamheidsniveau: Het zelfredzaamheidsniveau is sterk afhankelijk van de leeftijd van de statushouder, iemand zijn vooropleidingen en werkervaringen. Dit heeft invloed op het beheersen van de Nederlandse taal en inzicht krijgen in het systeem binnen de Nederlandse maatschappij. Hierbij is te denken aan:

Beleid:

Huidige begeleiding:

Er wordt aan de maatschappelijk werkers gevraagd om de statushouders kennis te laten maken met de burens, andere ouders op basisscholen en andere omwonenden. Het sociaal netwerk opbouwen in de beginfase is een belangrijk onderwerp. Als de inburgeringslessen zijn gestart wordt er onderzocht wat de statushouder zelf zal kunnen, waarbij diegene begeleiding nodig heeft en wat de verwachting is voor de toekomst. Hierbij neemt in de beginfase de maatschappelijk werker veel taken over en geeft veel informatie. Hierbij is te denken aan het verlengen van een OV-abonnement. Eerst doet de maatschappelijk werker dit voor de statushouder, de volgende keer wordt dit samen gedaan en uiteindelijk is het doel dat de statushouder dit zelf doet. Het is belangrijk dat er geen dingen uit handen worden genomen wat de statushouder zelf kan. De maatschappelijk werker moet de statushouder motiveren en aansturen om het zelfstandig te doen. Dit vraagt ook een bepaalde afstand van de maatschappelijk werker.

Metten zelfredzaamheid statushouder: Veel statushouders hebben moeite met de taal en het lezen van brieven of overheidsbrieven met lastige termen die niet begrepen worden. Hierdoor worden ze afhankelijk van anderen. Wanneer deze hulp niet beschikbaar is kunnen financiële problemen ontstaan. Ook missen ze vaak mensen om op terug te vallen. Ze hebben vaak geen groot netwerk of voelen zich bezwaard om hulp te vragen. De mentale toestand van de vluchtelingen werd hierin ook genoemd. Veel statushouders hebben trauma's uit het verleden wat meespeelt bij de participatie. Aangezien ons onderzoek hier niet over gaat werd aangeraden hier niet te veel op in te gaan omdat de doorverwijzing voor deze mensen anders verloopt. Om zelfredzaam te zijn binnen de Nederlandse samenleving is het noodzakelijk om de Nederlandse taal te begrijpen, zodat je alle vaste lasten en zaken rondom toeslagen en belasting begrepen worden. Ook kennis over wet- en regelgeving is hierbij van belang. Daarnaast is het van belang om digitaal vaardig te zijn zodat er online ook zaken geregeld kunnen worden. Hierbij is te denken aan: e-mails, belastingaangifte, zorgtoeslagen aanvragen, cursussen volgen, internet fraude en informatie opzoeken. Vaak kunnen de statushouders wel met een smartphone omgaan en termen opzoeken. Bestanden beheren, of het digitaal invullen van een document en vervolgens uploaden bij bijvoorbeeld de belastingdienst is lastiger. Wanneer een statushouder niet voldoende zelfredzaam is na 18 maanden wordt diegene overgedragen aan het sociaal team van Tynaarlo. In Assen is ook een sociaal team genaamd Vaartwelzijn. Hier kunnen mensen op inloopspreekuur komen. Dit maakt het laagdrempelig voor de statushouders om met vragen langs te komen. Dit is in Tynaarlo op dit moment niet aanwezig. De zelfredzaamheid van de statushouder wordt gemeten door er in het begin vanuit te gaan dat de persoon helemaal niet zelfredzaam is (BIJLAGE). Vervolgens maakt de regievoerder van de gemeente doormiddel van een brede intake plan inburgering participatie. Hierin wordt het niveau besproken van de statushouders en doelen gesteld voor de maatschappelijke begeleiding (bijlage). Na afloop wordt doormiddel van een overdrachtsformulier (bijlage) wederom het zelfredzaamheidsniveau op elk leefgebied geëvalueerd. Soms wordt er ook een tussenmeting gedaan. Bijvoorbeeld als iemand een cursus volgt 'omgaan met geld' om te kijken of de cursus heeft bijgedragen aan de financiële zelfredzaamheid.

Hoe wordt het proces ervaren:

De doorverwijzing naar andere partners wordt verschillend ervaren. Sommige organisaties zijn helemaal nieuw met de doelgroep. Terwijl andere organisaties meer bekend zijn. Een aantal organisaties vragen zich af hoe het kan dat de statushouder na 18 maanden nog onvoldoende zelfredzaam is. Tatiana ziet dit meer als een doorlopend proces. Het gaat in stappen. Er zijn veel factoren die meespelen zoals: analfabetisme, lage leerbaarheid, trauma's en gezinssamenstelling. Wat ze vaak zien is dat als dit speelt iemand niet

zelfredzaam genoeg is na de 18 maanden. Er kan tijdens het proces extra aandacht gegeven worden aan deze statushouders doormiddel van cursussen die worden aangeboden. Denk hierbij aan: 'omgaan met geld', 'Digitaal vaardigheid, hoe ziet het Nederlandse systeem eruit. Deze cursussen worden aangeboden in hun eigen taal. Hierbij wordt er uitgelegd wat er van hen als individu verwacht wordt. Begrijpen ze wat hun inkomsten zijn, uitgaven en informatie rondom een uitkering. Er wordt ook informatie gegeven over toeslagen. Het voordeel van de cursus in eigen taal is dat het snel begrepen wordt. Het nadeel hiervan is dat zodra er een brief komt in de Nederlandse taal dit vaak niet begrepen wordt en ze dan niet meer weten waar het over gaat en wat ze moeten doen. De meeste statushouders hebben wel het besef dat ze bij deze zaken hulp nodig hebben. Dit zoeken ze dan ook op. Er wordt bij de overdracht naar een andere organisatie gezorgd dat iedereen een contactpersoon krijgt. Deze contactpersoon kan vragen beantwoorden en hier kan de statushouder berichten naar sturen bij onduidelijkheden. De maatschappelijk begeleiders van het team VluchtelingenWerk bestaat uit vrijwilligers, dus is het belangrijk dat zij het werk leuk vinden. Er moet worden gezocht naar een balans tussen begeleiding bieden en zelfredzaamheid van de statushouder. Daarnaast is er voor het werk geen eenduidige methode. Ieder mens is anders dus vraagt verschillende begeleidingsstijlen. De onderlinge samenwerking is cruciaal dat de begeleidingsstijl eenduidig is.

Waar ligt de behoefte/ontwikkelpunten:

Er liggen veel kansen op het gebied van netwerkontwikkeling. Statushouders hebben vaak wel een eigen gemeenschap uit hetzelfde land van herkomst. Er is vaak sprake van een taalbarrière. Tijdens de 18 maanden begeleiding wordt het wel gestimuleerd om het netwerk te vergroten. Op dit moment beginnen statushouders binnen de 18 maanden onvoldoende aan vrijwilligerswerk. Hier liggen nog mogelijkheden. Dit heeft er mee te maken dat de werkgevers ongemak ervaren door de taalbarrière. Dit leidt tot een vicieuze cirkel omdat de statushouders de Nederlandse taal sneller leren in praktijksituaties, maar deze organisaties de statushouders afwijzen omdat ze de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Vrijwilligerswerk zorgt er ook voor dat het sociaal netwerk uitgebreid wordt. De statushouder leert veel tijdens vrijwilligerswerk en hierdoor blijven ze vaak gemotiveerd. Statushouders weten vaak niet hoe ze dit zelf moeten aanpakken en zijn hierin ook verlegen. Daarnaast ervaren zij ook de taalbarrière wat hen in verlegenheid brengt. Draagvlak verbeteren is het gezamenlijke doel van VluchtelingenWerk en andere ketenpartners. Met de nieuwe wet inburgering heeft de gemeente meer regie en hierdoor wordt er ook meer verwacht van de gemeente om de integratie en het draagvlak in de gemeente en in de wijk te vergroten. Ontwikkelpunt is de zelfregie van de statushouder vergroten de statushouder in zijn eigen kracht zetten. Ook duidelijk benoemen dat de begeleiding voor 18 maanden is. Doordat de maatschappelijk begeleider in het begin veel uit handen neemt gaat de statushouder zijn verwachtingspatroon aanpassen en neemt hierdoor minder initiatief. Met ingang van de nieuwe wet inburgering worden verwachtingen besproken met het regievoeder van de gemeente. Dit maakt het voor statushouders inzichtelijker wat er van hen verwacht wordt.

Uitzonderingen:

Het komt eigenlijk nooit voor dat iemand met een lage startkwalificatie die analfabeet is wel zelfredzaam is na 18 maanden. De mensen die wel zelfredzaam genoeg zijn zijn vaak de statushouders die de Nederlandse taal voldoende beheersen en met een sociaal netwerk.

Teamsamenstelling:

De verwachtingen van de statushouders zijn divers. Het is wel belangrijk om als maatschappelijk begeleider duidelijke kaders af te spreken met de statushouder 'verwachtingsmanagement'. Veel statushouders denken/vinden dat de maatschappelijk werker alles moet doen. De statushouders verwachten vaak dat wanneer ze hier komen ze snel geld krijgen. Dit heeft vaak tijd nodig. Het is belangrijk dat de maatschappelijk werker duidelijk uitlegt dat een uitkering tijdelijk is en om de tijd te overbruggen totdat er een baan gevonden is. Het is ook de bedoeling dat vrouwen gaan werken. Dit kan in hun land van herkomst anders zijn. Er is vaak sprake van cultuurverschil. Er wordt ook gesproken over veiligheid, solidariteit en gelijkheid. De gemeente verteld wat de rechten en plichten zijn. Dit is een leerproces voor de statushouders. Ze kunnen niet verwachten dat iets na 1 dag al

geregeld is. Het is de taak van de maatschappelijk werker om de statushouders daarvan bewust te maken.

De professionaliteit wordt gewaarborgd doordat VluchtelingenWerk verschillende cursussen aanbiedt. Het maatschappelijk team van VluchtelingenWerk bestaat voornamelijk uit vrijwilligers en stagiaires. Een paar voorbeelden hiervan zijn: 'coaching vaardigheden', 'omgaan met agressief gedrag' een aantal hiervan zijn verplicht. 1x in de zes weken heeft Tatiana een bespreking met alle maatschappelijk werkers waarin casussen besproken worden. Hier wordt besproken hoe je iets aanpakt en de statushouders worden besproken. VluchtelingenWerk beschikt over een gids waarin veel praktische informatie staat voor de begeleiding.

Tijdens de wisseling van de oude wet inburgering naar de nieuwe wet inburgering zijn veel scholen gestopt met het aanbieden van inburgeringslessen. Corona speelde daarbij ook een rol waardoor er grote wachtlijsten zijn ontstaan omtrent de inburgering. Hierdoor raakten statushouders gedemotiveerd. Dit heeft bijgedragen aan de onvoldoende zelfredzaamheid. Statushouders waren vaak niet digitaal vaardig waardoor ze niet de online lessen konden volgen. In Tynaarlo was eerst geen school.

