

Een snelle start voor nieuwe Zeistenaren

EVALUATIE VAN DE PILOT INTEGRATIEROUTE
VOOR STATUSHOUDERS IN DE GEMEENTE ZEIST

Inge Razenberg
Merel Kahmann

Een snelle start voor nieuwe Zeistenaren

EVALUATIE VAN DE PILOT INTEGRATIEROUTE VOOR
STATUSHOUDERS IN DE GEMEENTE ZEIST

Inge Razenberg
Merel Kahmann
Met medewerking van Marjan de Gruijter

Utrecht, oktober 2017

Inhoud

1	Introductie	3	4	WegwijZ-bijeenkomsten	15
	Aanleiding	3		Doelen van de WegwijZ-bijeenkomsten	15
	Vraagstelling	3		Uitvoering WegwijZ-bijeenkomsten	15
	Onderzoeksmethode	3		Nieuwkomers over de WegwijZ-bijeenkomsten	16
	Peilmoment	4		Opbrengsten WegwijZ-bijeenkomsten	16
	Achtergrond: de integratieroute Zeist	4		Toekomstwensen WegwijZ-bijeenkomsten	18
	Leeswijzer	4			
2	Het startgesprek	5	5	Opbrengsten Integratieroute	19
	Doelen startgesprek	5		Conclusies onderdelen Integratieroute	19
	Uitvoering startgesprek	5		Opbrengsten integratieroute op 4 pijlers van integratie	19
	Nieuwkomers over het startgesprek	6		Opbrengsten pijler 'Nederlands spreken, lezen en schrijven'	20
	Opbrengsten startgesprek	6		Opbrengsten pijler 'een sociaal netwerk opbouwen / onderhouden'	20
	Succesfactor: persoonlijke benadering en aanwezigheid tolken	8		Opbrengsten pijler 'meedoen naar vermogen aan het maatschappelijk leven (sociaal tot werk)'	21
	Toekomstwensen startgesprek	9		Opbrengsten pijler 'de weg kennen (sportinstanties, bibliotheek, activiteiten etc.)'	22
				Opbrengsten integratieroute op gebied van samenwerking	23
3	De WegwijZ-in-Zeist app	10			
	Doelen van de app	10			
	Uitvoering van de app	10			
	Verbeterpunten app	11			
	Nieuwkomers over de app	12			
	Opbrengsten app	13			
	Toekomstwensen app	13			

1 Introductie

Aanleiding

De gemeente Zeist heeft – net als alle gemeenten in Nederland – vanaf 2015 relatief veel nieuwe inwoners, in de vorm van statushouders (vluchtelingen met een (tijdelijke) verblijfsvergunning) verwelkomd. De gemeente kent een lange traditie als het gaat om de opvang van vluchtelingen en wil een inclusieve gemeente zijn, waar iedereen zich thuis voelt. Zeist wil vroegtijdig en gericht aan integratie werken. De gemeente werkt daarbij vanuit vier pijlers voor integratie:

1. Nederlands spreken, lezen en schrijven
2. Een sociaal netwerk opbouwen / onderhouden
3. Meedoen naar vermogen aan het maatschappelijk leven (sociaal tot werk)
4. De weg kennen (sportinstanties, bibliotheek, activiteiten etc.)

Om de integratie te verbeteren en te versnellen heeft de gemeente een nieuwe aanpak ontwikkeld, in de vorm van een pilot. De door de gemeente ontwikkelde integratieroute bestaat uit een app waar nieuwkomers relevante informatie kunnen vinden, uit een startgesprek (en drie *follow-up* gesprekken) met de gemeente en uit WegwijZ-bijeenkomsten waar nieuwkomers en organisaties die iets voor vluchtelingen doen, samen komen en elkaar ontmoeten.

Het Verwey-Jonker Instituut is gevraagd deze pilot WegwijZ-In-Zeist te evalueren. In dit rapport vindt u de resultaten van deze evaluatie.

Vraagstelling

De evaluatie kent de volgende hoofdvraag: ‘*Wat zijn de ervaringen met, en opbrengsten van de pilot?*’. Aan de ene kant wil de gemeente weten wat de ervaringen zijn met de onderdelen van de nieuwe integratieroute en welke resultaten dit oplevert voor de integratie. Aan de andere kant wil de gemeente weten wat de resultaten op proces- en

samenwerkingsniveau zijn van de vernieuwde aanpak. Wordt de samenwerking tussen betrokken partijen beter, zijn vluchtelingen beter en sneller in beeld en hoe verloopt de doorverwijzing?

