

Evaluatie Basis op Orde

Ahmed Hamdi

Suzan de Winter-Koçak

Evaluatie basis op orde

Ahmed Hamdi
Suzan de Winter-Koçak

Utrecht, december 2017

Inhoud

	Samenvatting	3
	Aanbevelingen	4
1	Inleiding	5
1.1	Het project Basis op Orde	5
2	Onderzoeksopzet	7
2.1	Vraagstelling	7
2.2	Aanpak op hoofdlijn	7
2.3	Selectie respondenten enquêtes	8
3	Uitkomsten	10
3.1	Theatervoorstellingen en buurtverbinding	10
3.2	Voorlichtingsbijeenkomsten	10
3.3	Stadsgidsen	12
3.4	Maatjes/netwerkversterkers	12
3.5	Enquête deelnemers netwerkversterking	13
3.6	Enquête netwerkversterkers en projectmedewerkers	18
4	Conclusies	24
4.1	Het bereik van de aanpak	24
4.2	Uitvoering van de aanpak	24
4.3	In welke mate weten de deelnemers “hoe het werkt” in Rotterdam	25
4.4	Eindconclusie en aandachtspunten voor verbetering	26

Samenvatting

Het project Basis op Orde is erop gericht om nieuwkomers in zes maanden te ondersteunen en ze wegwijs te maken in hun nieuwe woonplaats, Rotterdam. Vanuit het project krijgen nieuwkomers ondersteuning in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten, vrijwilligers die als stadsgids fungeren voor specifieke vragen en maatjes voor langdurigere ondersteuning. De nieuwkomers worden onder andere geholpen met vragen over waar zij in Rotterdam terecht kunnen voor een bepaalde dienst of bij het contact leggen met buurtbewoners. De focus ligt op het bevorderen en stimuleren van de integratie en participatie. Sinds begin 2016 wordt Basis op Orde uitgevoerd door Buurtwerk, VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland en Stichting Attanmia. Na ruim een jaar operationeel te zijn, is het tijd voor een evaluatie. Ook ten behoeve van de opdrachtgever van Basis op Orde: de gemeente Rotterdam.

Binnen de evaluatie is gekeken in hoeverre het project een bijdrage levert aan de integratie van nieuwkomers, of de aanpak aansluit bij de behoefte van de deelnemers en wat het resultaat van de aanpak tot nu toe is. De evaluatie bestaat uit een analyse van de monitoringsgegevens van Basis op Orde, een telefonische enquête en een groepsgesprek met deelnemers, en een online enquête en een groepsgesprek met vrijwilligers en projectmedewerkers.

Met de voorlichtingsbijeenkomsten worden de beoogde groepen nieuwkomers bereikt, waarbij ook vragen van individuele deelnemers worden beantwoord. Deelnemers aan de bijeenkomsten geven aan deze goed te waarderen. Met netwerkversterking lijken de beoogde aantallen matches tussen nieuwkomers en maatjes (reeds gevestigde Rotterdammers) te worden gemaakt. Niet in alle gevallen lijkt er echter sprake te zijn van een duurzame match. In een deel van de gevallen lijkt er geen of slechts in beperkte mate sprake te zijn van contact tussen de maatjes en de deelnemers. Op basis van de evaluatie concluderen we dat Basis op Orde bijdraagt aan de integratie van de deelnemers, maar dat dat niet betekent dat alle deelnemers op alle aspecten (taal, netwerkvorming, de weg

leren kennen in de stad) grote vooruitgang boeken. Er is eerder sprake van dat deelnemers op een of enkele aspecten vooruitgang boeken.

Als eerste stap voor deelnemers om de stad beter te leren kennen, hun netwerk wat uit te breiden en hun weg beter te vinden, lijken de zes maanden van Basis op Orde voldoende. Binnen deze periode draagt het project bij aan de integratie van de deelnemers, zonder dat op alle verschillende aspecten (taal, netwerkvorming, de weg leren kennen in de stad) grote vooruitgang wordt geboekt. Om op al deze aspecten wel duidelijke vooruitgang te boeken is zes maanden niet toereikend. Zeker omdat het een relatief lichte interventie betreft en de doelgroep juist bestaat uit minder zelfredzame statushouders die behoefte hebben aan ondersteuning.

Deelnemers geven aan dat zij de meerwaarde zien van een maatje die hen wegwijs kan maken in de stad. Een grote meerderheid beveelt andere nieuwkomers dan ook aan om ook een maatje te vragen. Daarnaast stellen zij wel dat er binnen de aanpak een aantal verbeterpunten te noemen zijn. Waaronder het gebrek aan meer informatie voorafgaand aan het project, meer contact tussen nieuwkomers en maatjes, maar ook meer fysiek rondgeleid worden door de stad.

In de praktijk is een van de grootste uitdagingen bij de uitvoering van Basis op Orde de communicatie met de nieuwkomers. De Nederlandse taalvaardigheid van de doelgroep is veelal beperkt wat soepele communicatie moeilijk maakt. Ook het verkrijgen van zicht op de behoefte en het niveau van de deelnemers wordt hierdoor bemoeilijkt en kost in de praktijk meer tijd. Na verloop van tijd krijgen de maatjes hier wel meer zicht op.

Vrijwilligers en projectmedewerkers zien vooral graag verbetering van de integratiekaart. De integratiekaart is een hulpmiddel dat helpt om richting te geven aan de ondersteuning bij het integratieproces. Maatjes hebben moeite met de werkwijze van de integratiekaart waarbij zij de deelnemers met cijfers moeten beoordelen. Er wordt door

de vrijwilligers en projectmedewerkers aangegeven dat dit niet goed werkbaar is. In de praktijk wordt het instrument dan ook maar beperkt gebruikt. Er lijkt meer draagvlak te zijn voor kwalitatieve methoden om de behoefte van een deelnemer goed in beeld te krijgen, waarbij geen rapportcijfers worden gegeven maar meer aandacht is voor de behoeften van de deelnemers.

Een meerderheid van de deelnemers is van mening dat hun maatje niet heeft bijgedragen aan alle verschillende aspecten van hun integratie: taalontwikkeling, zelfstandigheid, kennis van de Nederlandse omgangsvormen, vergroting van hun netwerk of hun deelname aan andere integratie-, en participatie en buurtactiviteiten. De behoeften en verwachtingen van de deelnemers lijken echter af te wijken van de specifieke doelen van Basis op Orde, maar wel te passen binnen de algemene doelstelling van het bijdragen aan hun integratie. De doelstellingen van de deelnemers zelf zijn vaak beperkt tot een specifiek domein, bijvoorbeeld het leren van de taal of het beter leren kennen van de weg in de stad of naar de verschillende instituties. De nieuwkomers zijn dan ook positiever over het behalen van hun (meer bescheiden) persoonlijke doelstellingen dan over het behalen van de brede doelstellingen van Basis op Orde waarbij de nadruk meer ligt op alle aspecten van de integratie.

Aanbevelingen

Een belangrijke aanbeveling is beter aan sluiten bij de behoeften van de nieuwkomers door meer maatwerk te leveren. De specifieke doelstelling(en) van de deelnemer moeten ook expliciet worden benoemd en vastgelegd worden door het maatje. Tussentijds en aan het eind van het traject kunnen deelnemer en maatje samen beoordelen in hoeverre resultaat is geboekt en/of de doelstellingen en/of de activiteiten tussentijds moeten worden aangepast.

Andere aandachtspunten zijn:

1. Bij de voorlichtingsbijeenkomsten goed kijken naar overlap en aanvulling op de workshops participatieverklaring die de deelnemers al volgen.
2. Verbetering communicatie met de deelnemers en meer aandacht voor beperkte Nederlandse taalvaardigheid.
3. Bij netwerkversterking: sneller matchen van een deelnemer met een maatje.
4. Verminderen van bureaucratie en strakkere coördinatie en afstemming.
5. Zorg voor meer duidelijkheid over de verwachtingen vanuit het project richting de deelnemers en zorg ook dat de verwachtingen van de deelnemers duidelijk zijn, met name voor de maatjes.

1 Inleiding

Buurtwerk voert vanaf januari 2016, samen met VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland en stichting Attanmia, de opdracht Basis op Orde uit. In opdracht van de gemeente Rotterdam worden nieuwe migranten, die zich in Rotterdam hebben gevestigd, wegwijs gemaakt in de stad. Dit gebeurt op verschillende manieren, en binnen verschillende thema's. Zo worden nieuwkomers gewezen op hun rechten en plichten in Nederland, geholpen met korte vragen over waar zij in Rotterdam terecht kunnen voor een bepaalde dienst of geholpen bij verbinding leggen met buurtbewoners. Ook wordt specifiek gefocust op het bevorderen en stimuleren van de integratie en participatie van nieuwkomers. Bijvoorbeeld door nieuwkomers kennis te laten maken met sportactiviteiten en/of ondersteunen bij het bevorderen van hun taalvaardigheid in het Nederlands.

Als onderdeel van de opdracht dient Basis op Orde gemonitord en geëvalueerd te worden. Op verzoek van Buurtwerk heeft het Verwey-Jonker Instituut in de periode van februari tot en met juni 2017 Basis op Orde geëvalueerd.

In de afgelopen jaren zijn er veel projecten voor nieuwkomers ontwikkeld. Basis op Orde is daar een van. Uit onderzoek is ook al het nodige bekend over de integratie van de nieuwkomers. Zelden is echter het perspectief van de nieuwkomers zelf meegenomen in deze onderzoeken. Mede om deze reden is er binnen de evaluatie van Basis op Orde veel aandacht geschonken aan de ervaringen van de nieuwkomers, de deelnemers van Basis op Orde.

1.1 Het project Basis op Orde

1.1.1 Doelgroep

Het project Basis op Orde richt zich op verschillende groepen nieuwkomers die zich op of na 1 januari 2016 in Rotterdam hebben ingeschreven. De eerste groep nieuwkomers waar het project zich op richt zijn statushouders (asielzoekers met een (tijdelijke)

verblijfsvergunning), specifiek statushouders die behoefte hebben aan ondersteuning, bijvoorbeeld wegens een laag taalniveau of psychische problemen. De statushouders zijn hoofdzakelijk afkomstig uit Syrië en Eritrea.

Daarnaast richt het project zich op EU-migranten, deze nieuwkomers zijn voornamelijk afkomstig uit Bulgarije, Roemenië en Polen. Daarbij richt Basis op Orde zich voornamelijk op nieuwkomers die in beperkte mate zelfredzaam zijn, of die zich (te) veel richten op andere burgers uit hetzelfde herkomstland.