4.2 Interview 2

Interview met O. & U. beide statushouders van de gemeente Tynaarlo.

Datum: 14 maart 2023

Vooraf zijn vragen opgesteld voor een contextueel interview. We hebben hiervoor gekozen omdat het brede vragen zijn waardoor er een gesprek opgang komt. Omdat de statushouders de Nederlandse taal nog niet goed beheersen leek ons dit een fijne manier omdat er van de vraag afgeweken mag worden. We hebben deze vragen anders geformuleerd toen we het hebben gevraagd, zodat het beter te begrijpen was. Achteraf begrepen ze niet alle vragen en konden een aantal niet beantwoord worden. We hebben wel een algemeen beeld gekregen van hun ervaring en idee over de zelfredzaamheid. Het interview heeft plaatsgevonden bij O. & U. thuis (i.v.m. privacy hebben we niet hun volledige naam gebruikt). We hebben ervoor gekozen het interview niet op te nemen omdat het gesprek vanwege de taalbarrières niet soepel verloopt. Ondertussen werd er veel vertaald. Daarom hebben we de antwoorden meegeschreven die er gegeven werden. Het gezin woont sinds kort in Nederland maar zijn erg gemotiveerd om te participeren in de samenleving. Ze ondernemen veel, pakken alle kansen aan om de Nederlandse taal te leren en zetten zich in om een sociaal netwerk op te bouwen. Deze kennis is opgedaan vanuit praktijkervaring. Wij vinden het van belang voor ons onderzoek dat we het verhaal horen van een statushouders gezin waarbij het wel goed gaat om als voorbeeld te gebruiken.

-Hoe ervaren jullie de 18 maanden begeleiding vanuit VluchtelingenWerk?

O.&U. zijn vooral erg dankbaar voor de 18 maanden begeleiding. Ze ervaren de begeleiding als helpend bij regelzaken zoals het aanvragen van een ov-kaart, het regelen van passend onderwijs voor de kinderen en het aansluiten bij een sportvereniging. Hierdoor bouwen ze een sociaal netwerk op. Zij noemen meerdere keren als nadeel dat ze soms erg lang moeten wachten. Ze moesten erg lang wachten op het volgen van inburgeringslessen, terwijl ze erg gemotiveerd waren. Dit was frustrerend.

-Hoe zien jullie het voor je 18 maanden na de begeleiding op het gebied van zelfstandigheid? Hoe is de ervaring van het ene gezien in de overlap.

Ze geven aan dat ze niet verwachten dat ze na 18 maanden begeleiding al volledig zelfredzaam zijn. Ze vertelden dat ze o.a. brieven vertalen met hun mobiele telefoon, maar ze vervolgens het heel lastig vinden hoe zaken verder geregeld moeten worden.

-Hebben jullie voldoende mogelijkheden om te participeren in Nederland?

In Tynaarlo is er een bibliotheek, een dorps huis, sportverenigingen en ze sluiten aan op school om o.a. Nederlandse taal te leren. Ze zijn blij met deze mogelijkheden. Omdat ze gebruik maken van het openbaar vervoer kunnen ze ook buiten Tynaarlo kijken wat ze ook regelmatig doen.

-Wat voor steun krijgen jullie bij financiële zaken?

Eerst heeft VluchtelingenWerk veel geholpen bij financiële zaken. Omdat O. & U. erg leergierig zijn willen ze zelf ook wel veel proberen. Samen met VluchtelingenWerk zijn ze op weg geholpen. Ze hebben goed contact met de burens. Als er een brief binnen komt wat ze niet begrijpen lopen ze naar de burens voor hulp. Dit pakt tot nu toe goed uit.

-Hebben jullie vrijwilligerswerk gedaan? Was er mogelijkheid daartoe?

In Tynaarlo heeft een tafeltennistoernooi plaatsgevonden bij een school. O. heeft hierbij geholpen omdat hij ook als sport tafeltennis doet. Ze hebben zelf het initiatief genomen om een taalmaatje te zoeken. Hier gaat O. regelmatig heen. Op dit moment heeft U. nog geen vrijwilligerswerk. Ze zijn niet op de hoogte wat er allemaal mogelijk is in Tynaarlo en omgeving wat betreft vrijwilligerswerk.

-Wat waren vooraf jullie verwachtingen en komt dat overeen?

Toen zij hier kwamen hadden ze weinig verwachtingen. Er was veel onduidelijk over onderwijs en school. Ze hebben een zoon met niet aangeboren hersenletsel. Voor hem moest passend onderwijs gevonden worden. Er was van te voren weinig kennis over wat de mogelijkheden waren.

-Wat is de behoefte?

U. gaf aan dat het voor hun heel fijn is om alleen al mensen en maatschappelijk werkers om haar heen te hebben met een glimlach op het gezicht. Ze hebben veel ellende meegemaakt en dan is het voor haar heel helpend en fijn om in een omgeving te zijn met mensen die positief in het leven staan en gemotiveerd zijn. Hierdoor raakt ze zelf ook gemotiveerd. Zij geven aan dat ze behoefte hebben aan toekomstperspectief. Duidelijke uitleg van de route die ze af moeten leggen met een doel voor ogen. Ze vertelden dat ze zelf veel initiatief hebben genomen om kennis te maken met de burens. Wat zij fijn zouden vinden is bijvoorbeeld een keer een buurtfeest of iets anders waardoor buurtbewoners met elkaar in contact komen.

-Hoe is jullie zelfstandigheid gemeten?

Deze vraag hebben we niet gesteld omdat dit uit literatuuronderzoek al duidelijk is geworden, en het een ingewikkelde vraag is om voor hun te begrijpen.

-Hebben jullie informatie gekregen over ontmoetingsplekken in de buurt of deelgenomen? Hoe was eventueel die ervaring?

Deze vraag was eerder al beantwoord bij vrijwilligerswerk.

-Wat hebben jullie nodig om de stap te zetten om wel deel te nemen aan activiteiten in de buurt?

Ze zijn erg actief in de buurt om deel te nemen aan activiteiten. We hebben ook de vraag gesteld of het nog niet goed spreken van de Nederlandse taal ook een belemmerende factor hierin is. Ze gaven aan dat dit niet het geval is, maar mensen wel meer geduld moeten hebben. Ze zijn erg blij dat ze beide in het bezit zijn van een mobiele telefoon. Via google translate kan er snel vertaald worden.

-Ervaren jullie een taalbarrière en weerhoudt dit jullie van participatie

Dit is geen belemmerende factor. Ze stappen gewoon op mensen af als er vragen zijn. Tijdens het gesprek probeerden ze ook zoveel mogelijk in het Nederlands te communiceren. Ze geven wel aan dat de taalbarrière soms wel een probleem is. Wanneer ze worden gebeld is het nog lastiger om iets te begrijpen of uit te leggen.

-Hebben jullie een netwerk om op terug te vallen met eventuele vragen bijvoorbeeld financieel Omdat het contact met de burens erg goed is kunnen ze hierop terugvallen met vragen. Verder hebben ze nog geen vrienden of andere mensen in het netwerk waar ze op terug kunnen vallen.

4.3 Interview 3

Interview met Tarek stagiaire bij VluchtelingenWerk Assen en ervaringsdeskundige.

Datum: 15 maart 2023

Naam: Tarek

Tarek is 26 jaar en loopt op dit moment stage bij VluchtelingenWerk. Toen hij 17 jaar was kwam hij als vluchteling in Nederland. Dat maakt Tarek ook ervaringsdeskundige. We hebben een interview gehouden bij hem thuis om erachter te komen wat zijn kijk is op de huidige begeleiding van VluchtelingenWerk en hoe hij de begeleiding zelf ervaren heeft en inzet op de zelfredzaamheid. We mochten het interview opnemen zodat we hem later kunnen terugluisteren voor het uitschrijven van het interview. Wij vinden het beide belangrijk om tijdens het interview echt in contact te zijn en te luisteren naar diegene die wij interviewen, in plaats van dat we ondertussen aan het typen zijn. Tarek had het voordeel dat hij wel Engels sprak toen hij naar Nederland kwam.

-Hoe ervaar jij de 18 maanden begeleiding die VluchtelingenWerk biedt:

Tarek geeft aan dat hij vindt dat 18 maanden begeleiding vaak niet voldoende is. Hij heeft altijd in zijn achterhoofd het doel om de zelfredzaamheid te vergroten tijdens de begeleiding. Hij weet vanuit eigen ervaring hoe belangrijk het is om zelfredzaam te worden. Wat hij doet is structuur geven door bijvoorbeeld schema's te maken en een agenda te geven. Als stagiaire heeft Tarek nog onvoldoende informatie over de sociale kaart waardoor hij soms niet goed weet voor welke taken hij een statushouder moet doorverwijzen. Hierdoor neemt hij regelmatig te veel taken op zich die niet binnen zijn expertise vallen. De tijd die hij daarmee kwijt is had hij ook kunnen besteden aan o.a. de zelfredzaamheid van de statushouder vergroten. Wat ook belangrijk is om af en toe te durven zeggen als maatschappelijk begeleider tegen de statushouder. Je kan niet alles voor ze doen. Duidelijkheid is heel belangrijk. Als ze te snel zelfredzaam willen worden en voordat ze iets echt begrijpen iets gaan doen (zoals financiële zaken) kan dit ook verkeerd aflopen. Dit kan achteraf juist voor meer werk zorgen.

-Hoe zien jullie het voor je 18 maanden na de begeleiding op het gebied van zelfstandigheid? Hoe is de ervaring van het ene gezien in de overlap.