Onderzoeksmethode

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn drie wegen bewandeld: interviews met zes professionals van verschillende organisaties, interviews met vijf nieuwkomers (statushouders) en analyse van beschikbare data over de opbrengsten van de nieuwe integratieroute. Door deze brede aanvliegroute krijgen we vanuit verschillende perspectieven antwoord op de onderzoeksvraag.

In de *diepte-interviews met professionals* bespraken we – aan de hand van een topiclijst – de doelen van de integratieroute, de betrokkenheid van de betreffende respondent, de 3 onderdelen van de integratieroute (app, startgesprek, WegwijZ-bijeenkomsten) en de opbrengsten van de pilot. We spraken zowel met professionals werkzaam bij de gemeente als met organisaties in Zeist die ook betrokken zijn bij de ondersteuning van statushouders. De gemeente Zeist heeft de te interviewen professionals geselecteerd.

Onderstaand een overzicht van de geïnterviewde professionals:

Naam	Organisatie
Anne Czyzewski	Gemeente Zeist
Ina Smittenberg	Gemeente Zeist
Lisa Vermeulen	Gemeente Zeist
Mohamed Abdi	Regionale Sociale Dienst
Yvonne Weevers	VluchtelingenWerk Zeist
Hana Rahim	Samen Oplopen

De *interviews met nieuwkomers* zijn door meertalige interviewers afgenomen in het Tigrinya en (Syrisch) Arabisch. De interviewers maakten gebruik van een gestructureerde vragenlijst met gesloten en open vragen. Voor gebruik zijn de vragenlijst voorgelegd aan een statushouder, om de vragen qua taalgebruik en vraagstelling goed af te stemmen op de leefwereld van de nieuwkomers. Onderwerpen die aan bod kwamen waren: de onderdelen van de integratieroute (app, startgesprek, WegwijZ-bijeenkomsten), ervaringen in Zeist, proces van integratie en ondersteuningsbehoefte rond integratie. De gemeente Zeist heeft de te interviewen nieuwkomers geselecteerd. We spraken met vijf nieuwkomers. We hebben een vrouw en twee mannen uit Eritrea gesproken, tussen de 19 en 27 jaar oud. Daarnaast spraken we twee mannen uit Syrië in de leeftijd van 32 en 41 jaar. De vijf respondenten zijn tussen de zeven en dertien maanden geleden in Zeist of Den Dolder komen wonen.

Ten slotte hebben we gebruikt gemaakt van *bestaande data* over gebruik van de app, de uitvoering van de startgesprekken, de WegwijZ-bijeenkomsten en resultaten op de 4 pijlers van integratie. Daarnaast maken we gebruik uit gegevens van 14 halfjaargesprekken.

Peilmoment

Dit onderzoek geeft de stand van zaken weer op één peilmoment. De interviews met professionals en nieuwkomers vonden plaats in de eerste twee weken van september 2017 en de bestaande data is op 15 september 2017 aangeleverd. De aanpak echter, is volop in ontwikkeling. Zo zijn er bijvoorbeeld op moment van publicatie al meer dan 14 halfjaargesprekken gevoerd en is er veel beweging op de pijler ‘meedoen naar vermogen’. De gemeente Zeist monitort deze voortgang nauwgezet, en stuurt bij waar nodig.

Achtergrond: de integratieroute Zeist

De integratieroute in Zeist bestaat uit de onderdelen: een app, een startgesprek (en *follow-up* gesprekken) met de gemeente en WegwijZ-bijeenkomsten waar nieuwkomers en organisaties samen komen.