Tot slot richt Basis op Orde zich op overige nieuwkomers. Dit betreft eerste generatie niet-westerse migranten, voornamelijk gezinsvormers en gezinsherenigers. Naast Nederlanders van Syrische en Eritrese afkomst gaat het ook om Nederlanders met een Afghaanse, Iraakse, Somalische, maar ook Nederlanders met een Antilliaanse of Marokkaanse achtergrond.

1.1.2 Activiteiten

Binnen het project Basis op Orde vinden 5 verschillende activiteiten plaats, te weten:

- **Theatervoorstellingen.** Interactieve voorstellingen over Nederlandse omgangsvormen, normen en waarden. Worden op wisselende locaties gehouden.
- **Voorlichtingsbijeenkomsten.** Er worden zowel voorlichtingsbijeenkomsten gehouden waarbij iedereen welkom is, maar ook kleinschaliger zoals thuisvoorlichting.
- **Stadsgidsen.** Vrijwilligers die korte vragen van nieuwkomers beantwoorden en hen naar bestaand aanbod doorverwijzen. De stadsgidsen benaderen mensen actief en zijn onder andere actief in de Huizen van de Wijk¹.

¹ In een Huis van de Wijk kunnen buurtbewoners terecht voor verschillende activiteiten. Rotterdam telt in totaal 48 Huizen van de Wijk, <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/huizen-van-de-wijk/>.

- **Buurtverbinding.** Vrijwilligers, vaak ook stadsgidsen of netwerkversterkers, trekken periodiek met een groep nieuwkomers de wijk in om zo contact proberen te leggen met andere buurtbewoners. De intentie is om contact met elkaar te leggen op basis van gedeelde interesses.
- **Netwerkversterkers (maatjes).** Vrijwilligers die gekoppeld worden aan één nieuwkomer. Zij ondersteunen de nieuwkomers bij hun integratie en participatie in de Nederlandse samenleving. Als hulpmiddel kunnen zij de integratiekaart invullen. Deze kaart wordt gebruikt om enerzijds de mogelijkheden en belemmeringen in kaart te brengen en om prioriteiten helder te maken binnen de zaken waaraan de nieuwkomer zou kunnen en willen werken.

11.3 Doelstellingen

Het project Basis op Orde heeft de volgende doelstellingen:

- De aanpak leidt tot ‘weten hoe het werkt’ in Rotterdam en het inzien van het belang om de Nederlandse taal te spreken.
- Betrokkene neemt deel aan (diverse soorten) netwerken waarbinnen Nederlands wordt gesproken.
- Deelname aan andere integratie-, participatie- en buurtactiviteiten.
- Er is een verbinding tussen nieuwe en gevestigde Rotterdammers.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Vraagstelling

Buurtwerk wil graag weten in hoeverre met het project Basis op Orde een bijdrage wordt geleverd aan de integratie van nieuwkomers in Rotterdam. Of de aanpak aansluit bij de behoefte van de deelnemers en wat het effect van de aanpak is.

In het licht van deze hoofdvraag kijken we in dit evaluatieonderzoek daarbij naar de volgende drie onderdelen:

- A. Het bereik van de aanpak.
- B. Uitvoering van de aanpak:
 - 1. Zicht op behoefte deelnemers.
 - 2. Beoordeling aanpak door deelnemers.
 - 3. Aansluiten manier van informeren bij behoefte deelnemers.
- C. De behaalde resultaten
 - 1. In welke mate weten de deelnemers “hoe het werkt” in Rotterdam:
 - Deelnemers kunnen het belang van taal onder woorden brengen.
 - Deelnemers kennen een bepaalde hoeveelheid Nederlandse omgangsvormen.
 - Deelnemers zijn zelfredzamer.
 - Deelnemers zijn taalvaardiger (weten de weg naar taalaanbod te vinden).
 - Deelnemers weten de weg naar voorzieningen.
 - Deelnemers nemen deel aan (diverse soorten) netwerken waarin Nederlands wordt gesproken (sociale activiteiten, buurtactiviteiten/ in hoeverre hebben ze netwerk opgebouwd).
 - Deelnemers nemen deel aan andere integratie, participatie- en buurtactiviteiten.
 - Er is verbinding/contact tussen nieuwe en gevestigde Rotterdammers.

2.2 Aanpak op hoofdlijn

Om zo goed mogelijk antwoord te geven op boven gestelde hoofd- en deelvragen is de keuze gemaakt om de evaluatie in vijf stappen te doorlopen waarbij kwalitatieve dataverzamelings- en analysemethoden worden gecombineerd met kwantitatieve dataverzamelings- en analysemethoden.

Het evaluatieonderzoek bestaat uit de volgende 5 stappen:

1. Analyse van de bestaande monitoringsresultaten.
2. Telefonische enquêtes onder de deelnemers die gekoppeld zijn aan een netwerkversterker.
3. Digitale enquête onder vrijwilligers en projectmedewerkers.
4. Focusgroepen met deelnemers, vrijwilligers en projectmedewerkers.
5. Analyse en rapportage.

2.2.1 Analyse van de monitoringsresultaten

De door Buurtwerk verzamelde gegevens zijn geanalyseerd t.b.v. dit evaluatieonderzoek. De volgende data zijn gebruikt:

- Aantal contacten van de stadsgidsen.
- Aantal (unieke) deelnemers voorlichtingsbijeenkomsten.
- Evaluatie van de voorlichtingsbijeenkomsten door deelnemers.
- Aantal matches tussen netwerkversterkers en nieuwe Rotterdammers.
- Integratiekaarten (ingevuld door netwerkversterkers op twee meetmomenten).

Telefonische enquêtes onder deelnemers netwerkversterkers (maatjes)

Binnen dit onderzoek is er, in samenspraak met Buurtwerk, gekozen om een telefonische enquête uit te zetten bij nieuwkomers die een netwerkversterker (maatje) hebben

gehad. De andere activiteiten van Basis op Orde zijn eenmalige bijeenkomsten waar de nieuwkomers van informatie worden voorzien of informatie kunnen ophalen. Alleen de nieuwkomers die een netwerkversterker hebben gehad, hebben uitgebreide ondersteuning ontvangen waarbij zij (intensief) contact hebben gehad met een vrijwilliger.

Daarnaast richt het project zich hoofdzakelijk op nieuwkomers die in beperkte mate zelfredzaam zijn. Dit maakt het zelfstandig invullen van een vragenlijst geen geschikte methode van dataverzameling. De enquêtes zijn om deze reden telefonisch afgenomen door interne en extern ingehuurd interviews in de taal van het land van herkomst (in de praktijk is dat Arabisch en Tigrinya geweest). Beoogd werd om in totaal 30 telefonische enquêtes af te nemen (Zie ook paragraaf 2.3.)

2.2.2 Digitale enquête onder vrijwilligers en projectmedewerkers

Om te onderzoeken hoe het project Basis op Orde wordt ervaren door vrijwilligers en projectmedewerkers, en om erachter te komen welke verbeterpunten zij zien, is er een online enquête ontwikkeld. De enquête is uitgezet onder vrijwilligers en projectmedewerkers.

2.2.3 Focusgroepen met deelnemers, vrijwilligers en projectmedewerkers

Om de resultaten van de monitoringsgegevens, evaluatieformulieren en de enquêtes te duiden, zijn er twee focusgroepen georganiseerd. Een focusgroep bestond uit nieuwkomers die een netwerkversterker (maatje) hebben gehad. De tweede focusgroep bestond uit projectmedewerkers (van zowel Buurtwerk, Attanmia en VluchtelingenWerk Zuidwest-Nederland) en vrijwilligers (maatjes en stadsgidsen) van Basis op Orde.

Tijdens deze focusgroepen hebben wij de resultaten uit eerdere fasen van het onderzoek ter toetsing voorgelegd. Deze bijeenkomsten dienden verder om de bevindingen te duiden en de voorlopige conclusies aan te scherpen. Ook zijn wij in deze bijeenkom-

sten nadrukkelijk ingegaan op de ervaringen van aanwezige personen en zijn mogelijke verbeterpunten besproken.

De focusgroep met de deelnemers verliep wat stroef. Van de deelnemers werd verwacht dat zij op een bepaald niveau de Nederlandse taal machtig waren, maar dat bleek niet bij alle deelnemers het geval. Met als gevolg dat binnen de focusgroep met deelnemers weinig mogelijkheden waren tot verdieping van eerder gevonden resultaten.

2.3 Selectie respondenten enquêtes

2.3.1 Deelnemers netwerkversterking

Selectie

In 2016 zijn er in totaal 154 matches gemaakt tussen nieuwkomers en een maatje, in 2017 (tot en met maart) zijn er 77 matches tot stand gekomen. In samenspraak met Buurtwerk is ervoor gekozen om, gezien de sterke oververtegenwoordiging van deelnemers die oorspronkelijk uit Syrië en Eritrea komen, bij de selectie van de respondenten ons te focussen op deze twee groepennieuwkomers. Een evenwichtige verdeling op basis van leeftijd en geslacht is ook meegenomen in de selectie van de respondenten. Tot slot zijn er alleen respondenten geselecteerd die uiterlijk in november 2016 gekoppeld zijn aan een maatje c.q. netwerkversterker en ogenschijnlijk (zie volgende paragraaf) minstens drie maanden een maatje hebben gehad. Het uitgangspunt hierbij was dat een kortere periode te weinig basis zou bieden om een goed beeld van de ondersteuning te hebben of al resultaten te hebben geboekt.

Respons

Op basis van deze criteria zijn 40 deelnemers benaderd om deel te nemen aan de enquête. Ze zijn eerst benaderd door Vluchtelingenwerk om medewerking te vragen en daarna door de onderzoekers om vervolgens de enquête af te nemen. Het afnemen van

de enquête gebeurde in het Arabisch en Tigrinya. In de praktijk bleek echter dat bij het afnemen van de enquête een deel van de geselecteerde respondenten toch onvoldoende contact te hebben gehad met een maatje c.q. netwerkversterker om daar uitspraken over te kunnen doen. Sommige respondenten hadden bijvoorbeeld slechts een keer contact gehad met hun maatje en daarna nooit meer. Ook kon een deel van de respondenten niet telefonisch bereikt worden. Zo bleek het telefoonnummer van sommige respondenten niet meer te werken. Rekening houdend met het voorgaande, zijn er in totaal 14 deelnemers geïnterviewd. De uitkomsten van de enquête dienen dan ook als indicatie te worden gezien.

6 respondenten komen oorspronkelijk uit Eritrea, de overige 8 respondenten zijn van Syrische herkomst. 9 respondenten zijn man, 5 respondenten vrouw. Binnen de groep zijn deelnemers van diverse leeftijden vertegenwoordigd; de oudste respondent is geboren in 1965, de jongste respondent in 1998.