Uit eigen ervaring vond Tarek het gebied van financiën erg lastig om zelfredzaam te worden. Het waren vooral de vaste lasten, omdat er veel bij komt kijken door de bureaucratie van Nederland. Hij is nooit in de financiële problemen gekomen. Hij geeft aan dat hij nooit begeleiding heeft gehad van VluchtelingenWerk op financieel gebied. Tijdens het begeleidingstraject had hij een Nederlandse partner, waardoor ze ervan uitgingen dat hij Tarek zou ondersteunen bij vragen op financieel gebied. Zijn partner heeft het toen veel van hem overgenomen in plaats van dat hij het zelf deed. Dit ziet hij als een gemiste kans. Het duurde langer voordat hij zelfstandig zijn financiën kon regelen. Als begeleider pakt hij dit nu ook op een andere manier aan door niet te veel uit handen te nemen van de cliënt, maar het in de beginfase juist samen te doen. Tarek had het idee dat de begeleiding waar hij recht op had niet ondersteunend was zoals hij verwacht had. Ze gingen er te snel vanuit dat zijn omgeving voldoende hulp kon bieden. Zijn verwachtingen kwamen dus niet overeen met de werkelijkheid. Vanaf het begin dat hij begeleiding kreeg was het voor hem niet duidelijk wat het doel was. Hij geeft aan dat hij het prettig had gevonden als vooraf duidelijk een doel was gesteld met toekomstperspectief. Tarek geeft aan dat hij het heel belangrijk vindt dat statushouders informatie krijgen over opleidingen en school de mogelijkheden. Er zijn veel termen zoals de havo, het mbo en het hele onderwijssysteem waarvan de statushouders niet weten wat het inhoudt. Hij heeft wel prestatiedruk ervaren om een diploma te halen. Een begeleider kan hierin een rol spelen bij het vinden van een passende opleiding en informatie geven over het onderwijssysteem in Nederland. Wat Tarek op dit moment doet is ook vaak om bevestiging vragen of het gene wel echt begrepen wordt door de statushouders. Hij ervaart in de praktijk dat er vaak miscommunicaties zijn tussen de begeleiding en de statushouder. Hij vindt maatwerk erg belangrijk. Hij benoemt overal het doel en neemt de statushouder mee in het proces. Zo stimuleert hij de zelfstandigheid van de statushouder.

-Zijn er voldoende mogelijkheden om te participeren in Nederland?

Tarek vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn om te participeren in Nederland. Sommige statushouders zijn onwetend over de mogelijkheden.

-Wat voor steun kreeg jij bij financiële zaken?

Hij vertelde dat hij geen hulp kreeg (zie vraag hierboven)

-Heb je vrijwilligerswerk gedaan? Was er mogelijkheid daartoe?

Tarek vindt dat er meer inclusie moet zijn voor specifieke doelgroepen. Hij is het ermee eens dat er te weinig plekken zijn omdat bedrijven vaak tegen de taalbarrière aanlopen. Hij heeft dit probleem zelf nooit meegemaakt. Hij geeft aan dat statushouders hier vaak ook meer initiatief in moeten nemen. Er zijn wel mogelijkheden, maar alleen een sollicitatie doen is al een grote stap.

-Wat is de behoefte van jou als maatschappelijk werker?

Wat Tarek mist is bijvoorbeeld een ervaringsdeskundige die informatie kunnen geven aan de statushouders. Op dit moment hebben ze bij VluchtelingenWerk geen ervaringsdeskundige. Een ervaringsdeskundige kan duidelijker zijn tegen de statushouders omdat diegene een soort gelijke situatie zelf ook heeft meegemaakt. Veel maatschappelijk begeleiders zijn vrijwillig en hebben toch een bepaald soort medelijden tegenover de statushouders. Dit heeft een ervaringsdeskundige minder.

-Hoe motiveer jij als maatschappelijk werker statushouders om contact op te nemen met mensen in de buurt?

Als voorbeeld noemde Tarek dat hij laatst bericht werd door een statushouder op welke dag de container bij de weg moest. Hij heeft toen de statushouder gemotiveerd om zelf naar de bureaus te lopen om dit te vragen. Het heeft dus erg veel te maken met als maatschappelijk werker niet te veel uit handen te nemen, maar juist te motiveren om het contact aan te gaan.

Hij benoemt ook dat heus niet alle burens hiervoor open staan of zelf voorbeeldgedrag laten zien. Hij heeft ook regelmatig te maken met overlast van burens.

-Heb je een taalbarrière ervaren toen je aan het inburgeren was en heeft dit je weerhouden van participatie

Tarek verteld dat het een groot voordeel was dat hij de Engelse taal sprak. Daarnaast ontmoette hij vrij snel een Nederlandse partner met kinderen. Doordat hij iedere dag met de Nederlandse taal te maken had kreeg hij het snel onder de knie. Daarnaast is hij ook niet bang om op mensen af te stappen. Sociale vaardigheden zijn erg belangrijk geeft hij aan en hierin spelen cultuurverschillen ook een rol. Durven is heel belangrijk. Volgens Tarek is er voor integratie veel moed en lef nodig. Dit is per persoon verschillend. Het advies van Tarek voor de begeleiding is om mensen meer te prikkelen om ergens op af te stappen of dingen te ondernemen. Soms zijn maatschappelijk werkers handelingsverlegen. Ze durven dan de statushouders niet goed aan te spreken op hun zelfredzaamheid vanwege begrip voor de situatie. Tarek geeft ook aan dat het voor een groot gedeelte ligt bij de motivatie van de statushouder. Stress en zorgen hebben hier grote invloed op. Hierbij is te denken aan traumatische ervaringen en financiële zorgen. Daarom is het zo belangrijk om doelen voor ogen te hebben.

-Had jij een netwerk om op terug te vallen toen je aan het participeren was?

Tarek woonde bij een gezin met zijn partner en zijn kinderen. Daarnaast bouwde hij snel een netwerk op doordat hij naar school ging en daar vrienden ontmoette. Tarek is sociaal ingesteld en stapte al snel op mensen af. Dit is helpend geweest voor het opbouwen van een netwerk. Daarnaast was het een erg groot voordeel dat hij Engels sprak.

4.4 Interview 4

Interview met Esther B. regievoerder gemeente Tynaarlo

Datum: 16 maart 2023

Contextueel interview:

We hebben een telefonisch interview gehouden met Esther B. zij is sinds kort werkzaam als regievoerder van de gemeente Tynaarlo. We hebben ervoor gekozen om een contextueel interview te houden met Ester om een goed beeld te krijgen van het probleem op macro-niveau. Vanwege de nieuwe wetgeving die is ingegaan op 1 januari 2022 is er veel veranderd en heeft de gemeente weer de regie over de inburgering van de statushouder.

Startvraag: Hoe kan het dat statushouders na 15 maanden begeleiding van VluchtelingenWerk onvoldoende zelfredzaam zijn om te participeren in de gemeente Tynaarlo?

-Wat is het beleid van de gemeente?

Bij de oude wet inburgering moest de inburgeraar zelf alles regelen. Dat betekende dat als een statushouder naar Nederland kwam VluchtelingenWerk aan een nieuwkomer gekoppeld werd en VluchtelingenWerk het meeste moest regelen samen met de statushouder. VluchtelingenWerk kon de statushouder bijvoorbeeld wel aanmelden bij school en geregeerde zaken zoals: het aanmaken van DigiD, het aanmelden bij DUO maar verder moest een inburgeraar eigenlijk zelf alles regelen wat betreft school en de contacten met school. Het lastige daarin was het overzicht houden. Er is een wijziging in de wet gekomen en die wijzigingen is eigenlijk als gevolg gekomen van het feit dat het gewoon niet werkte want de nieuwkomers waren nog niet zelfredzaam op het moment dat ze in Nederland kwamen. De overheid had besloten dat de regie bij de gemeentes kwam te liggen. Er werden regievoerders aangesteld. Wat de regievoerders nu doen is dat zij vanaf het moment dat ze in het AZC zijn en gekoppeld zijn aan de gemeente ze direct al weten aan welke gemeente .

De regievoerders beginnen al met een kennismakingsgesprek in het AZC. Het begint al vroeg dat ze een beeld krijgen van een nieuwkomer en het gezin en het problematiek wat er wellicht is. En vervolgens ga je binnen die 3 jaar een driejaren plan inburgering uitstippelen. Dit houdt in dat je gaat aansturen op: naar welke school ga jij, hoe ga jij de Nederlandse taal leren en op welk niveau. Er wordt gekeken wat het zelfredzaamheidsniveau is en daarvanuit gekeken wat passend is voor een vervolgopleiding. Vanuit de gemeente wordt VluchtelingenWerk betaald. Zij krijgen opdracht vanuit de gemeente voor maatschappelijke integratie. Ze moeten ook verantwoording afleggen hoe het ervoor staat met de maatschappelijke begeleiding. Het is op dit moment echt een probleem dat de statushouders onvoldoende zelfredzaam zijn na 18 maanden begeleiding. Volgens Esther wordt het doel van VluchtelingenWerk dus niet behaald.

-Wat zijn de voordelen en nadelen van dit beleid?

De voordelen van de nieuwe wet inburgering die is ingegaan om 1 januari 2022 is dat er op dit moment veel beter zicht is op hoe het met de statushouder gaat. De nadelen van de nieuwe wet is dat er nog veel partijen zoekende zijn. Bij de nieuwe wet zijn drie leerroutes vastgesteld waarin statushouders zich kunnen bevinden. Bijvoorbeeld een route voor statushouder die nooit school hebben gevolgd in hun land van herkomst en weinig kansen hebben gehad om zich te ontwikkelen. Vanuit daar worden verdere stappen ondernomen. De nadelen zijn dat er weinig leerplekken en werkplekken zijn voor de statushouders die een leerroute volgen. Er is ook een onderwijsroute voor leerlingen die erg gemotiveerd zijn. Hierin is het nadeel dat de taalvereiste erg hoog is. Dat ze soms de taal nog onvoldoende beheersen. Er is ook een te kort aan docenten.

-Hoe wordt het proces van 18 maanden ervaren door de gemeente?

Wat zij zien is dat er meer gewerkt moet worden aan zelfredzaamheid van de nieuwkomers. Er wordt kritisch gekeken naar de werkwijze van VluchtelingenWerk. Het zit dan erg op de vaardigheden die aangeleerd moeten worden om zelfredzaam te functioneren in Nederland. Voorbeelden: internetbankieren en post lezen. De neiging van de vrijwilliger is dat ze heel graag willen helpen. De vrijwilliger heeft de neiging om veel over te nemen en te regelen wat de statushouder zelf ook zou kunnen. Hier draait het ook om veel verhaling. Een groot probleem blijft de taalbarrière en het leerbaarheidsniveau. Esther wil graag dat er op scholen meer les wordt gegeven om digitaal vaardig te worden. Volgens Esther is Nederland een gedigitaliseerd land daarom is dit erg van belang.

-Waar ligt de behoefte van de gemeente en wat zijn de ontwikkelpunten?

Esther zou het een mooie ontwikkeling vinden als statushouders van het GKB-krediet een extra'tje krijgen om een laptop aan te schaffen. Zo kan de digitale zelfredzaamheid vergroot worden. Zodat ze zelf inloggen, zelf de digitale zaken regelen. Esther benoemt ook dat ze het niet vindt kunnen dat medewerkers hun eigen telefoon en laptop moeten gebruiken voor privé zaken van de statushouders. Dit heeft ook als nadeel dat medewerkers veel in hun vrijetijd worden benaderd door de statushouders bij vragen. Dit is tegenwoordig ook niet passend bij de wet privacy. Het is heel privacygevoelig als een medewerker met informatie van de statushouders in de bus zit en mensen dit kunnen tegenkomen. VluchtelingenWerk zou eigenlijk iedereen een werktelefoon moeten geven of een laptop met beveiliging erop.