Via de *app WegwijZ-in-Zeist* kunnen nieuwkomers informatie krijgen. In de app staat informatie over allerlei onderwerpen zoals wonen, Nederlands leren, toeslagen, onderwijs, opvoeding, activiteiten in Zeist, werken, gezondheidszorg. Daarnaast vindt er zo snel mogelijk een *startgesprek* plaats met de gemeente. In het *startgesprek* heet de gemeente de nieuwkomer welkom in Zeist, wordt de situatie van de nieuwkomers op verschillende leefdomeinen (gezondheid, werk, contacten etc.) doorgenomen en de app wordt geïntroduceerd. Een half jaar na het startgesprek is er weer een contactmoment met de nieuwkomer (halfjaargesprek). Het daaropvolgende contactmoment vindt een jaar na het halfjaargesprek plaats, en vervolgens is er twee jaar later weer een gesprek. Ten slotte organiseert de gemeente *ontmoetingsbijeenkomsten* (de zogenaamde *WegwijZ-bijeenkomsten*) waar organisaties die voor statushouders werken en nieuwkomers elkaar kunnen ontmoeten.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 t/m 4 beschrijven we de ervaringen met, en opbrengsten van de drie onderdelen van de pilot, gezien vanuit de professionals (organisaties) en nieuwkomers en – waar beschikbaar – ondersteund door data. Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten rond het startgesprek, hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten rond de app en hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten rond de WegwijZ-bijeenkomsten. In hoofdstuk 5, ten slotte, geven we overkoepelend weer wat de opbrengsten van de pilot zijn, waarbij we ingaan op opbrengsten op de vier pijlers van integratie en rond de samenwerking tussen organisaties in Zeist. In dit rapport gebruiken we de term nieuwkomers. Hiermee bedoelen we statushouders die in Zeist wonen.

2 Het startgesprek

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen met en opbrengsten van het startgesprek aan de hand van de interviews met professionals en nieuwkomers en de beschikbare data over de startgesprekken. Wij starten met een omschrijving van de doelen van het startgesprek, daarna gaan we in op de uitvoering van het startgesprek, vervolgens komen de nieuwkomers aan het woord over de startgesprekken, daarna beschrijven we de opbrengsten van het startgesprek en staan we stil bij de succesfactoren van het startgesprek we eindigen het hoofdstuk met toekomstwensen rond het startgesprek.

Doelen startgesprek

In de notitie 'Integratie in Zeist' wordt het doel van het startgesprek als volgt omschreven: *"Door een startgesprek te voeren willen we ervoor zorgen dat een statushouder uit de wachtstand komt bij het AZC en wordt gestimuleerd om zelf aan de slag te gaan. Daarnaast heten we een nieuwe statushouder welkom in Zeist en vragen we naar zijn of haar ambities. Zo weten we vroeg waar we op kunnen inspelen, wat een nieuwkomer kan bieden en vice versa. Zo start integratie in Zeist direct nadat een statushouder aan onze gemeente is gekoppeld."* Versnelling van de integratie is dus het hoofddoel van het startgesprek. In de interviews met professionals hebben wij de doelen van het startgesprek nader uitgevraagd. Ook de professionals noemen de versnelling van de integratie als belangrijk doel, en daarnaast komende de volgende doelen naar voren:

- Welkom heten en informatie geven
- Signaleren van knelpunten, gericht oplossingen zoeken en in beeld brengen wat iemand nodig heeft om te kunnen integreren
- Snel kunnen doorverwijzen naar relevante organisaties
- Zicht op verloop van de integratie

Uiteindelijk hebben alle doelen ermee te maken dat de gemeente en de betrokken organisaties vroegtijdig in beeld hebben wat iemand kan en wil om daar via ondersteuning aan bij te dragen – en ook te volgen of dit gebeurt. Daarnaast is het een officieel moment om iemand welkom te heten in de gemeente en om informatie te geven. In onderstaande twee citaten beschrijven de professionals in hun eigen woorden de bovenstaande doelen:

"Ik weet dat het doel van de gemeente is om - op het moment dat een nieuwkomer een woning krijgt in Zeist - gelijk eigenlijk aan het begin een startgesprek te voeren om inzicht te krijgen in de deelgebieden hoe het op dat moment met de nieuwkomer ervoor staat, maar ook wat de nieuwkomer denkt nodig te hebben om zijn leven in Zeist vorm te geven met het oog op de toekomst. En ik weet dat uit de startgesprekken dus waardevolle informatie komt over de nieuwkomer, en wat de nieuwkomer denkt nodig te hebben om te integreren in deze maatschappij."