Tabel 1: Respons deelnemers

Land van herkomst	Aantal	Geslacht	Aantal
Syrië	8	Man	9
Eritrea	4	Vrouw	5
Totaal	14	Totaal	14

2.3.2 Maatjes en projectmedewerkers

Selectie

Buurtwerk heeft een overzicht aangeleverd met contactgegevens van zowel maatjes c.q. netwerkversterkers als projectmedewerkers. In deze selectie zaten in totaal 132 maatjes, 5 projectmedewerkers (zowel Buurtwerk, VluchtelingenWerk en Attanmia) en 3 stadsgidsen. Besloten is om bij alle contacten de online enquête uit te zetten.

Respons

De uitnodiging voor de enquête is 5 mei 2017 verstuurd per e-mail. Geadresseerden hadden tot en met 21 mei om de enquête in te vullen. Een week voordat de enquête gesloten werd, is er per e-mail een herinnering gestuurd naar alle geadresseerden. Uiteindelijk hebben 41 respondenten de enquête ingevuld. Binnen deze groep van 41 respondenten zijn 37 netwerkversterkers/maatjes en 4 projectmedewerkers.

Tabel 2: Respons maatjes en projectmedewerkers

Functie	Aantal	Percentage van totale selectie
Maatje	37	49 %
Projectmedewerker	4	80 %
Totaal	41	57 %

3 Uitkomsten

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van Basis op Orde per activiteit. Voor de theatervoorstellingen, voorlichtingsbijeenkomsten, stadsgidsen en buurtverbinding hebben wij onze bevindingen gebaseerd op, de door Buurtwerk aangeleverde, monitoringsgegevens.

De netwerkversterkers (maatjes) zijn uitgebreider geëvalueerd, vanwege het langduriger karakter van deze activiteit. De uitkomsten van de (telefonische) enquêtes (zowel van deelnemers, vrijwilligers en projectmedewerkers) en de focusgroepen betreffen ook het onderdeel netwerkversterking en worden binnen dit hoofdstuk daarom uitgebreider beschreven.

3.1 Theatervoorstellingen en buurtverbinding

Stichting Powerboat heeft in 2016, in opdracht van Basis op Orde, twintig theatervoorstellingen uitgevoerd waarin onderwerpen als (mis)communicatie door het verschil in normen, waarden en omgangsvormen of het niet beheersen van de Nederlandse taal zijn uitgebeeld. Vanwege het laagdrempelige karakter op straat, zijn er voor dit onderdeel geen monitoringsgegevens bijgehouden. Het onderdeel buurtverbinding is pas in de loop van 2017 opgestart. Hier is dan ook nog onvoldoende ervaring mee om uitspraken over te doen.

3.2 Voorlichtingsbijeenkomsten

In 2016 zijn tussen 4 juli en 16 december in totaal 22 voorlichtingsbijeenkomst gehouden binnen het project Basis op Orde. In totaal hebben 486 nieuwe Rotterdammers de voorlichtingsbijeenkomsten bezocht. De grootte van de bijeenkomsten verschilden, de kleinste bijeenkomst telde 3 aanwezigen, de grootste 60 aanwezigen. 205 van de aanwezigen komen oorspronkelijk uit Eritrea. 260 van de aanwezigen komen oorspronkelijk

uit Syrië. De overige bezoekers komen in kleine getalen uit Turkije, Somalië, Marokko, Portugal, Palestina, Noord-Korea, Irak, Hongarije, Ghana en Curaçao.

In 2017 zijn er tussen 20 januari en 23 februari in totaal 17 voorlichtingsbijeenkomsten gehouden. Deze bijeenkomsten zijn door 218 nieuwe Rotterdammers bezocht. Ook hier verschillen de grootte van de bijeenkomst, waarbij de kleinste bijeenkomst 9 aanwezigen telden. 175 van de aanwezigen komen oorspronkelijk uit Syrië. 28 van de aanwezigen komen oorspronkelijk uit Eritrea. De overige bezoekers komen in kleine getalen uit Turkije, Kaapversie, Palestina, Polen en Zuid-Amerika.

De organisatie heeft na de bijeenkomsten 284 deelnemers een evaluatieformulier laten invullen. De deelnemers beoordeelden de bijeenkomsten zeer positief. Het merendeel van de deelnemers gaf de bijeenkomst het rapportcijfer “10”. Deze beoordeling is opvallend te noemen. De mogelijkheid bestaat dat deelnemers de bijeenkomsten simpelweg erg goed waarderen, maar het is ook voor te stellen dat zij, vanuit hun positie als nieuwkomer, het sociaal wenselijk achten om hoge cijfers te geven voor de informatie en ondersteuning die zij ontvangen. Nieuwkomers van Eritrese komaf kennen bijvoorbeeld een cultuur waarbij directe confrontatie wordt vermeden, evenals gezichtsverlies.² Mogelijk denken zij dat zij erop aangekeken worden als ze (te) lage cijfers geven.

² Ferrier, Kahmann & Massink (2017). Handreiking voor ondersteuning van Eritrese nieuwkomers bij hun integratie. *Jullie Nederlanders hebben voor alles een systeem*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Tabel 3: Beoordeling deelnemers voorlichtingsbijeenkomsten

Cijfer	Aantal deelnemers
1	0
2	1
3	0
4	5
5	5
6	3
7	8
8	29
9	47
10	183
Totaal	284

De deelnemers konden ook een toelichting geven bij hun cijfer. Buurtwerk geeft aan dat een deel van de deelnemers hun toelichting in het Arabisch heeft verwoord, waardoor de organisatie de toelichting niet heeft kunnen meenemen. Van 26 deelnemers is wel een toelichting genoteerd. Zij stellen dat de informatie duidelijk was en goed te begrijpen. Ook zeggen zij nieuwe informatie te hebben gehad die zij nog niet eerder hebben gehoord.

Tabel 4: Toelichting bij beoordeling voorlichtingsbijeenkomsten

In het Arabisch ingevuld	102
(Voorlichting) Goed begrepen	67
Formulier niet ingevuld	92
Overig	23
Totaal	284

De deelnemers is ook gevraagd wat zij, binnen de voorlichtingen, nog missen.

Tabel 5: Waar missen deelnemers nog informatie over binnen de voorlichtingsbijeenkomsten

Onderwijs/ werkgelegenheid/zorg/wonen	72
In het Arabisch of andere taal ingevuld	111
Niet ingevuld	101
Totaal	284

Ook hier heeft een deel van de deelnemers beoordeling in het Arabisch of een andere taal ingevuld. Tevens heeft een deel deze vraag niet beantwoord. Van de antwoorden die wel verwerkt konden worden, misten de meeste deelnemers informatie over onderwijs, werk, zorg of wonen. De meeste deelnemers (32) misten informatie over onderwijs. Tevens gaven 6 deelnemers aan dat zij graag meer informatie zouden willen over een buddy/maatje.

Tot slot heeft Basis op Orde gevraagd of de deelnemers behoefte hebben aan meer voorlichtingsbijeenkomsten, de meerderheid heeft daar positief op gereageerd.

Tabel 6: Behoeft aan meer voorlichtingsbijeenkomsten

Ja	202
Nee	42
Niet ingevuld	40
Totaal	284

In de periode maart tot en met december 2016 zijn er binnen Basis op Orde negen kleinschalige thuisvoorlichtingsbijeenkomsten geweest. In 2017 zijn er twee thuisvoorlichtingsbijeenkomsten geweest (tot en met maart 2017). Onduidelijk is welke etniciteit de nieuwkomers hebben die een thuisvoorlichting hebben gehad. De onderwerpen die binnen de thuisvoorlichtingsbijeenkomsten zijn behandeld: huisvesting, Rotterdamwet, werk en inschrijving bij de gemeente.

3.3 Stadsgidsen

Basis op Orde kent drie stadsgidsen. Gezamenlijk registreerden de stadsgidsen in 2016 95 vragen van nieuwkomers. In 2017 zijn er tot en met maart vijf vragen geregistreerd. Het is onduidelijk welke etniciteit de vraagstellers hebben.

De meeste vragen hebben betrekking tot het taalaanbod, ook zijn er vragen over huisvesting, studie en werk. Een groot deel van de vragen zijn zeer specifiek voor de individuele situatie van de vraagsteller, en niet te bundelen in een groep. De vragen variëren bijvoorbeeld van hulp bij huiselijk geweld tot een parkeervergunning.

Tabel 7: Onderwerpen waarover vragen zijn gesteld aan stadsgidsen

Totaal	Taalaanbod	Huisvesting	Studie	(Vrijwilligers) werk	Overig
100	38	8	3	3	48

In de monitoringsgegevens van de Stadsgidsen is de vervolgstap voor de gestelde vragen geregistreerd. Hieruit blijkt dat de vraagsteller in de meeste gevallen is doorverwezen naar óf een externe instantie, of naar een voorlichtingsbijeenkomst of het maatjestraject.

3.4 Maatjes/netwerkversterkers

3.4.1 Matches

In 2016 zijn er in totaal 154 matches gemaakt tussen nieuwkomers en een maatje. 46 nieuwkomers komen oorspronkelijk uit Eritrea, 80 nieuwkomers komen uit Syrië. De overige 28 nieuwkomers zijn afkomstig uit China, Afghanistan, Irak, Jamaica, Iran, Soedan of zijn staatloos. 97 van de nieuwkomers zijn man, 60 vrouw. De oudste nieuwkomer is geboren in 1954 en de jongste in 1998. Binnen de 154 nieuwkomers zit er een oververtegenwoordiging van jonge mensen die geboren zijn in 1990 of later.

Voor het jaar 2017 zijn er, in de periode tot en met maart, 77 matches gemaakt. 46 nieuwkomers komen oorspronkelijk uit Syrië, 11 uit Eritrea. De overige 20 nieuwkomers zijn afkomstig uit Oeganda, Libanon, Irak of Afghanistan. Ook is er van enkele deelnemers niet duidelijk welke afkomst zij hebben.

Uit de aanleverde gegevens is het niet mogelijk om op te maken hoe lang de maatjestrajecten hebben geduurd. Bij een deel van de nieuwkomers is een datum voor evaluatie ingevuld (in theorie is dit het moment dat de integratiekaart wordt ingevuld), maar uit de praktijk blijkt het traject niet altijd tot het moment van evaluatie heeft geduurd. Soms is in de tussentijd het contact al beëindigd en wordt dit later pas doorgegeven. Bij de overige nieuwkomers is geen evaluatiemoment ingevuld.