De zelfredzaamheid bevorderen en het netwerk vergroten noemt Esther als de behoefte die er op dit moment speelt. Meer begeleiding bijvoorbeeld bij het meegaan naar de plaatselijke sportvereniging, of het aanmelden voor andere zaken. Meer hulp om de buurt te leren kennen en het proces hoe het aanmelden bijv. in zijn werk gaat.

-Wanneer gaat het wel goed?

De situaties dat het wel goed gaat zijn vaak gemotiveerde gezinnen die al hoogopgeleid zijn in land van herkomst en dingen snel oppakken zoals de Nederlandse taal. Volgens Esther

merk je dit vaak al na het eerste gesprek. Verbanden kunnen leggen hoe het gaat in Nederland. Er zit een verschil per persoon wat ieders belastbaarheid is. Dit komt o.a. door trauma's en andere zorgen. Als het goed gaat ligt de focus in deze gevallen vaak op dingen wat wel lukt.

-Wat is het verschil met andere gemeenten?

Tynaarlo is een kleine gemeente waardoor er meer inzicht is in het gehele proces rondom de statushouder. Esther vergelijkt het met de gemeente Groningen, waarbij het meer gericht is op de statushouder individueel en het uitvoeren van de pip (plan inburgering). De gemeente Groningen hebben veel meer cliënten te begeleiden waardoor ze minder betrokken zijn bij ketenpartners zoals VluchtelingenWerk. Een nadeel aan een kleine gemeente is dat er minder voorzieningen zijn, dus ook de mogelijkheden worden beperkt zoals de kinderopvang en scholen. Statushouders zijn hier ook afhankelijk van openbaar vervoer. Er is ook minder vrijwilligerswerk. Esther noemt de lange wachtlijsten bij de kinderopvang als een groot obstakel. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld alleenstaande moeders al niet de deur uit en deelnemen aan activiteiten op de momenten dat ze de kinderen thuis hebben. Ook het volgen van school/les is lastig als er geen opvang is voor de kinderen.

-Wie voert het inburgeringsplan uit?

Esther stelt hem op door een brede intake. Hier probeert ze informatie te verzamelen en wordt er een competentietest afgenomen. De pip wordt doorgestuurd na goedkeuring van de statushouders naar ketenpartners zoals VluchtelingenWerk (integratie), Neie noaber (participatie) en Werkplein (financiën en werk) en de scholen (inburgering).

-Hoe worden doelen gesteld richting zelfredzaamheid binnen het inburgeringsplan?

De doelen in de PIP worden opgesteld doormiddel van de brede intake door het samen te hebben over hoe het leven was voor ze in Nederland kwamen, of ze zelf bepaalde doelen hebben of wat ze willen leren. De meeste doelen zijn bijv. dat ze de taal goed willen leren en dan een leuke baan vinden. Ze willen dat de statushouder zelf gaat nadenken over een doel. De gemaakte doelen staan niet vast aan het begin het is een proces en wordt ondertussen bijgesteld. Esther adviseert statushouders die hun doelen niet weten om zelf rond te kijken in de wijk wat ze leuk lijkt. Zoals in een winkel werken etc.

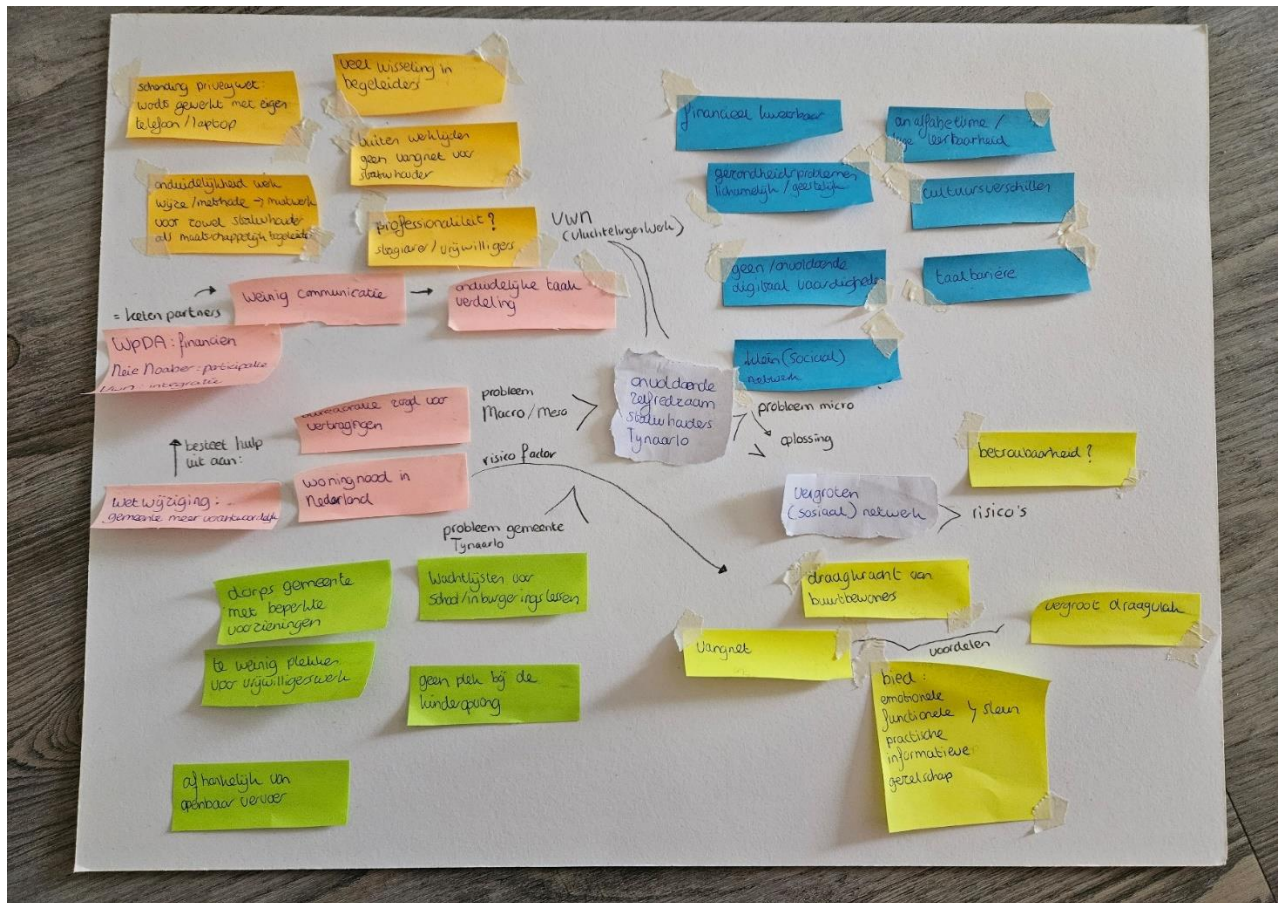
5. Beroepscode

Beroepscode sociaal werk Artikel 2: Versterken eigen kracht Een sociaal werker erkent en bevordert de eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en sociale participatie van de burger/cliënt (Buitink&Steenmeijer,2018).

1. 'Eigen kracht' duidt op weerbaarheid, zelfredzaamheid en sociale participatie van de burger/cliënt. Dit in samenhang met het sociale netwerk en de sociale omgeving van de burger/cliënt, en binnen de sociaal-culturele context.
2. 'Eigen verantwoordelijkheid' betekent dat de burger/cliënt zelf in staat is om een eigen mening te vormen en een eigen wil te bepalen. 'Eigen verantwoordelijkheid' dient duidelijk te worden onderscheiden van 'zelfredzaamheid. Hiermee wordt het vermogen van de burger/cliënt om zelf taken uit te voeren, bedoeld.
3. Het 'erkennen en bevorderen van eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en sociale participatie' gebeurt in wisselwerking - en zo veel als mogelijk samen - met de sociale omgeving of het sociale netwerk van de burger/cliënt, en rekening houdend met de sociaal-culturele context. Daarnaast betekent het dat de burger/cliënt zo veel als mogelijk zelf de beslissingen neemt die hem aangaan.
4. Het 'erkennen' van de eigen verantwoordelijkheid van de burger/cliënt wijst op de verantwoordelijkheid van de sociaal werker om in samenspraak met burgers/cliënten te beoordelen of, en in welke mate, zij en/of hun sociale netwerk over voldoende draagkracht en mogelijkheden beschikken om eigen verantwoordelijkheid te nemen en zelfredzaam te zijn. Volwassenen zijn in principe in staat eigen verantwoordelijkheid te dragen en zelfredzaam te zijn of worden. Soms is dat echter niet of verminderd mogelijk. Bijvoorbeeld door: leeftijd, cognitieve en verstandelijke beperkingen, HOOFDSTUK 1 10 HOOFDSTUK 1 bij psychosociale of sociaal juridische (bijvoorbeeld financiële) problemen, of indien het sociaal netwerk vrijwel ontbreekt of geen mogelijkheden biedt. Ook in dat geval zal eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en sociale participatie uiteraard zo veel als mogelijk worden nagestreefd. Dit betekent het zoveel als mogelijk verminderen van de afhankelijkheid van anderen.
5. Het bevorderen van de eigen verantwoordelijkheid betreft niet alleen de individuele persoon als cliënt, maar ook als burger in de samenleving. De sociaal werker zet zich in om, mede afhankelijk van de functie en doelstelling van het werk, de vaak kwetsbare en maatschappelijk afhankelijke positie van burgers/cliënten te verminderen

6 Toolbox

6.1 Affinity mapping



Figuur 1: affinnity mapping

Onderverdeeld in verschillende categorieën:

Geel: Risiko's

Groen: Problemen gemeente Tynaarlo (micro)

Blauw: VluchtelingenWerk (VWN)

Roze: Probleem macro/meso niveau

6.2 Taakverdeling

Werkplein Drentsche Aa kan o.a. statushouders ondersteunen bij financiële vraagstukken zoals:

- Het aanvragen van een uitkering
- Financiële toeslagen (zorgtoeslag, studietoeslag, energietoeslag etc.)
- Het vinden van vrijwilligerswerk of een betaalde baan
- Participeren in de maatschappij en het geven van advies

Neie Noaber: in de gemeente Tynaarlo helpt o.a. statushouders participeren in de samenleving door het organiseren van activiteiten in de gemeente.

Top 4 thema's:

Buurt en dorp	Jeugd	Senioren	Mantelzorg
Belbus Vries/Zuidlaren	Ontmoeten	Ontmoeten	Jonge mantelzorgers
Buurtbemiddeling	Menotoren	Bewegen	Mantelzorgondersteuning
Leefbaarheid	Voorlichting en training		
Ondersteuning dorpsinitiatieven en dorpsorganisaties	Keet op pad		
Ontmoeten	Jongerenruimte		
Kleding en speelgoed	Mentor4You		
Klussendienst	Jonge mantelzorgers		
Zorgcafé			

6.3 Telefonisch contact Re-Care

Er is contact geweest met een medewerker van Re-care M.