"Het doel van de startgesprekken is iemand welkom heten, en iemand een welkom gevoel geven als ze hier net zijn. Horen van iemand of er zorgen zijn, of er beperkingen of belemmeringen zijn, of er juist talenten zijn of enthousiasme is voor iets. Dus dat in beeld krijgen in een heel vroegtijdig stadium. Zodat de gemeente dan vervolgens de partners kan informeren: let hierop, doe dit juist wel of doe dit juist niet."

Uitvoering startgesprek

Voor het voeren van de startgesprekken met nieuwkomers is een nieuwe medewerker aangetrokken door de gemeente. Voor ze bij de gemeente werkte, werkte ze bij VluchtelingenWerk Zeist. Daarnaast is er bij de gesprekken een tolk aanwezig. De gemeente werkt met 2 vrijwillige Syrische tolken en 1 betaalde Eritrese tolk.

Tot aan september 2017 zijn er 75 startgesprekken gevoerd. De gemeente sprak met 48 Syrische, 23 Eritrese, 2 Afghaanse, 1 Irakese en 1 Congoleze nieuwkomer(s). De start-

gesprekken duren 1,5 uur. De gesprekken leiden tot profielen van de statushouders, die in alle gevallen volledig zijn ingevuld.

Op het moment dat de gemeente startte met de startgesprekken, woonden alle aan Zeist toegewezen statushouders in de gemeente. Er werd dus niet gestart met de gesprekken toen de nieuwkomers nog in een AZC verbleven. Voor de statushouders die nieuw binnenkomen, is besloten te starten twee weken voordat iemand in de woning in Zeist kan intrekken.

In de startgesprekken worden de statushouders doorverwezen naar organisaties in Zeist. Alle (op 2 statushouders na, die ernstig ziek zijn) statushouders zijn doorverwezen naar de Regionale Sociale Dienst. Veertien statushouders zijn doorverwezen naar Samen Oplopen, en hebben een maatje gekregen via die organisatie. Vijftig statushouders zijn doorverwezen naar het Taalhuis en 28 van hen krijgen op het meetmoment taalondersteuning. Vier statushouders zijn vanuit het startgesprek naar het Sociaal Team doorverwezen en 7 naar het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Een half jaar na het startgesprek wordt een vervolgggesprek gevoerd, het halfjaargesprek. Daarna volgen nog 2 gesprekken. Begin september 2017 waren er 14 halfjaargesprekken gevoerd. In hoofdstuk 5 over de opbrengsten op de vier pijlers van integratie nemen we de resultaten uit deze halfjaargesprekken mee.

Nieuwkomers over het startgesprek

De vijf geïnterviewde nieuwkomers hebben alle vijf een startgesprek met de gemeente Zeist gehad. Op het moment dat het startgesprek plaatsvond, woonden zij alle vijf al in de gemeente. Drie van de vijf respondenten waren vooraf op de hoogte van de inhoud van het startgesprek. De twee mensen die vooraf niet op de hoogte waren, zijn beiden van Eritrese komaf.

De nieuwkomers benoemen een breed aantal onderwerpen die aan bod kwamen tijdens het startgesprek: informatie over Zeist, de thuissituatie, gezondheid en achtergrond in opleiding en werk. De respondenten hebben één of twee gesprekken met de gemeente

gehad. Vervolgstappen die voortkomen uit het gesprek blijken belangrijk voor de nieuwkomers. Eén respondent herkende de volgende vervolgstappen:

“Na het gesprek heeft de sociale dienst mij uitgenodigd en toen hadden ze een overzicht over mij die ze van Lisa [gemeente] hebben gekregen en dat vind ik goed en positief dat ze alles over mij weten. En Lisa neemt altijd contact op met mij als er een activiteit is en zij nodigt me altijd uit als ze denkt dat het nuttig kan zijn voor mij.”

Twee andere respondenten herkennen geen vervolgstappen naar aanleiding van het startgesprek:

“Ik ga niet zeggen wat ik goed vond aan het gesprek of wat ik minder goed vond, maar ik wil zeggen dat mijn gevoel is dat er meestal alleen maar wordt geïnterviewd en geluisterd maar niet uitgevoerd wordt. En sinds het gesprek dat ik heb gehad, is tot nu toe niks gebeurd.”