3.4.2 Integratiekaarten

De integratiekaart is in 7 thema's opgedeeld, te weten: Netwerk, Omgangsvormen, Rechten en Plichten, Nederlandse taal, Vrijtijdsbesteding, Werk en Onderwijs. De meeste thema's hebben eveneens subthema's. De vrijwilligers kunnen de integratiekaart gebruiken om richting te geven aan het integratieproces, door in de begeleiding de focus te leggen - al dan niet in samenspraak met de deelnemer - op bepaalde onderdelen. Per subthema kon gekozen worden voor:

1. Niet van toepassing/ Geen belemmering
2. Enigszins van toepassing/ Belemmering
3. Zeer van toepassing, grote belemmering

Ondanks dat de integratiekaart niet primair als monitoringsinstrument is bedoeld, biedt het wel inzicht in de ontwikkeling die deelnemers kunnen maken. In totaal hebben 65 netwerkversterkers een integratiekaart ingevuld bij de start van de match. Een tussentijdse of eindevaluatie is 27 keer ingevuld. Voor 15 deelnemers is op twee

meetmomenten de integratiekaart ingevuld (dus een combinatie van start-, tussen- en/of eindevaluatie). De onderstaande uitkomsten van de analyse van de integratiekaarten van deze 15 deelnemers dienen dan ook als een eerste indicatie te worden gezien. De meerwaarde van deze twee meetmomenten is dat er op deze wijze ook progressie, stagnatie of regressie zichtbaar wordt.

Binnen het thema Netwerk wordt er volgens de maatjes het meeste vooruitgang geboekt binnen het uitbreiden van de sociale contacten. Bij drie deelnemers geven zij aan dat zij daarin vorderingen hebben gemaakt. Hierbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat vrijwilligers eveneens aangeven dat andere deelnemers juist alleen contact hebben met al bestaande kennissen en familie. Bij twee deelnemers wordt aangegeven dat zij geen vorderingen hebben gemaakt met het uitbreiden van hun sociale netwerk, maar juist meer gefocust zijn op hun “eigen” groep in plaats van contacten daarbuiten.

Binnen het thema Omgangsvormen boeken de deelnemers vooral vooruitgang wat betreft Kennis over Nederlandse omgangsvormen. Vier deelnemers hebben op dit punt vooruitgang geboekt. Hetzelfde geldt wanneer het gaat over Rechten en plichten; vier deelnemers hebben vooruitgang geboekt en hun kennis verbeterd over Nederlandse rechten en plichten. Drie van deze vier deelnemers zijn dezelfde deelnemers die ook vooruitgang hebben geboekt wat betreft Kennis over de Nederlandse omgangsvormen. Dus drie dezelfde deelnemers hebben zowel op basis van Kennis over de Nederlandse omgangsvormen als Rechten en plichten progressie laten zien.

Andere verhoudingen zijn er bij de beheersing van de Nederlandse taal. Volgens de vrijwilligers hebben drie deelnemers geen vooruitgang geboekt op het gebied van lezen, schrijven en spreken en is hun taalvaardigheid zelfs achteruitgegaan. Twee andere nieuwkomers zijn wel vooruit gegaan in hun taalvaardigheid.

De meeste successen zijn te vinden bij Vrijtijdsbesteding. Het succes zit vooral in de “stap durven zetten richting vrijtijdsbesteding”. Volgens de vrijwilligers hebben 5 nieuwkomers hierin vorderingen gemaakt.

Binnen de thema's Werk en Onderwijs zijn geen vorderingen genoteerd. Bij één deelnemer is er achteruitgang genoteerd op het gebied van onderwijs.

3.5 Enquête deelnemers netwerkversterking

De meerderheid van de respondenten heeft een maatje gekregen via VluchtelingenWerk. Een deel van de respondenten heeft VluchtelingenWerk zelf gevraagd om ondersteuning in de vorm van een maatje, de rest heeft een maatje toegewezen gekregen via VluchtelingenWerk.

“Op een dag werd ik gebeld door haar (maatje) en ze zei dat ze mij wilt helpen. Zij was door VluchtelingenWerk gestuurd.”

3.5.1 Doelen van de deelnemers

Het merendeel van de respondenten wilde hun taalvaardigheid verbeteren door middel van hun contact met een maatje. Een kleiner deel wilden de stad Rotterdam (beter) leren kennen door middel van contact met hun maatje. Een enkeling had een heel specifiek doel voor ogen, een van de respondenten wilde scheiden van haar man en had daar hulp bij nodig.

Anderen hadden juist geen specifiek doel voor ogen.

“Ik had geen idee. VluchtelingenWerk heeft mij gevraagd of ik een maatje wilde en toen heb ik ja gezegd.”

Er zijn grote verschillen tussen de activiteiten die de deelnemers ondernemen met een maatje. Een deel van de respondenten geeft aan nooit naar buiten te zijn geweest met een

maatje en een ander deel geeft aan dat zij telkens op dezelfde plek afspraken en daardoor vrij weinig van de stad zagen.

Anderen geven wel aan verschillende plekken in de stad te hebben bezocht. Onder andere de dierentuin, het stadscentrum, de Euromast, restaurants en het theater worden genoemd.

3.5.2 Algemene beoordeling

Gemiddeld beoordelen de deelnemers de hulp van hun maatje met een 6,3. Er zijn hierbij geen verschillen tussen de etnische groepen (Syriërs en Eritreeërs), beide groepen geven gemiddeld een 6,3 als beoordeling. Wel is er een overduidelijk verschil in hoe mannen en vrouwen hun maatje beoordelen. Vrouwelijke respondenten beoordelen hun maatje gemiddeld positief, met een gemiddeld rapportcijfer 7,8. Mannelijke respondenten zijn een stuk minder positief, en geven hun maatje gemiddeld een krappe voldoende, een 5,5.

De redenen waarom respondenten hun maatje minder positief beoordelen lopen uiteen. Sommige respondenten geven aan geen goede klik te hebben met hun maatje, anderen stellen andere verwachtingen te hebben gehad van een maatje en vinden dat er te weinig contact is geweest.

“Ze was een oude vrouw en ze had er niet echt zin in. Ze had eigenlijk zelf hulp nodig. In plaats van mij dingen over Nederland te leren, wilde ze alles van de Syrische cultuur weten.”

Succesverhalen zijn er ook, zoals gesteld vooral bij de vrouwelijke respondenten.

“Ze verdient een 10 van mij. Ze vraagt me altijd om haar te bellen als ik iets nodig hebt en ze belt me af en toe om iets samen te gaan doen bijvoorbeeld naar centrum te gaan, of samen koffiedrinken.”

3.5.3 Doelstellingen Basis op Orde

Basis op Orde heeft specifieke doelstellingen geformuleerd die binnen het maatjestrject bereikt zouden moeten worden. In de enquête is gevraagd naar deze specifieke doelstellingen.

Taalvaardigheid verbeteren

Het direct verbeteren van de Nederlandse taalvaardigheid van de deelnemers is geen specifieke taak van de vrijwilligers. Het doel is om de nieuwkomers het belang van het leren van de Nederlandse taal te laten inzien en hen daarover te informeren. De vrijwilligers binnen Basis op Orde zijn dan nadrukkelijk ook geen klassieke taalmaatjes, maar dragen wel bij aan de taalontwikkeling van de deelnemers.

Tegen de hierboven beschreven achtergrond geeft de meerderheid (57 procent) van de respondenten aan dat het maatjestrject hun taalvaardigheid in het Nederlands niet direct heeft verbeterd. Een groot deel, 36 procent, heeft “helemaal mee oneens” geantwoord op de stelling “Dankzij mijn maatje is mijn taalvaardigheid in het Nederlands beter geworden.”

Tussen de twee etnische groepen is bij deze stelling een groot verschil op te merken. Van de Syrisch-Nederlandse respondenten geeft 87 procent aan niet eens te zijn, tegenover 17 procent van de Eritrees-Nederlandse respondenten. Dit betekent dat, wanneer er alleen gekeken wordt naar de groep Eritrese Nederlanders, de meerderheid (66 %) juist wél vinden dat hun taalvaardigheid is verbeterd dankzij hun maatje.

Er is een klein verschil tussen de beoordeling van mannen en vrouwen. Van de vrouwen geeft 60 procent niet eens te zijn met de stelling, tegenover 55 procent van de mannen.

Tabel 8 Stelling: Dankzij mijn maatje is mijn taalvaardigheid verbeterd

	Totaal	Syrische-Nederlanders	Eritrese Nederlanders
Helemaal mee eens	7 %	0 %	17 %
Mee eens	36 %	13 %	66 %
Neutraal	0 %	0 %	0 %
Mee oneens	21 %	37 %	0 %
Helemaal mee oneens	36 %	50 %	17 %

Zelfstandigheid (in de stad)

De meningen over toegenomen zelfstandigheid door de hulp van een maatje zijn verdeeld. 43 procent is het met de stelling “Dankzij mijn maatje ben ik zelfstandiger geworden” eens en 50 procent oneens. De rest geeft aan geen mening te hebben en neutraal tegenover deze stelling te staan.

De Syrisch-Nederlandse respondenten zijn negatiever. 62 procent is het niet eens met deze stelling, tegenover 33 procent van de Eritrees-Nederlandse respondenten.

Mannen zijn ook negatiever ten opzichte van de bevordering van de zelfstandigheid door een maatje. 55 procent is het niet eens met de stelling, tegenover 40 procent van de vrouwen.

De respondenten geven verschillende voorbeelden van hoe zijn of haar maatje hem of haar zelfstandiger heeft gemaakt. Enkele voorbeelden:

“Hij is met mij naar verschillende restaurants gegaan om te solliciteren, en nu durf ik dat zelf te doen.”

“Als ik een belangrijk telefoongesprek had, begon mijn maatje het gesprek. Dan gaf hij mij de telefoon en moest ik verder praten. Zo werd ik zelfstandiger.”

De respondenten die aangeven niet zelfstandiger te zijn geworden dankzij hun maatje geven aan dat dit komt omdat ze al redelijk zelfstandig waren, of dat het maatje te weinig contact heeft gemaakt om invloed te kunnen uitoefenen op de zelfstandigheid van de respondent.

Tabel 9 Stelling: Dankzij mijn maatje ben ik zelfstandiger geworden

	Totaal	Syrische Nederlanders	Eritrese Nederlanders	Mannen	Vrouwen
Helemaal mee eens	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Mee eens	43 %	38 %	50 %	45 %	40 %
Neutraal	7 %	0 %	16 %	0 %	20 %
Mee oneens	21 %	25 %	17 %	22 %	20 %
Helemaal mee oneens	29 %	37 %	17 %	33 %	20 %

De meeste respondenten vinden dat ze de weg binnen de stad Rotterdam niet beter hebben leren kennen dankzij hun maatje. Van de respondenten zegt 71 procent het niet eens te zijn met de stelling “Dankzij mijn maatje weet ik de weg in Rotterdam beter te vinden”. Tussen de twee etnische groepen zijn er geen opvallende verschillen, wel tussen mannen en vrouwen. Alle mannelijke respondenten geven aan het oneens te zijn met deze stelling, terwijl 80 procent van de vrouwen juist wel vindt dat zij de stad beter hebben leren kennen door hun maatje.