Wat is de werkwijze van Re-care?

Re-care werkt volgens de UJAMAA-methodiek. Deze methode is geschreven door de oprichters van de organisatie en richt zich op het verbinden van mensen. UJAMAA is een term afkomstig uit het Swahili en betekent familie. De begeleiding is er op gericht om over te komen als familie. De medewerkers van Re-care variëren zelf ook van verschillende achtergronden, religie en cultuur maar werken als een team samen.

Hoe wordt de zelfredzaamheid van cliënten gestimuleerd?

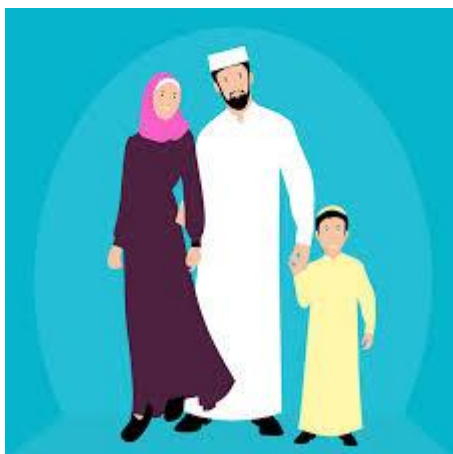
Zodra er een client bij ons binnen komt, wordt er een persoonlijk begeleider aan gekoppeld. De persoonlijk begeleider voert een intake gesprek. Aan de hand daarvan worden er doelen gesteld. Deze doelen worden in het cliëntensysteem weergegeven, zodat er op gerapporteerd kan worden. Op deze manier wordt de voortgang inzichtelijk. Elk halfjaar wordt het zorgplan geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Daarnaast vinden er maandelijks meerdere vergadering plaats waarin alle cliënten worden besproken. Verder beschikt de organisatie over een gedragswetenschapper en een therapeutisch team. Met hen wordt indien nodig nauw samengewerkt.

Hoe wordt de professionaliteit van de medewerkers gewaarborgd?

De medewerkers van Re-care zijn allemaal geschoold als professional. Dit varieert van mbo tot universiteit. Verder zorgt de diversiteit onder medewerkers voor een brede kijk en deskundigheid. De organisatie zelf is nog relatief jong, waardoor de medewerkers veel input hebben. Dit resulteert in een grote betrokkenheid onder de werknemers.

6.4 Persona

Persona statushouder: Mohammed



Biografie

Mohammed is sinds 2018 in Nederland. Hij is vanwege de burgeroorlog gevlucht uit Syrië. Bij aankomst in Nederland heeft hij zich gemeld bij het aanmeld centrum in Ter Apel. Vervolgens heeft hij drie jaar in verschillende AZC's gewoond. Na verschillende gesprekken met de IND heeft hij in 2020 een status gekregen. Vanaf dat moment heeft hij geprobeerd doormiddel van gezinshereniging, zijn vrouw en vier kinderen over te laten komen. Deze is goedgekeurd in 2021.

Op 23 mei 2022 kwam er in gemeente Tynaarlo een huis vrij. Mohammed is door de regievoerder aan dit huis gekoppeld en dient binnen twee weken te verhuizen. Toen is hij ook gekoppeld aan een maatschappelijk begeleider integratie van Vluchtelingenwerk, een coach van Werkplein Drentse Aa en een participatie begeleider van Neie Noaber.

De regievoerder van de gemeente heeft op 11 juni 2022 de brede intake afgenomen met Mohammed. Aan de hand daarvan zijn er doelen opgesteld.

Op 24 juni is het gezin herenigd. De begeleiding wordt nu aan het gehele gezin verleend. Vader spreek enkele woorden Nederlands en geen Engels. Zijn vrouw en kinderen spreken nog helemaal geen Engels of Nederlands.

Demografische gegevens

Leeftijd: 38

Geslacht: Man

Beroep: uitkering

Opleiding: geen

Familie: Vrouw en vier kinderen – door de vlucht heeft meneer zijn gezin 6 jaar niet gezien. De rest van zijn familie woont nog in Syrië of zijn ook gevlucht naar andere landen.

Woonsituatie: Rijtjeshuis met tuin in Vries. Het gezin is afhankelijk van het openbaarvervoer.

religie: Islamitisch

Doelen en wensen

Mohammed zal de Z-route volgen. Dit houdt in dat hij de inburgeringstoetsen niet hoeft te halen, maar in plaats daarvan 500 uur vrijwilligers werk doet en Nederlandse les volgt.

Mohammed zal vanaf huisvesting 18 maanden begeleiding krijgen van VluchtelingenWerk. Met als doel om Mohammed nieuwe vaardigheden aan leren om zelfredzaam te kunnen leven binnen de Nederlandse maatschappij.

Helpen bij het opbouwen van een sociaal netwerk

Mohammed zal participatie activiteiten uitvoeren. Er moet een fiets worden aangeschaft als vervoersmiddel.

In Syrië heeft Mohammed altijd gewerkt als schilder. Werkplein zal helpen bij het zoeken naar dergelijk werk in Nederland.

Attitudes/waarden

Mohammed is erg dankbaar dat hij in Nederland is. Hij wil graag zo snel mogelijk aan het werk, omdat hij onafhankelijk wil zijn. Hij is een traditionele man en neemt graag de verantwoordelijkheid van zijn gezin op zich. Hij is een sociaal persoon en vindt het belangrijk om een netwerk om zich heen te hebben. In Syrië is het gebruikelijk dat familie, vrienden en burens veel bij elkaar langs komen. Eten is een belangrijk verbindend middel. Mohammed is van zichzelf wat verlegen en vraagt niet snel om hulp. Wanneer je hem hulp aanbiedt, is hij zeer dankbaar. Hij is gedreven om iets terug te willen doen voor andere. Mohammed heeft nooit een school afgemaakt en kan maar beperkt lezen in zijn eigen taal. Hij heeft moeite met het leren van Nederlands. Hij is liever bezig dan dat hij is het klaslokaal zit. Hij wil graag de taal leren door te gaan werken.

Emoties/gedachten/zorgen?

Blij – Mohammed is blij dat hij herenigd is met zijn gezin en dat ze in een veilig land zijn.

Onzeker/eenzaam/verdrietig – zijn hele wereld is compleet veranderd. De cultuur, de taal, het eten, etc. is anders. Er is niemand op wie hij terug kan vallen behalve zijn gezin.

Machteloos – verschillende instanties helpen Mohammed bij dagelijkse praktijken. Denk aan het beoordelen en reageren van post. Hij begrijpt niet altijd wat er gebeurt.

Angstig – Mohammed en zijn gezin hebben veel traumatische ervaringen mee gemaakt. Hij maakt zich zorgen om zijn familie.

Belangrijke beïnvloeders

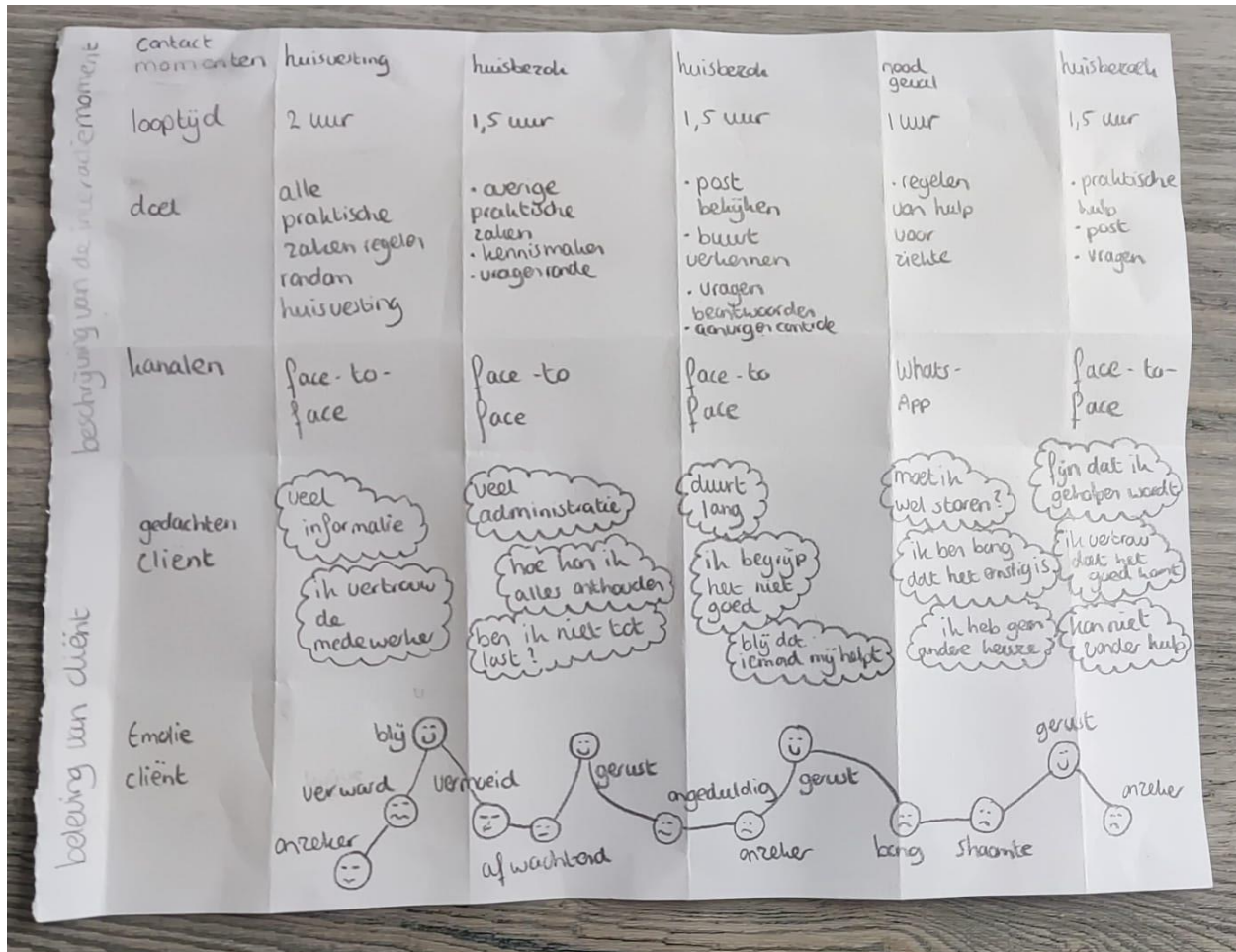
- Vrouw
- Kinderen
- Vriend Ali vanuit AZC

Talenten en interesses

- Spreekt Arabisch
- Sportief
- Voetbal
- Schilder

6.5 Customer Journey map

In deze bijlagen wordt een customer journey map uitgewerkt. Het is gericht op de beginfase van de begeleiding van client A van VluchtelingenWerk. Het wordt schematisch en visueel duidelijk wat de ervaring van de cliënt is, gedurende het hulpverleningsproces.



Figuur 2: customer journey map

6.6 Decision matrix

In deze bijlage wordt de decision uitgewerkt. Met de decision matrix hebben we verschillende opties voorgedragen voor het ontwerpen van een prototype. Er zijn drie rondes gehouden waarin de opties verder gespecificeerd om er achter te komen wat prioriteit moet krijgen en wat niet.

inzicht/idee/prototype	criticium 1 aanpakken pip-methode wijze	2 invalie	3 aanpakken doelgroep
① andere focus nieuwe methodische werkwijze + takenoverzicht	score: 4 bied maatwerk maar de vraag is of er een belang ligt bij onwilligen	score: 4 meer uitbelden geven naar professionals zorgt voor minder druk/druk onwilligen	score: 5 duidelijke proces dat aanpak
② vergroten netwerk extra dienst bieden voorlichting geven draagwacht bevorderen buit	score: 2 brengt risico's met zich mee omdat het buiten het takenpakket valt. meer druk	score: 2 taken zullen veranderen en tijd zal verloren gaan	score: 2 leuk voor een keer maar niet duurzaam.
③ stap voor stap huidige werkwijze aanpassen naar prioriteiten van de gemeente	score: 4 sluit aan bij de pip-duidelijk voor clint	score: 3 het plezier van onwilligen behaald	score: 3 onduidelijkheid zal blijven zijn

Figuur 3: decision matrix

6.7 Brainwriting

Op de afbeelding is de methode Brainwriting uitgewerkt. Samen met de teamleider van VluchtelingenWerk en een aantal maatschappelijk werkers zijn er ideeën bedacht voor het uiteindelijk product. Het ontwerp/probleemstelling luidt als volgt: Ideeën voor maatschappelijk werkers van VluchtelingenWerk om zich meer te focussen op het bevorderen/verbeteren van de zelfredzaamheid van statushouders. Er zijn drie ideeën geformuleerd. Deze ideeën worden verder uitgewerkt in de drie rondes die zijn gehouden.

	idee 1	idee 2	idee 3
Ronde 1	voorlichting en professionaliteit	gericht zorgplan maken, met concrete doelen. doel	handleiding met taakverdeling en methodisch
Ronde 2	presentatie van beroepsprofessional. aanbod cursussen. oefen materiaal.	halfjaarlijkse evaluatie meetinstrument + pip gebruiken bij het formuleren van de doelen	overzicht voor maatschappelijk werkers. met duidelijke taakverdeling, lekenpartners, werkwijze
Ronde 3	eigen inbreng van verschillende cursussen uit de praktijk.	plan van aanpak maken, samen met de client	tools bevorderen zelfredzaamheid. Stappenplan.

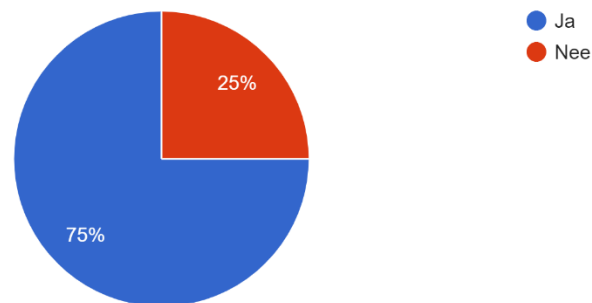
7.

Figuur 4: brainwriting

6.8 Enquête

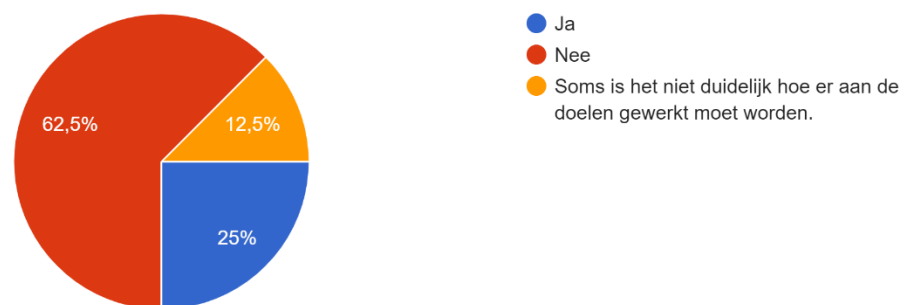
Weet u van de wetswijziging participatie 2022?

8 antwoorden



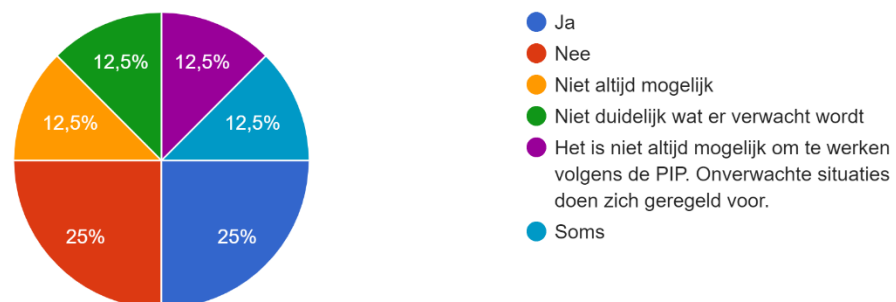
Zijn uw huidige taken (met ingang van de nieuwewet participatie 2022) als maatschappelijk begeleider integratie duidelijk?

8 antwoorden



Werkt u volgens de opgesteld PIP (plan inburgering participatie)

8 antwoorden



Wat is de reden dat u maatschappelijk begeleider integratie bent geworden? 7

antwoorden

Ik ben met pensioen en wil graag nog wat betekenen voor anderen mensen

Na veel nieuwsberichten over vluchtelingen, wilde ik iets betekenen voor deze mensen. Ik kwam via een vriend in contact met vluchtelingenwerk. Zodoende ben ik maatschappelijk begeleider geworden.

Een aantal jaar geleden heb ik nieuwe burens gekregen. Dit waren vluchtelingen. Ik heb een goede band opgebouwd met deze mensen. Dat heeft mij gemotiveerd om meer mensen te helpen.

Ik ben begonnen met het geven van Nederlandse les. Na dit een aantal jaar gedaan te hebben was ik toe aan iets nieuws. Toen kwam maatschappelijke begeleiding op mijn pad. Voor school moet ik stage lopen en op de vacature bank kwam ik deze organisatie tegen. Ik denk dat ik veel kan leren omdat je als stagiaire veel verschillende taken krijgt.

Ik help graag andere mensen

Ik ben jaar geleden als vluchteling in Nederland komen. Nu wil ik andere helpen.

Komen de redenen om als MB er te werken en uw ervaringen ook overeen?

7 antwoorden

Nee ik heb voorheen gewerkt in de ICT

Ik heb altijd met mensen gewerkt maar de doelgroep is nieuw voor mij.

Nee

Ja

De organisatie sluit goed aan bij de studie die ik volg: Social Werk

Nee ik werk daarnaast als administratief medewerker

Mijn ervaring wil ik gebruik

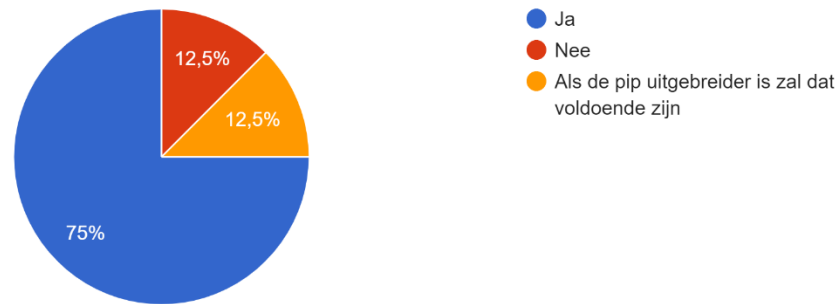
Zou u behoefte hebben aan een voorlichting van een Social Werker om de professionaliteit rondom maatschappelijk begeleiding te bevorderen?

8 antwoorden



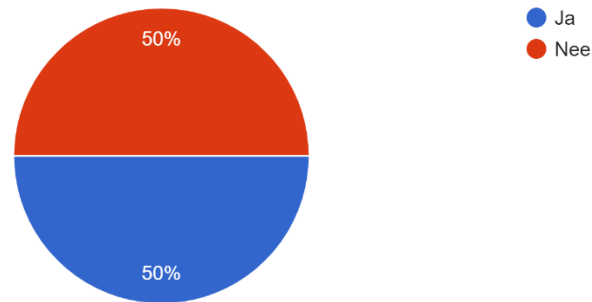
Zou u behoefte hebben aan een vooraf opgesteld plan van aanpak met doelen?

8 antwoorden



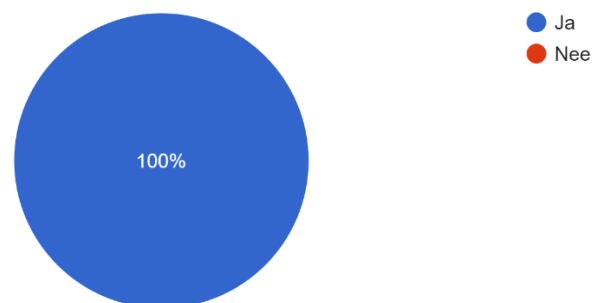
Zou u behoefte hebben aan een "nieuwe" handleiding voor maatschappelijk begeleider?

8 antwoorden



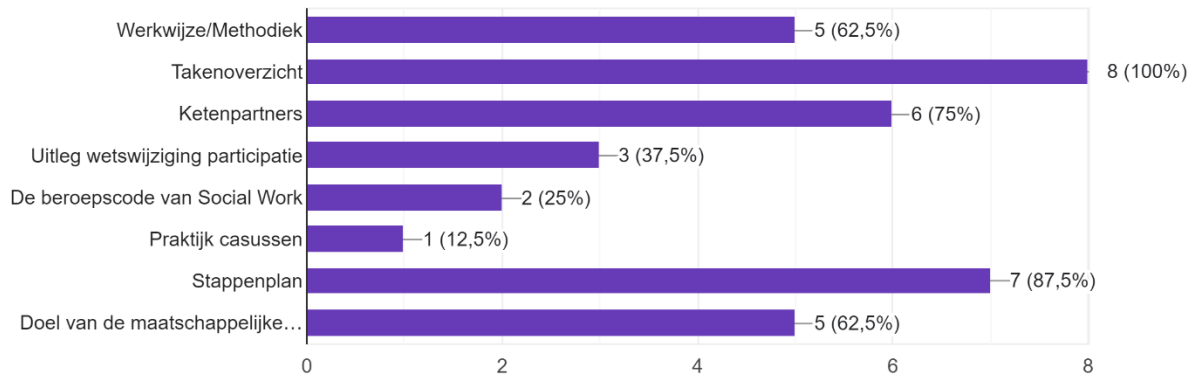
Zou u behoefte aan een hulpmiddel (poster) die u kan gebruiken bij het begeleidingsproces van statushouders?