De respondenten die aangeven niet meer te hebben geleerd over de stad dankzij hun maatje zeggen dat ze óf weinig buiten zijn geweest met een maatje, óf telkens met hen op dezelfde locatie hebben afgesproken.

Van de overige respondenten geven enkelen aan dat ze van een maatje hebben geleerd hoe ze het openbaar vervoersysteem in Rotterdam kunnen gebruiken.

“Zij is mee naar de stad geweest en heeft mij geleerd welke tram moet ik nemen om in het centrum te komen. In het begin durfde ik niet alleen te reizen, maar nu wel.”

Nederlandse omgangsvormen

Van de respondenten geeft 79 procent aan niet meer geleerd te hebben over de Nederlandse omgangsvormen van hun maatje. Syrisch-Nederlandse respondenten zijn negatiever, 87 procent geeft aan niet eens te zijn met de stelling “Dankzij mijn maatje heb ik meer geleerd over de Nederlandse omgangsvormen”. Bij de Eritrees-Nederlandse respondenten is dat 67 procent. Mannen zijn wederom negatiever, 88 procent is het niet eens met deze stelling, tegenover 60 procent van de vrouwen.

Tabel 10 Stelling: Dankzij mijn maatje heb ik meer geleerd over de Nederlandse omgangsnormen

	Totaal	Syrische Nederlanders	Eritrese Nederlanders	Mannen	Vrouwen
Helemaal mee eens	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Mee eens	14 %	0 %	33 %	0 %	40 %
Neutraal	7 %	13 %	0 %	12 %	0 %
Mee oneens	36 %	25 %	50 %	44 %	20 %
Helemaal mee oneens	43 %	62 %	17 %	44 %	40 %

De respondenten dragen twee verschillende redenen hiervoor aan. Ten eerste stellen zij dat zij vaak al in een eerder stadium (bijvoorbeeld in het AZC) geïnformeerd zijn over Nederlandse omgangsvormen. Ten tweede stellen zij dat omgangsvormen niet ter sprake komen in het contact met hun maatje, vaak ligt de focus meer op taal.

“Ik heb van haar niets geleerd over de Nederlandse omgangsvormen. Het enige wat ik van haar heb geleerd is dat je op tijd moet komen.”

Vergroten netwerk

Gemiddeld vinden de respondenten niet dat hun maatje ervoor gezorgd heeft dat hun Nederlandstalig netwerk is vergroot. 79 procent is het niet eens met de stelling “Dankzij mijn maatje is mijn Nederlandstalig netwerk vergroot”.

De Eritrees-Nederlandse respondenten zijn hierbij negatiever, 83 procent is het oneens met de stelling, tegenover 75 procent van de Syrisch-Nederlandse respondenten. Ook zijn de mannen negatiever, 88 procent is oneens, ten opzichte van 60 procent van de vrouwen.

Tabel 11 Stelling: Dankzij mijn maatje is mijn Nederlandstalig netwerk vergroot

	Totaal	Syrische Nederlanders	Eritrese Nederlanders	Mannen	Vrouwen
Helemaal mee eens	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Mee eens	21 %	25 %	17 %	11 %	40 %
Neutraal	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Mee oneens	43 %	38 %	50 %	33 %	60 %
Helemaal mee oneens	36 %	37 %	33 %	56 %	0 %

De respondenten geven aan dat het vergroten van hun netwerk niet van toepassing is geweest of niet ter sprake is gekomen. Enkel geven aan dat zij daar wel om gevraagd hebben of het wel besproken is, maar uiteindelijk niet is gebeurd.

“Ik heb door haar geen mensen leren kennen. Ze heeft een zus die op een gegeven moment ging verhuizen. Ik heb haar toen gevraagd of we bij haar op bezoek konden gaan. Dat zouden we doen, maar na drie maanden is dat nooit gebeurd.”

Deelname andere integratie-, participatie en buurtactiviteiten

De deelname aan andere integratie-, participatie en buurtactiviteiten dankzij hun maatje is volgens de respondenten miniem. 92 procent van de respondenten geeft aan

niet eens te zijn met de stelling “Dankzij mijn maatje heb ik meegedaan aan andere integratie-, participatie en buurtactiviteiten”. Alle respondenten van Eritrese afkomst zijn het oneens met deze stelling ten opzichte van 87 procent van de respondenten van Syrische komaf. Alle vrouwelijke respondenten zijn het oneens met deze stelling, tegenover 89 procent van de mannen.

In grote lijnen komt de verklaring die de respondenten voor hun antwoord geven neer op: ik wist niet dat er dergelijke activiteiten bestonden. Hun maatje heeft hen hier niet over ingelicht en wanneer dat bij een enkeling wel het geval was, verliep het - door samenloop van omstandigheden - niet goed.

“Mijn maatje vertelde mij over een activiteit in de buurt. Het feest ging uiteindelijk helaas niet door.”

3.5.4 Bereiken doel

Hoewel de respondenten over het algemeen vinden dat de specifieke, door Basis op Orde opgestelde, doelstellingen niet zijn behaald (zoals beschreven in de voorgaande paragrafen), geldt dat niet wanneer hen gevraagd wordt naar hun eigen vooraf gestelde doelen. De meeste deelnemers komen bij een maatje/netwerkversterkers terecht met een bepaald doel voor ogen, een streven dat per individu kan verschillen.

De meerderheid van de respondenten, 57 procent, geeft aan zijn of haar doel (deels) te hebben bereikt binnen het maatjestraject. Verschillen zijn er wel tussen de etnische groepen. Van de Syrische Nederlanders zegt 62 procent hun doel (deels) bereikt te hebben, van de Eritrese Nederlanders zegt 50 procent hun doel alleen deels te hebben bereikt. Tussen vrouwen en mannen zijn geen duidelijke verschillen.

Tabel 12: Deelnemers die aangeven hun doel binnen Basis op Orde te hebben bereikt

	Totaal	Syrische Nederlanders	Eritrese Nederlanders
Ja, doel bereikt	21 %	38 %	0 %
Deels doel bereikt	36 %	25 %	50 %
Nee, doel niet bereikt	43 %	37 %	50 %

Uit de antwoorden van de respondenten die aangeven hun doel bereikt te hebben, blijkt dat zij duidelijk voor ogen heeft waar ze aan kunnen werken binnen Basis op Orde.

“Mijn doel was mijn weg in de stad vinden en dat is dankzij haar gebeurd.”

“Hij hielp mij met de officiële papieren en dat was mijn bedoeling.”

Respondenten die aangeven hun doel deels te hebben bereikt, plaatsen dit in het algemene perspectief van de inburgering.

“Ik moet nog hard werken om mijn doel te bereiken, met Gods wil rond ik mijn inburgeringsexamen met goed gevolg af. Daarna wil ik de taal leren en werken.”

De respondenten die hun doel niet hebben bereikt, wijten dit aan te weinig contact met hun maatje.

“Wij hebben maar drie keer een activiteit gedaan. Bovendien hebben we geen Nederlands gesproken.”

3.5.5 Verbeterpunten

Op de vraag of een maatje nog dingen anders of beter kan doen, beantwoordt 57 procent deze vraag met “ja” en 14 procent met “een beetje”. 29 procent van de respondenten ziet geen verbeterpunten voor hun maatje. Wanneer we kijken naar de verdeling in etnische achtergrond en geslacht zien we dat mannen vaker aangeven dat er verbeterpunten zijn, maar ook dat de respondenten uit Syrië vaker aangeven dat er verbeterpunten zijn.

Tabel 13: Zijn er nog dingen die jouw maatje beter of anders zou kunnen doen om jou beter te helpen?

	Mannen	Vrouwen	Eritrese achtergrond	Syrische achtergrond
Ja	6	2	2	6
Een beetje	0	2	2	0
Nee	3	1	0	2
Totaal	9	5	4	8

De respondenten dragen meerdere verbeterpunten aan.

- Meer contact tussen deelnemer en maatje.
- Meer van de stad laten zien, bijvoorbeeld door samen te wandelen door te stad of musea en/of bioscopen te bezoeken.
- Meer helpen met officiële papieren.
- Meer helpen met het bevorderen van de taalvaardigheid.
- Vaker Nederlands praten in plaats van Engels of een andere taal.
- Er moet een minder groot leeftijdsverschil zijn tussen deelnemer en maatje.
- Meer attenderen op activiteiten voor statushouders.

3.5.6 Maatje aanraden

Ondanks de kritische noten, geeft het overgrote deel van de respondenten aan een maatje wél aan te raden. Maar liefst 86 procent van de respondenten geeft aan dat ze een andere nieuwkomer een maatje zouden aanraden. Er zijn hierbij geen duidelijke verschillen tussen de twee etnische groepen, wel tussen mannen en vrouwen. De respondenten die aangeven nieuwkomers geen maatje aan te raden zijn vooral mannen.

Ondanks dat het contact met hun maatje niet bij alle respondenten goed heeft uitpakkt, zien zij in essentie wel de meerwaarde van een maatje voor nieuwkomers. Die

meerwaarde schuilt zich vooral in het oefenen van de taal en in contact staan met een stadgenoot van Nederlandse afkomst, die als een extra vraagbaak kan fungeren voor vragen over de stad en Nederland.

Tabel 14: Deelnemers die een maatje via Basis op Orde aanraden

	Totaal	Mannen	Vrouwen
Ja	86 %	78 %	100 %
Nee	14 %	22 %	0 %

3.6 Enquête netwerkversterkers en projectmedewerkers

In deze paragraaf behandelen we de uitkomsten van de enquêtes onder de vrijwilligers (netwerkversterkers c.q. maatjes) en de projectmedewerkers van Basis op Orde. Tevens zijn de uitkomsten van de gezamenlijke focusgroep met deze twee groepen hier verwerkt om extra duiding te geven aan de uitkomsten van de enquête.

Binnen de enquête hebben wij de netwerkversterkers gevraagd waarom zij zich hebben aangemeld als maatje. In grote lijnen worden er twee, hier en daar overlappende, redenen genoemd. De maatjes voelen veel empathie voor vluchtelingen en zijn gemotiveerd (mede gestimuleerd door het negatieve maatschappelijke discours over vluchtelingen) om hen vooruit te helpen in Nederland. De rest van de respondenten geven aan inderdaad ook graag de nieuwkomers te willen helpen, maar vanuit een andere aanvliegroute, zij zijn zelf ook vluchteling geweest.