7 antwoorden



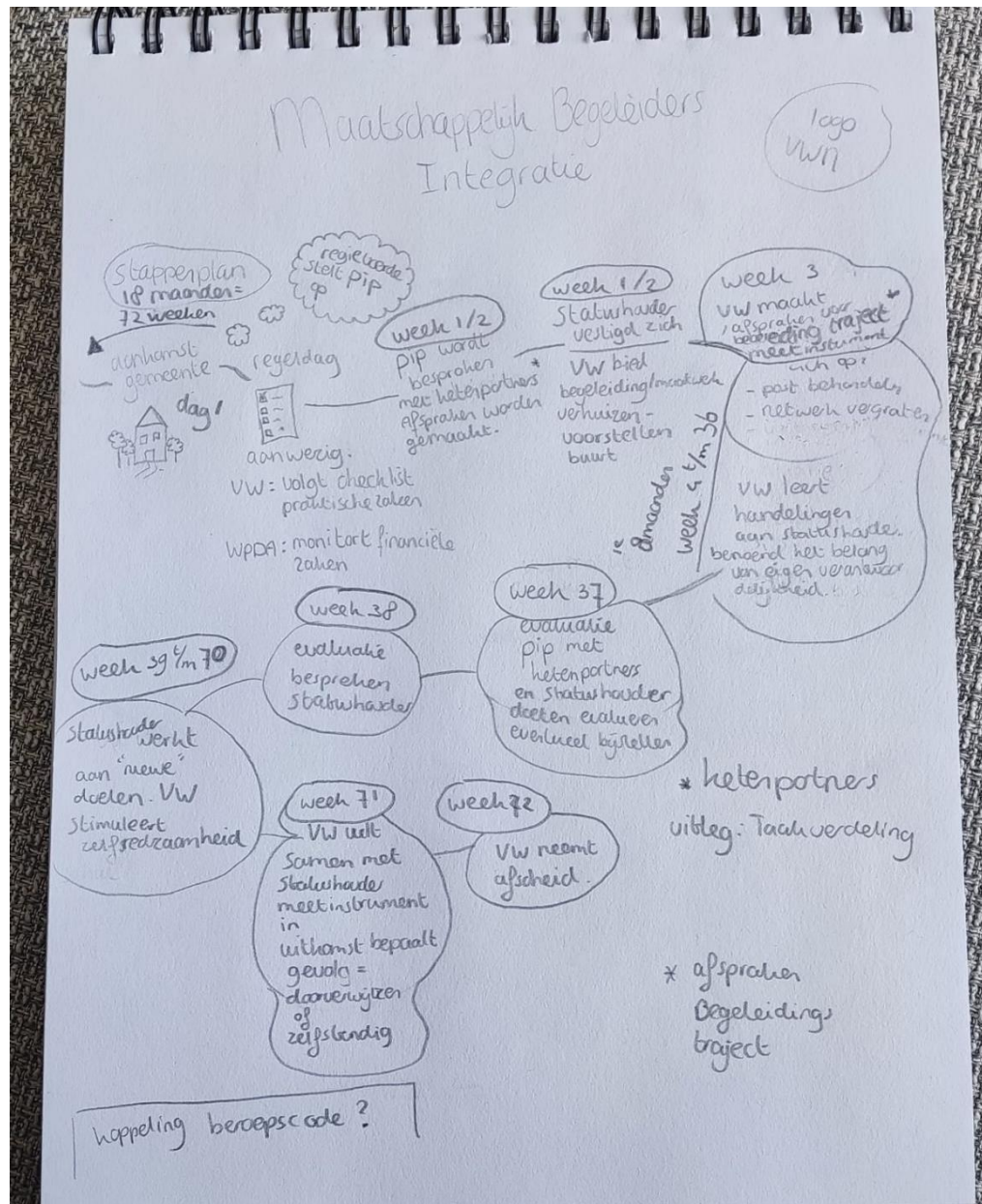
Wat zou u terug willen zien in een van de bovengenoemde opties?

8 antwoorden



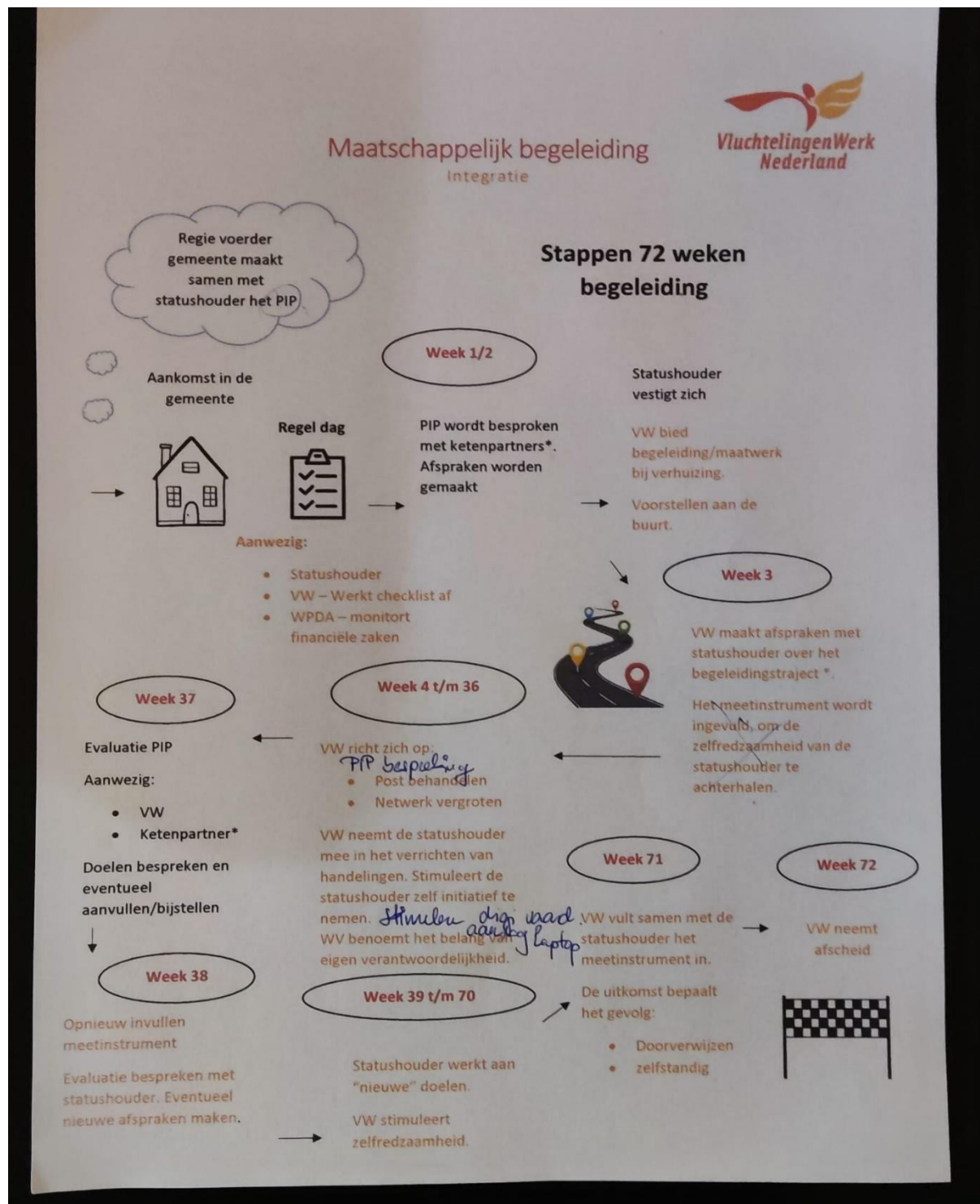
6.9 Service blueprint

in deze bijlage wordt de service blueprint uitgewerkt. Deze methode is gebruikt voor de deliver fase. Deze methode laat gedetailleerd de organisatorische aspecten van het hulpverleningstraject visueel. Het is een schematische weergave van het hulpverleningsproces van VluchtelingenWerk.



7 Prototype

In deze bijlage is het eerste product dat is aangedragen aan de opdrachtgever. Er is feedback verwerkt op de poster en verder geëvalueerd in bijlage 8.



Figuur 6: prototype

Maatschappelijk begeleiding



Integratie

Gemeente Tynaarlo

Regelt huisvesting voor de statushouder en is de opdrachtgever voor ketenpartner. Heeft de regie over het inburgeringsproces van een statushouder. De regievoerder stelt samen met de statushouder (voorafgaand aan de vestiging in de gemeente) het PIP op, voert gesprekken over de toekomst en het participatieproces. De gemeente heeft overeenkomsten/werkafspraken met ketenpartners betreffende de uitvoering van de nieuwe Wet Inburgering.

Ketenpartners

VluchtelingenWerk maatschappelijk begeleiding

Heeft de verantwoordelijkheid voor ^{maats} integratie begeleiding gekregen. Biedt praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen en voorlichting over die basisvoorzieningen in de Nederlandse samenleving. Leefgebieden die in de maatschappelijke begeleiding aan de orde komen zijn: wonen, kinderen, administratie, sociaal netwerk, zorg/gezondheid en huiselijke relaties.

Doel van maats: zelfredzaamheid & zelfstandigheid

WerkPlein Drentse Aa

Ondersteunt de statushouder op weg naar werk en een eigen inkomen. Zij verstrekken de uitkering en houden de financiën van de statushouder in de gaten. Zij geven advies en bieden hulp bij financiële vraagstukken en financiële toeslagen (zorgtoeslag, studietoeslag, energietoeslag). Zij kunnen geld verstrekken voor participatie investeringen (zoals een fiets of busabonnement).