De respondenten die de enquête hebben ingevuld zijn maximaal een jaar actief als maatje en minimaal een maand.

3.6.1 Algemene beoordeling door de netwerkversterkers

Aan de maatjes is middels een enquête gevraagd om te reflecteren op de organisatie van Basis op Orde. Zij konden de organisatie beoordelen met een cijfer en gaven gemiddeld een 6,9 voor de organisatie van Basis op Orde.

De toelichtingen op dit cijfer lopen uiteen. De maatjes weten de trainingen te waarderen en vinden de organisatie betrokken. Ook vinden zij het fijn dat er een (besloten) Facebookpagina is waarop maatjes ervaringen en tips kunnen uitwisselen. Als negatief punt wordt genoemd dat de organisatie soms kan verzanden in bureaucratie en er daardoor soms problemen zijn met de coördinatie.

Volgens de maatjes waarderen de nieuwkomers binnen Basis op Orde het een-op-een contact met hun maatje het meest. Dit schept vertrouwen en dit contact kan zich ontwikkelen tot een vriendschap.

“Ze zien ons als vrienden en wij zijn vaak de enige Nederlandse vrienden die zij hebben.”

Ook is hen gevraagd of zij vinden dat Basis op Orde bijdraagt aan het verhogen van de participatie van de nieuwe Nederlanders in de samenleving. Alle maatjes zijn van mening dat Basis op Orde daaraan bijdraagt, zij verschillen alleen van mening over de mate waarin. 70 procent vindt onomstotelijk dat Basis op Orde bijdraagt aan de participatie, naast 30 procent die vindt dat Basis op Orde deels bijdraagt aan de participatie van de nieuwe Nederlanders.

Exact dezelfde percentages zien wij terug bij de vraag of de maatjes vinden of Basis op Orde bijdraagt aan de integratie van nieuwe Nederlanders. 70 procent vindt dat Basis op Orde bijdraagt aan de integratie, naast 30 procent die vindt dat Basis op Orde deels bijdraagt aan de integratie van de nieuwe Nederlanders.

Uit de toelichting bij bovenstaande vragen wordt duidelijk dat de respondenten Basis op Orde zien als een goede start. Een beginstation, maar geen eindstation.

3.6.2 Contact met deelnemer

Van de maatjes ervaart 68 procent de omgang met de deelnemer die zij onder hun hoede hebben als positief. 3 procent ervaart het contact als negatief en 30 procent is niet tevreden/niet ontevreden over het contact. De respondenten die aangaven het contact als negatief te hebben ervaren, hebben vooral problemen te hebben gehad met het maken van afspraken.

“Een afspraak maken lukte niet, ik stond regelmatig voor een gesloten deur en ergens anders dan bij haar thuis afspreken liep vrijwel zeker mis.”

Een krappe meerderheid van 51 procent geeft aan dat zij tevreden zijn over de inzet van de nieuwkomer. Desondanks is eveneens een grote groep die hier geen uitspraken over kan of wil doen, en beantwoordde deze vraag met “neutraal”.

3.6.3 Knelpunten

Beperkte kennis over Nederland, de Nederlandse taal en het moeilijk in contact komen met lokale (buurt)bewoners, dat zijn de voornaamste knelpunten waar nieuwe Nederlanders in hun integratieproces tegenaanlopen volgens de maatjes.

“Rotterdamers, en Nederlanders, zijn zo op zichzelf en iedereen houdt zich aan strakke planningen, afspraken en tijden. Ik merk dat nieuwe Rotterdamers daar echt tegenaan lopen en dat niet gewend zijn.”

Basis op Orde draagt volgens de maatjes bij aan het bevorderen van de taalvaardigheid van de nieuwkomers. Het versterken van het Nederlandstalig netwerk is ook een streven binnen het project, maar blijkt moeizaam om gang te komen.

3.6.4 Hulpmiddelen

De maatjes maken gebruik van integratiekaarten om enerzijds in kaart te brengen aan welke zaken er, samen met de nieuwkomer, gewerkt kan worden en anderzijds hoe de

voortgang verloopt. Binnen de enquête is hen gevraagd of zij de integratiekaart ervaren als een handig middel om te kunnen bepalen welke hulp de nieuwkomer het meest nodig heeft.

De meerderheid van de maatjes vindt de integratiekaart voor het inschatten welke hulp nodig is niet toereikend. 65 procent geeft aan dat de integratiekaart slechts deels hierbij kan helpen. 13 procent stelt dat de integratiekaart niet goed werkt in het bepalen welke hulp nodig is. De projectmedewerkers denken verdeeld over de integratiekaart: 2 van de 4 projectmedewerkers stelt namelijk dat zij de integratiekaart geen goed hulpmiddel vinden om te gebruiken bij het inschatten van de benodigde hulp.

De maatjes die de enquête hebben ingevuld geven aan moeite te hebben met het invullen van de integratiekaart. Een deel van de respondenten kent de integratiekaart niet, of heeft de kaart (nog) niet ingevuld. Anderen stellen dat het zeer lastig is om de integratiekaart in te vullen, omdat er meer tijd nodig is om erachter te komen wat iemand al kan en weet. Op het startmoment kent een maatje een deelnemer gewoon nog niet goed genoeg om de integratiekaart te kunnen invullen. Als daar nog taal- en/of communicatieproblemen bij komen kijken, wordt het invullen van de kaart nog lastiger. In de praktijk gebruiken veel maatjes hun eigen inschatting en proberen door middel van gesprekken een inventarisatie te maken van de benodigde hulp.

Slechts een van de projectmedewerkers vindt de integratiekaart goed functioneren als middel om de voortgang te meten. Twee andere projectmedewerkers stellen dat de integratiekaart ook hiervoor niet geschikt is. De vierde vindt de integratiekaart soms goed werken als meetinstrument van de voortgang. Projectmedewerkers geven aan dat maatjes de integratiekaart weinig gebruiken en deze ook beperkt wordt ingeleverd bij de organisatie. Er wordt gepleit voor een meer kwalitatief (meet)instrument. Een projectmedewerker in de focusgroep stelt dat vrijwilligers het niet prettig vinden om nieuwkomers te beoordelen door middel van een score te geven.

Binnen de enquête is de maatjes ook gevraagd of ze de integratiekaart een goed hulpmiddel vinden voor het bepalen van de voortgang van de nieuwkomer. De meningen hierover blijken sterk verdeeld. 27 procent vindt de integratiekaart een goed hulpmiddel om de voortgang inzichtelijk te maken. 38 procent vindt de integratiekaart voor dit doel geen goed hulpmiddel en 35 procent zegt dat de integratiekaart slechts incidenteel handig kan zijn.

3.6.5 Doelstellingen Basis op Orde

Basis op Orde heeft specifieke doelstellingen geformuleerd die binnen het maatjestrategie bereikt moeten worden. Wij hebben de maatjes en de projectmedewerkers gevraagd naar hun mening over het behalen van deze doelstellingen.

Taalvaardigheid verbeteren

Basis is Orde is niet direct gericht op het verbeteren van de taalvaardigheid van de deelnemers. Toch geeft 76 procent van de maatjes aan het eens te zijn met de stelling “Basis op Orde draagt bij aan de taalvaardigheid in het Nederlands van de deelnemers”. Geen enkele respondent geeft aan dat zij vinden dat Basis op Orde niet bijdraagt aan de taalontwikkeling van de deelnemers, wel zegt 16 procent hier geen mening over te hebben.

In de focusgroep met maatjes en projectmedewerkers wordt ook gesteld dat het verbeteren van de Nederlandse taalvaardigheid niet het hoofddoel is van Basis op Orde. Een projectmedewerker: “Een netwerkversterker, een maatje, is de persoon die de drempel kan verlagen voor nieuwkomers om in contact te komen met andere mensen. Het zijn nadrukkelijk geen taalmaatjes.” Een aanwezig maatje beaamt deze insteek: “De Nederlandse taal leren zij al op de taalcursus.”

Zelfstandigheid (in de stad)

Een meerderheid, 59 procent, van de maatjes vindt dat Basis op Orde bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de deelnemers.

“Ja, je kunt ze helpen met dagelijkse dingen, brief van school, woningbouwvereniging, helpen met antwoord en leren hoe ze het de volgende keer zelf kunnen doen.”

Een relatief hoog percentage, 32 procent, antwoordt “neutraal” op de stelling “Basis op Orde draagt bij aan de zelfredzaamheid van deelnemers”. Zij geven aan hier onvoldoende zicht op te hebben of dat dit niet een streven is geweest in hun contact met de deelnemer.

Een grotere meerderheid van 81 procent vindt dat Basis op Orde bijdraagt aan de kennis van de deelnemers over de stad Rotterdam. Ze geven aan dat zij regelmatig met de nieuwkomers de stad in trekken. De overige maatjes konden op deze stelling geen antwoord geven en beantwoordde die als “neutraal”. Een enkel maatje geeft aan dit streven niet te herkennen als doelstelling van Basis op Orde.

In de focusgroep zijn ook de uitslagen van de enquête onder deelnemers voorgelegd aan de maatjes en projectmedewerkers. De deelnemers waren minder positief over de bijdrage van Basis op Orde op hun zelfredzaamheid in de stad. Een aanwezig maatje beaamt dat hij inderdaad een paar keer naar dezelfde locatie is geweest met de deelnemer, en geen andere plekken in Rotterdam heeft bezocht. Een projectmedewerker oppert om eventueel in de training voor maatjes op te nemen dat zij ook andere plekken in Rotterdam kunnen verkennen.

Nederlandse omgangsvormen

Met de stelling “Basis op Orde draagt bij aan het vergroten van de kennis over de Nederlandse omgangsvormen” is 76 procent van de maatjes het eens. 5 procent is het er mee

oneens en een groep van 19 procent kan op deze stelling geen antwoord geven en beantwoordde de stelling met “neutraal”.

Een projectmedewerker vertelt gedurende de focusgroep dat er in voorlichtingsbijeenkomsten stil wordt gestaan bij Nederlandse omgangsvormen. Dit zijn voor de deelnemers eenmalige activiteiten.

Vergroten netwerk

Voor 46 procent van de maatjes draagt Basis op Orde bij aan het vergroten van een Nederlandstalig netwerk. Ongeveer 10 procent vindt dat Basis op Orde hier niet aan bijdraagt en een grote groep, 43 procent, had hier geen mening over. In de toelichting geeft het gros van de respondenten aan hier wel mee bezig te zijn, maar dat de praktijk weerbarstig is. Respondenten geven aan dat de deelnemer hier soms weinig waarde aan hecht, maar geven ook toe dat het voor het maatje lastig is om dit doel te realiseren.