Neie Noaber

opdracht 2-route - participatie act. +

staat voor verbinden en samenwerken. Zij zetten zich in om de eigen kracht van de statushouder te versterken. Zij brengen mensen in dorpen en buurten samen en adviseren en begeleiden bij en organiseren zelf participatie activiteiten. De volgende 4 thema's staan centraal:

vijsvilliger werk + dagbesteding

Afspraken begeleidingstraject

- Begeleiding duurt 18 maanden - *maatswerk*
- Beschikbaarheid/werktijden afstemmen met statushouder
- Bespreken hoe er contact wordt gelegd
- *afspraken maken over contact*

Top 4 thema's

Elkaar en dorps	Jeugd	Senioren	Montezorg
→ Samenwerken in dorps → Buurtnetwerken → Dorpswerk → Samenwerking met lokale overheid en andere organisaties → Dorpswerk → Medewerking met lokale overheid → Dorpswerk → Dorpswerk	→ Jeugdwerk → Jeugdwerk → Jeugdwerk → Jeugdwerk → Jeugdwerk → Jeugdwerk → Jeugdwerk → Jeugdwerk	→ Senioren → Senioren → Senioren → Senioren → Senioren → Senioren → Senioren → Senioren	→ Montezorg → Montezorg → Montezorg → Montezorg → Montezorg → Montezorg → Montezorg → Montezorg

Figuur 7: prototype

8 Evaluatie

Om inzicht te krijgen of het product bijdraagt aan het bevorderen van de zelfredzaamheid voor de statushouder en het bieden van handvatten aan de maatschappelijk werkers van VluchtelingenWerk Tynaarlo is er gekozen voor het houden van twee feedbackronden. Zo kan het eindproduct aangepast worden en geoptimaliseerd naar de behoeften van de doelgroep. Voor het ontvangen van feedback zijn de volgende personen uitgekozen:

- Persoon A is teamleider van VluchtelingenWerk Tynaarlo. Zij heeft het contact met de gemeente en stuurt de maatschappelijk werkers aan. Zij is eindverantwoordelijk voor het proces wat de statushouder doorloopt.
- Persoon B is regievoerder van de gemeente Tynaarlo. Zij zorgt voor de plaatsing van de statushouder binnen de gemeente en neemt de PIP af aan de hand van een brede intake. De gemeente is verantwoordelijk voor het inburgeringsproces van de statushouder. Zij bepalen de route die de statushouders zullen afleggen richting inburgering.
- Persoon C is maatschappelijk werker van VluchtelingenWerk Tynaarlo. Zij begeleidt statushouders bij het integreren en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de statushouder. Daarnaast is de maatschappelijk werker de contactpersoon voor het gezin.
- Persoon D is ervaringsdeskundige en hebben we feedback gevraagd ter representatie van de doelgroep. Hij heeft zelf het integratieproces doorlopen en is nu onderdeel van het team VluchtelingenWerk Assen.

De vragen die tijdens deze feedback ronde zijn gesteld:

- Sluit het aan bij de behoefte van de maatschappelijk werker?
- Is het stappenplan inzichtelijk voor de statushouder?
- Zijn er knelpunten waar wij geen rekening mee hebben gehouden?

De vragen die tijdens de tweede feedback ronde zijn gesteld:

- Hoe effectief zal dit product zijn in de praktijk?
- Is het stappenplan en de lay-out inzichtelijk?
- Wat zou er nog voor nodig zijn om het product aantrekkelijker te maken voor gebruik?

Eerste feedback ronde

Gesproken met:	Teamleider/Opdrachtgever
Feedback:	Het prototype ziet er overzichtelijk uit. Het beeld op een speelse manier met afbeeldingen het begeleidingsproces van 18 maanden door VluchtelingenWerk uit. Dit is voor de statushouder een mooie aanvulling en hierbij hebben jullie goed rekening gehouden met de taalbarrière. Ik vind wel dat het voor de maatschappelijk werkers wat strakker mag door het bijvoorbeeld in een schema te zetten. Wanneer zich een vraag voor doet is dit makkelijker zoeken en dit scheelt weer tijd. De inhoud is volledig en kloppend. Dit is

	een hele mooie bijdrage in de praktijk waarin de taakverdeling helder omschreven wordt en zo bijdraagt aan het bevorderen van de zelfredzaamheid van de statushouder. Daarnaast mist er in het schema nog een gedeelte over de intake met de PIP. Dit is wel een belangrijk onderdeel om te benoemen in de poster.
--	---

Gesproken met:	Regievoerder van de gemeente
Feedback:	Door dit product wordt er overzicht gecreeërd voor de maatschappelijk werkers en de statushouders. In de interviews had ik al tips gegeven over de gemiste kansen om de ketenpartners op de juiste manier te betrekken bij het proces. De maatschappelijk werkers (vrijwilligers) zijn vaak niet op de hoogte van het begeleidingsproces en de mogelijkheden die daar liggen. Dit kunnen ze dus ook niet uitstralen naar de statushouders waardoor de zelfredzaamheid stagneert. Met dit ontworpen product is er zeker een begin gemaakt om dit proces te verduidelijken. Als ik kijk naar het stuk van de gemeente moet alleen het PIP gedeelte nog toegevoegd worden. Daarnaast vind ik dat er bij de taken van Neie Noaber nog toegevoegd kan worden dat zij zorgen voor het vrijwilligerswerk en dagbesteding.

Gesproken met:	Maatschappelijk werker
Feedback:	Ik vind de lay-out erg inzichtelijk en zou er zelf graag gebruik van willen maken. Als maatschappelijk werker zou ik het handig vinden om altijd bij mij te hebben. Omdat je veel door de gemeente van gezin naar gezin gaat ben je niet altijd op het kantoor aanwezig. Ik zou het daarom wel fijn vinden om de poster ook in een wat kleiner formaat te hebben zodat ik bij vragen de taakverdeling er makkelijk bij kan pakken. De route die beschreven wordt is heel overzichtelijk. Ik zou dit ook met ondersteuning van de afbeeldingen kunnen overdragen aan de statushouders. Voor mij als maatschappelijk werker is het duidelijker wie ik voor welk vraagstuk moet inschakelen. Zo hoef ik minder zelf te regelen en kan ik de taken uitbesteden aan professionals. Dit is ook in het voordeel van de zelfredzaamheid van de statushouder. Bij de taken van VluchtelingenWerk kan het

	doel nog toegevoegd worden. Zo blijft dit ook het doel waar wij als team naar streven inzichtelijk. Als tip zoek eens naar praatplaten maken in Groningen. Er zijn verschillende organisaties die kunnen ondersteunen bij het maken van een professioneel product voor de toekomst.
--	---

Gesproken met:	Ervaringsdeskundige / maatschappelijk werker Assen
Feedback:	Als ik kijk naar mijn periode als statushouder kwam er erg veel informatie op mij af. Het begeleidingstraject was voor mij in die periode erg onduidelijk. Ik had een vast contactpersoon die toen alles voor mij regelde. Met een andere wetgeving had je nog niet de ketenpartners die er nu wel zijn. Doordat ik niet wist wat ik zelf moest regelen en wat mijn contactpersoon voor mij deed ben ik bijvoorbeeld mijn financiën zelf gaan doen zonder dat ik hier ervaring mee had. Dit ging al snel niet goed waardoor ik tegen problemen aan liep. Als ik op dat moment een overzicht had gehad met de route van het begeleidingsproces en de taakverdeling was het voor mij veel duidelijker geweest. Dat is de reden dat ik erg positief ben over dit product. De lay-out spreekt mij aan en is duidelijk gemaakt door het toevoegen van kleine plaatjes. Vanuit mijn ervaring kan ik wel stellen dat het product aansluit bij de behoefte van de statushouder. Wat ik mij wel afvraag is of de statushouder dit zal begrijpen aangezien alles in de Nederlandse taal is. Als aanbeveling voor de toekomst wil ik jullie meegeven om ook een versie in het Engels te doen of met nog meer plaatjes of picto's dat er wellicht 2 versies worden gemaakt 1 voor de maatschappelijk werkers en 1 voor de statushouders.

Tweede feedback ronde:

Gesproken met:	Leidinggevende/opdrachtgever
Feedback:	Mijn mening is dat dit product effectief zal zijn in de praktijk. Hierbij is het van belang dat de maatschappelijk werkers gemotiveerd zijn en dit kunnen overbrengen op de statushouders. Mijn vraag aan jullie is daarom ook nog hoe zorgen jullie dat

	iedereen gemotiveerd wordt om dit product uiteindelijk te gebruiken? Nu het verwerkt is in een schema en de overige punten zijn toegevoegd vind ik het een overzichtelijk geheel. Mooi dat jullie het niet te groot hebben gemaakt. Dit trekt naar mijn mening sneller aan om het erbij te pakken en houdt het overzichtelijk. Met dit product wordt er zeker aan het doel gewerkt en krijgen de maatschappelijk werkers handvatten om er mee aan de slag te gaan. Wat het nog aantrekkelijker zou maken voor de statushouder is meer plaatjes. Voor de toekomst kunnen er misschien twee versies gemaakt worden.
--	---

Gesproken met:	Regievoerder gemeente Tynaarlo
Feedback:	Als ik kijk naar het product hoe jullie het uiteindelijk hebben vormgegeven denk ik dat het mooi aansluit bij de behoefte van de betrokkenen. Een poster kijk je sneller op dan het bij pakken van een handleiding met veel pagina's. Ik denk dat dit de kans van slagen vergroot. Daarnaast hebben jullie gewerkt met mooie kleuren en niet te veel tekst dit spreekt mensen aan. De informatie die erin staat is juist en omschrijft kort en bondig de route en de taken per discipline. Vanuit de gemeente kan ik deze poster ook ophangen zodat het personeel hier ook op de hoogte is van de taakverdeling na de PIP. Ik denk dat het product al erg aantrekkelijk gemaakt is. Ik denk dat hoe meer kleuren en onnodige info/opmaak je toevoegt hoe onoverzichtelijk het wordt voor beide partijen. Jullie zouden je nog kunnen richten op het gebruik van de poster. Hoe presenteer je dit op een manier dat het echt gebruikt gaat worden en dat het begrepen wordt. Heeft dit impact op de motivatie om daadwerkelijk de ketenpartners in te schaken bij deze vraagstukken of denken jullie dat de vrijwilligers toch hun eigen pad volgen?

Gesproken met:	Maatschappelijk werker
Feedback:	Het product ziet er verzorgd uit. Er is wat gedaan met de feedback uit de eerste ronde. Het is overzichtelijker gemaakt door een schema te gebruiken en wat minder

	plaatjes. Ik ben van mening dat het product goed te gebruiken is in de praktijk. Het is niet te uitgebreid en wordt er daarom vast snel gepakt. De taakverdeling is kloppend en het zou mooi zijn als de poster online ook is aan te passen. Wanneer er dan een verandering is in de wetgeving of veranderingen bij een ketenpartner kan dit makkelijk aangepast worden.
--	---

Gesproken met:	Ervaringsdeskundige/ maatschappelijk werker gemeente Assen
Feedback:	Als ervaringsdeskundige vind ik het mooi dat jullie dit product hebben gemaakt. Het is inzichtelijk en ik zie op dit moment geen knelpunten meer. Het zou wel fijn zijn om nog contactgegevens toe te voegen. Ik vind het aantrekkelijk genoeg het is opvallend gemaakt. Ik schat de kans groot dat het product gebruikt gaat worden in de praktijk. Als advies geef ik om de poster op de hangen in het kantoor en een kleinere variant om mee te nemen voor onderweg.