“Dat gaat moeizaam. Ik ben nog steeds het enige Nederlandse contact voor hen. Probleem is vooral dat ik veel te ver van ze vandaan woon. Ik kan er niet steeds langs en ik ken zelf bovendien hun woonwijk ook niet.”

Ook in de focusgroep wordt aangegeven dat dit streven moeilijk verloopt. Een maatje geeft aan dat taal ook hierbij een rol speelt. Volgens het maatje willen deelnemers ook vaak wel in het Nederlands praten met anderen, maar doen het uiteindelijk niet, omdat ze bang zijn dat de ander hen niet begrijpt. Beperkte kennis van de Nederlandse taal blijkt in de praktijk dus een concrete belemmering te zijn voor het vergroten van het (Nederlandstalige) netwerk van de nieuwkomers.

Deelname andere integratie-, participatie en buurtactiviteiten

Wat betreft deelname aan andere integratie-, participatie en buurtactiviteiten naast Basis op Orde geeft 49 procent van de maatjes aan dat zij denken dat Basis op Orde

hieraan bijdraagt. 5 procent denkt dat Basis op Orde hier niet aan bijdraagt en maar liefst 46 procent heeft deze stelling met “neutraal” beantwoord.

In de toelichting bij deze vraag wordt duidelijk dat sommige respondenten tips geven aan de nieuwkomers over andere activiteiten. Een groot deel van de maatjes blijkt zich echter niet bezig te houden met andere activiteiten. Vaak zijn de maatjes zelf ook niet goed op de hoogte van andere activiteiten en bespreken dit dan ook niet met hun deelnemer. In andere gevallen lijken de deelnemers terughoudend om deel te nemen aan andere activiteiten en lijken ze (taal of andere) barrières te ervaren of andere prioriteiten te stellen.

Een maatje uit de focusgroep:

“Ik vertel weleens over activiteiten in het buurthuis, maar ze gaan nooit. Als ik er zelf ben en ik bel ze om langs te komen, dan komen ze wel. Ik denk dat het ook te maken heeft met een taalbarrière.” Een projectmedewerker uit de focusgroep ervaart dat nieuwkomers vaak dingen stap voor stap doen. Eerst richten zij zich op taal en huiswerk, zoiets als sport kunnen ze er dan vaak niet bij hebben. Dat is dan iets voor later.”

3.6.6 Reikwijdte Basis op Orde

De meerderheid van de maatjes is van mening dat de deelnemers binnen Basis op Orde hun vooraf gestelde doelen deels of helemaal halen. 22 procent stelt dat de deelnemers hun doelen halen, daar waar 62 procent van de maatjes aangeeft dat er slechts een begin wordt gemaakt met het bereiken van hun doelen.

De meeste respondenten stellen dat er simpelweg meer tijd nodig is om de doelen te bereiken. Anderen geven aan dat de nieuwkomer vooraf geen doelen had of niet op de hoogte was van de doelen die er binnen Basis op Orde gesteld kunnen worden.

Aansluitend geeft 38 procent van de maatjes aan dat zij merken dat sommige deelnemers meer hulp en/of begeleiding nodig hebben dan binnen Basis op Orde geboden kan worden. 30 procent geeft aan dat dit soms het geval is.

Tot slot is de maatjes gevraagd of zij vinden of de termijn van zes maanden die voor het maatjestrace staan binnen Basis op Orde voldoende is. Een meerderheid, 65 procent vindt van niet. 35 procent van de maatjes vindt van wel. Op basis van de focusgroepen met deelnemers, maatjes en projectmedewerkers lijkt het antwoord of 6 maanden voldoende is vooral afhankelijk te zijn van welke concrete doelstellingen worden nagestreefd en welke verachtingen personen hebben. Als Basis op Orde wordt gezien als een eerste stap voor nieuwkomers om de stad beter te leren kennen, hun netwerk wat uit te breiden en hun weg beter te vinden, lijkt 6 maanden hier voldoende voor is. Een van de maatjes stelde tijdens de focusgroep ook dat verwacht mag worden dat als er een klik is tussen maatje en deelnemers het contact ook na de formele beëindiging van het traject van een deelnemer behouden kan blijven.

“Ik denk dat 6 maanden voldoende kan zijn om bepaalde doelen te halen. Zoals de stad leren kennen, activiteiten zoals sport. Netwerk vergroten kan lastiger zijn in 6 maanden.”

Als Basis op Orde niet als eerste stap wordt gezien, maar als de interventie die ervoor dient te zorgen dat de deelnemers hun netwerk vergroten en de weg in de stad beter weten te vinden, dan is volgens de meeste maatjes en projectmedewerkers 6 maanden te kort om de doelstellingen te realiseren.

Over de reikwijdte van Basis op Orde zijn de projectmedewerkers niet altijd even tevreden. 3 van de 4 medewerkers zegt dat de looptijd van zes maanden niet voldoende is en dat zij merken dat deelnemers meer hulp en begeleiding nodig hebben dan binnen Basis op Orde geboden kan worden.

De respondenten vertellen dat er bijvoorbeeld nieuwkomers zijn die met spoed een woning nodig hebben, daar kan Basis op Orde niet bij helpen. Ook zijn er nieuwko-

mers die ondersteuning nodig hebben bij praktische zaken zoals het lezen van hun post, budgetbeheersing en het zoeken naar een baan. De maatjes kunnen hier niet altijd iets mee, maar kunnen wel doorverwijzen naar de juiste organisatie en/of contactpersoon. Ook zijn er maatschappelijk werkers verbonden aan Basis op Orde naar wie de deelnemer doorverwezen kan worden. Volgens de projectmedewerkers gebeurt dit ook.

Gedurende de focusgroep wordt ook besproken dat de doelen van Basis op Orde te ambitieus zijn voor de termijn van 6 maanden. Deze termijn kan voldoende zijn, als de doelen worden bijgesteld. Als voorbeeld wordt genoemd om niet heel Rotterdam te leren kennen, maar alleen iemands buurt en voorzieningen.

3.6.7 Verbeterpunten

De maatjes dragen meerdere verbeterpunten voor de organisatie aan.

- Meer sturing vanuit de organisatie, bijvoorbeeld door middel van een maandelijkse bijeenkomst voor maatjes.
- Sneller een koppeling maken tussen maatje en nieuwkomer. De koppeling kan soms erg lang duren.
- Nieuwkomers beter informeren dat zij zijn aangemeld voor dit project. Soms komt het als een totale verrassing als een maatje contact opneemt met een nieuwkomer.
- Meer een koppeling maken tussen maatjes en nieuwkomers die in dezelfde wijk wonen.
- Meer samenwerken met lokale voorzieningen, zoals buurthuizen.

De projectmedewerkers weten ook enkele verbeterpunten te formuleren.

- Onderwerpen van workshops/voorlichtingen uitbreiden.

- Herzien voorlichtingsbijeenkomsten, omdat de nieuwkomers ook meedoen aan de workshops Participatieverklaring. Bekijken hoe de voorlichtingsbijeenkomsten nog kunnen bijdragen.
- Uitbreiden aantal stadsgidsen naar één stadsgids per stadsdeel.
- Meer samenwerken met andere soortgelijke (lokale) initiatieven die hetzelfde doel als Basis op Orde nastreven. Nu wordt er als ware geconcentreerd.
- Samenwerking tussen Buurtwerk en Attanmia intensiveren.
- Integratiekaart vervangen door een ander (meet)instrument.
- Bekijken van mogelijkheden meer maatwerk toe te passen bij de looptijd (maximaal 6 maanden) van Basis op Orde.

4 Conclusies

Op basis van de uitkomsten zoals beschreven in het vorige hoofdstuk komen we hier tot conclusies en aanbevelingen. De conclusies zijn onderverdeeld naar de thema's van de drie onderzoeksvragen van deze evaluatie:

- Het bereik van de aanpak.
- Uitvoering van de aanpak.
- Realiseren van de doelstellingen van de aanpak (deelnemers weten “hoe het werkt” in Rotterdam).

4.1 Het bereik van de aanpak

1. Met de voorlichtingsbijeenkomsten en de stadsgidsen worden de groepen nieuwkomers bereikt waar Basis op Orde zich op richt. In 39 voorlichtingsbijeenkomsten in de periode tot en met februari 2017 zijn 704 nieuwkomers bereikt.
2. Met netwerkversterking lijken de beoogde aantallen matches tussen nieuwkomers en maatjes van reeds gevestigde Rotterdammers te worden gemaakt. Tot en met april 2017 zijn er in totaal 231 matches gemaakt tussen nieuwkomers en al gevestigde Rotterdammers (binnen het onderdeel netwerkversterking).
3. De drie stadsgidsen van Basis op Orde hebben in deze periode in totaal 100 vragen van nieuwkomers behandeld. In de meeste gevallen konden de netwerkversterkers direct antwoord geven op de gestelde vragen in een klein aantal gevallen zijn nieuwkomers doorverwezen naar instanties voor verdere informatie of ondersteuning.

4.2 Uitvoering van de aanpak

1. Gemiddeld beoordelen de deelnemers de hulp van hun maatje (netwerkversterking) met een voldoende (rapportcijfer 6,3). Er zijn hierbij geen verschillen zichtbaar tussen de deelnemers met een Syrische achtergrond en deelnemers die oorspronkelijk uit Eritrea komen. De mannelijke deelnemers zijn gemiddeld een stuk minder positief (rapportcijfer 5,5) dan de vrouwelijke deelnemers (rapportcijfer 7,8). De reden hiervoor komt niet duidelijk uit deze evaluatie. De redenen waarom sommige deelnemers hun maatje minder positief beoordelen lopen uiteen van geen goede match met hun maatje, tot uiteenlopen de verwachtingen waaronder te weinig contact. Ook geven sommige deelnemers aan dat hun maatje ze weinig van de stad heeft laten zien.
2. De maatjes van netwerkversterking beoordelen de organisatie van Basis op Orde met een ruime voldoende (gemiddeld rapportcijfer 6,9). Ze waarderen vooral de trainingen en de betrokkenheid van de organisatie. Ook vinden zij het fijn dat er een (besloten) Facebookpagina is waarop maatjes ervaringen en tips kunnen uitwisselen. Als negatief punt noemen ze dat de organisatie soms kan verzanden in bureaucratie en er daardoor soms problemen zijn met de coördinatie.
3. In de praktijk is een van de grootste uitdagingen bij de uitvoering van Basis op Orde de communicatie met de nieuwkomers. De Nederlandse taalvaardigheid van de doelgroep is veelal beperkt, dat maakt soepele communicatie moeilijk. Ook het verkrijgen van zicht op de behoefte en het niveau (ten behoeve van het invullen van de integratiekaart) van de deelnemers wordt hierdoor bemoeilijkt en kost in de praktijk meer tijd. Na verloop van tijd krijgen de maatjes hier wel meer zicht op.
4. Deelnemers zien over het algemeen het nut van een maatje en bevelen in grote meerderheid andere nieuwkomers ook een maatje aan. Wel zien de deelnemers graag

verbetering in de uitvoering. Belangrijke verbeterpunten volgens deelnemers zijn onder meer:

- a. Meer contact tussen deelnemer en maatje.
 - b. Meer van de stad laten zien, bijvoorbeeld door samen te wandelen door te stad of musea en/of bioscopen te bezoeken.
 - c. Vaker Nederlands praten in plaats van Engels of een andere taal.
 - d. Betere match tussen deelnemer en maatje wat betreft leeftijd en wijk waar men woont.
 - e. Betere en tijdige informatie voorafgaand aan het maatjestrject (maatjes nemen nu soms onverwachts contact op met nieuwkomers) over onder meer wat men mag verwachten van een maatje.
1. Een deel van de trajecten van netwerkversterking lijkt voortijdig te worden afgebroken. Ook lijkt bij een deel van de matches geen sprake van een daadwerkelijk langduriger contact tussen maatje en deelnemer. Zo bleek een deel van de voor de enquête benaderde deelnemers niet goed bekend met Basis op Orde/een maatje.
 2. Vrijwilligers en projectmedewerkers vinden dat de integratiekaart niet goed genoeg werkt. In de praktijk wordt het instrument dan ook maar beperkt gebruikt. Het blijkt voor maatjes lastig te zijn het instrument toe te passen. Een maatje moet een deelnemer al redelijk goed kennen voordat het de verschillende beoordelingen gemaakt kunnen worden. Zoals eerder al aangegeven belemmert ook de beperkte Nederlandse taalvaardigheid van sommige deelnemers het goed kunnen gebruiken van de integratiekaart, een goed gesprek over verschillende onderdelen die beoordeeld moeten worden is soms lastig. Sommige maatjes vinden het ook niet gepast om met cijfers hun deelnemer te “beoordelen”. Er lijkt meer draagvlak te zijn voor een kwalitatieve methoden om de behoefte van een deelnemer goed in beeld te krijgen.

3. Projectmedewerkers willen intensiever samenwerken met partners, en meer autoriteit in het landschap van soortgelijke initiatieven.

4.3 In welke mate weten de deelnemers “hoe het werkt” in Rotterdam

1. De beoordeling van de deelnemers van het bijdragen aan de verschillende doelstellingen van Basis op Orde wijkt af van die van de maatjes en de projectmedewerkers. Over het geheel genomen zijn de deelnemers een stuk minder positief over de bijdragen van het project aan de verschillende (doelstellingen) onderdelen van hun integratie. De meerderheid tot een grote meerderheid van de deelnemers is van mening dat het maatje van netwerkversterking niet heeft bijgedragen aan hun taalontwikkeling, zelfstandigheid, kennis van de Nederlandse omgangsvormen, vergroting van hun netwerk of hun Deelname andere integratie-, participatie en buurtactiviteiten. Maatjes en projectmedewerkers zijn juist overwegend van mening dat hieraan wel is bijgedragen.
2. De behoeften en verwachtingen van de deelnemers lijken af te wijken van de specifieke doelen van Basis op Orde, maar wel te passen binnen de algemene doelstelling van het bijdragen aan hun integratie. Deelnemers hebben veelal minder en minder vergaande doelstellingen. Ze zijn dan ook positiever over het behalen van hun persoonlijke doelstellingen dan over het behalen van de verschillende doelstellingen van Basis op Orde. De overgrote meerderheid vindt het hebben van een maatje dan ook waardevol en raadt andere nieuwkomers dan ook een maatje aan.
3. Op basis van de verschillende uitkomsten kan worden geconcludeerd dat met Basis op Orde wordt bijgedragen aan de integratie van de deelnemers, maar dat dat niet betekent dat bij alle deelnemers op alle aspecten van taal, netwerkvorming, de weg leren kennen in de stad grote vooruitgang wordt geboekt. Er is eerder sprake dat per deelnemer er op een of enkele aspecten progressie wordt gemaakt.

4.4 Eindconclusie en aandachtspunten voor verbetering

Het project Basis op Orde dient een bijdrage te leveren aan de integratie van nieuwkomers in Rotterdam, waarbij de aanpak dient aan te sluiten bij de behoefte van de deelnemers. Op basis van de uitgevoerde evaluatie concluderen we dat hier op hoofdlijn aan wordt voldaan. De mate waarin dit gebeurd is echter niet precies aan te geven.

Met de voorlichtingsbijeenkomsten en de stadsgidsen worden groepen nieuwkomers bereikt, waarbij ook vragen van individuele deelnemers worden beantwoord. De deelnemers aan de voorlichtingsbijeenkomsten geven aan deze goed te waarderen. Met netwerkversterking lijken de beoogde aantallen matches tussen nieuwkomers en maatjes van reeds gevestigde Rotterdammers te worden gemaakt. Niet in alle gevallen lijkt er echter sprake te zijn van een duurzame matching en in een deel van de gevallen lijkt er geen of slechts beperkt sprake te zijn van contact tussen de maatjes en de deelnemers. In meerderheid behalen de deelnemers aan netwerkversterking hun persoonlijke doelstellingen. Deze zijn veelal echter beperkter in omvang dan die van het project Basis op Orde.

Als eerste stap voor deelnemers om de stad beter te leren kennen en hun weg beter te vinden, lijkt 6 maanden voor Basis op Orde voldoende. Binnen deze periode draagt het project bij aan de integratie van de deelnemers, zonder dat op alle verschillende aspecten (taal, netwerkvorming, de weg leren kennen in de stad) grote vooruitgang wordt geboekt. Om op al deze aspecten wel duidelijke vooruitgang te boeken is 6 maanden niet toereikend. Zeker omdat het een relatief lichte interventie betreft en de doelgroep juist bestaat uit minder zelfredzame statushouders die behoefte hebben aan ondersteuning.

De huidige uitvoering van Basis op Orde kan nog worden verbeterd. De belangrijkste aandachtspunten die we zien zijn:

1. Bij de voorlichtingsbijeenkomsten nog eens goed kijken naar overlap en aanvulling op de workshops participatieverklaring die de deelnemers al volgen.
2. Verbetering communicatie met de deelnemers en meer aandacht voor hun beperkte Nederlandse taalvaardigheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het tijdig en begrijpelijk informeren van nieuwkomers dat een maatje contact met ze op zal nemen en waarom. Een ander punt van aandacht zouden de evaluatieformulieren van de voorlichtingsbijeenkomsten kunnen zijn. Het formulier moet in het Nederlandse ingevuld worden, terwijl veel deelnemers ze in het Arabisch invullen.
3. Bij netwerkversterking: sneller matches van een deelnemer met een maatje. Ook meer aandacht voor matches van personen die in dezelfde wijk (of in ieder geval dezelfde deelgemeente) wonen en zoveel mogelijk matches van personen in dezelfde leeftijdscategorie.
4. Verminderen van bureaucratie en strakkere coördinatie en afstemming.
5. Zorg voor meer duidelijkheid over de verwachtingen vanuit het project richting de deelnemers en zorg ook dat de verwachtingen van de deelnemers duidelijk zijn (bij het maatje).
6. Heroverweeg het instrument van de integratiekaart. Deze werkt in de praktijk niet als meetinstrument. Een objectieve en kwalitatief goede beoordeling van de deelnemers op verschillende aspecten lijkt binnen het project netwerkversterking niet goed mogelijk. Een instrument om maatjes te ondersteunen om de behoefte van deelnemers scherp te krijgen, lijkt meer voor de hand te liggen en werkbaarder te zijn. Zie ook het volgende verbeterpunt.
7. Meer aansluiten bij de directe behoeften van de deelnemers en minder richten op de verschillende specifieke doelstellingen van het project. Meer leveren van maatwerk. Maatjes dienen binnen de algemene doelstelling van een bijdrage aan de integratie van de deelnemer, vooral samen met de deelnemer te kijken wat zijn/haar

behoeften zijn. De specifieke doelstelling(en) van de deelnemer zou ook expliciet moeten worden benoemd en vastgelegd door het maatje. Tussentijds en aan het eind van het traject kunnen deelnemer en maatje samen beoordelen in hoeverre resultaat is geboekt en/of de doelstelling tussentijds moet worden aangepast. Naast de behoeften van de deelnemers zou standaard wel zo veel mogelijk dienen te worden uitgegaan van algemene uitgangspunten als:

- a. Zoveel mogelijk Nederlands spreken.
- b. Bewust nadenken over uitbreiden netwerk en ondernemen activiteiten.
- c. Het samen verkennen van de stad/ de deelnemer meenemen naar verschillende plekken in de stad.
- d. Overdragen van praktische informatie over hoe het in Rotterdam werkt en het liefst ook samen ervaren daarvan (bijvoorbeeld hoe het openbaar vervoer werkt of hoe een afspraak kan worden gemaakt bij de gemeente of woningcorporatie).

Colofon

Opdrachtgever	Stichting SWK groep
Auteurs	Drs. A. Hamdi S. de Winter-Koçak, MSc.
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-861-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2017.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Gemeente Rotterdam ondersteunt met het project Basis op orde de integratie van nieuwkomers in de stad. De nieuwkomers worden onder andere geïnformeerd over hun rechten en plichten, geschreven en ongeschreven regels, omgangsvormen en het belang van het leren van de Nederlandse taal. Ook worden mensen ondersteund in het vinden van de weg in de stad, het opbouwen van een netwerk en verbindingen leggen in de buurt.

Verwey-Jonker Instituut heeft het project geëvalueerd. Het doel van deze evaluatie is vooral het bieden van inzicht in de aanpak en het leren ten behoeve van verdere verbetering van de aanpak. De evaluatie gaat in op het bereik van het project, de uitvoering en de behaalde resultaten. Daarnaast blijkt dat Basis op Orde deelnemers een begin biedt om de stad beter te leren kennen, hun netwerk uit te breiden en hun weg beter te vinden. Daarmee draagt het project bij aan de integratie, zonder dat op alle verschillende aspecten (taal, netwerkvorming, de weg leren kennen in de stad) grote vooruitgang wordt geboekt. Uit ons onderzoek blijkt echter wel dat er verbeteringen mogelijk en wenselijk zijn in de aanpak. Een belangrijke aanbeveling is bijvoorbeeld om meer aan te sluiten bij de behoeften van de individuele nieuwkomers door maatwerk te leveren.