Opvallend is dat nieuwkomers hun oordeel voornamelijk vormen aan de hand van de opvolging van het startgesprek. Wanneer de besproken onderwerpen zichtbaar en snel worden opgevolgd, dan is men positief over het startgesprek. Wordt dit niet opgevolgd, dan beoordeelt men het startgesprek minder positief. Omdat het startgesprek breed is ingestoken, ligt de opvolging veelal niet bij de gemeente. Het managen van verwachtingen is daarom erg belangrijk, en hier wordt in de startgesprekken aandacht aan besteed.

Opbrengsten startgesprek

In deze paragraaf onderzoeken we wat de opbrengsten van het startgesprek zijn. We maken hiervoor gebruik van de doelen van het startgesprek, zoals de professionals deze formuleerden in de interviews. Per doel beschrijven we de opbrengsten van het startgesprek, gebaseerd op de interviews met professionals en de beschikbare data.

Welkom heten en informatie geven

Een van de doelen van het startgesprek is om nieuwkomers het gevoel te geven welkom te zijn en om hen informatie te geven. De professionals denken dat het doel van ‘welkom

heten' behaald is. In het gesprek heet de gemeente mensen letterlijk welkom en daarnaast is er ruim de tijd voor het gesprek, waarin de nieuwkomer en zijn verhaal centraal staan.

“Veel mensen willen toch graag hun verhaal kwijt, wat ze meegemaakt hebben, hoe lang ze in een AZC hebben gezeten, wat ze in het verleden hebben gedaan qua werk. Tijd geven, dat doe je tijdens het gesprek. Je geeft ze een eerste gevoel van welkom zijn.”

Ook van belang volgens de professionals is dat het startgesprek met de gemeente is en op het gemeentehuis plaatsvindt. Zo weten zij direct waar de gemeente zit en is het eerste contact gelegd.

“Ik denk dat het voor nieuwkomers heel fijn is om te weten wie de gemeente is en om aan te kunnen geven wat hun eventuele issues zijn. En als er direct hulp nodig zou zijn, dat dat geboden kan worden.”

Daarnaast is er in het gesprek ruimte om de nieuwkomer te vertellen over de organisaties in Zeist met welke zij te maken zullen krijgen en hier wordt, indien van toepassing, naar doorverwezen (zie de paragraaf *Snel kunnen doorverwijzen naar relevante organisaties*).

Signaleren van knelpunten, gericht oplossingen zoeken en in beeld brengen wat iemand nodig heeft om te kunnen integreren

Een belangrijk doel van het startgesprek is om nieuwkomers vroegtijdig in beeld te krijgen. Dit doel is absoluut behaald, aldus de professionals. De gemeente spreekt alle nieuwkomers in een uitgebreid gesprek, en krijgt daarmee zicht op de situatie van de nieuwkomer en de ondersteuningsbehoefte die er ligt.

Door alle nieuwkomers (relatief) snel persoonlijk te spreken, worden knelpunten snel opgespoord en kunnen de betrokken organisaties preventief handelen, waardoor grotere problemen voorkomen worden.

“De opbrengst van de nieuwe werkwijze is dat cliënten goed in beeld zijn en we hulp kunnen bieden waar dat nodig is. Dat mensen niet tussen wal en schip raken. Vroegsignalering. Je voorkomt dat mensen echt afglijden in een situatie die niet gewenst is. Dat mensen afglijden in schulden, kinderen die niet worden opgevoed, alles is vroeg in beeld.”

“Ik zie het zelf als een enorme verbetering, en het heeft zeker ook een meerwaarde omdat het in de praktijk héél erg preventief is. Op het moment dat wij in een gezin komen, bijvoorbeeld omdat het gezin het netwerk wil verbreden, dan zie je natuurlijk meer. Dan hebben wij ook een signalerende functie dat wij toch merken dat er op een gegeven moment meer speelt of dat ze tegen opvoeding aanlopen of tegen de Nederlandse cultuur of toch heel erg geïsoleerd leven. En bij dat signaleren kunnen we preventief handelen, maar op het moment dat dat gezin niet via de integratieroute wordt doorverwezen komen wij toch te laat bij zo'n gezin binnen, of die komen eerder bij het Centrum voor Jeugd & Gezin op het moment dat het al geëscaleerd is.”

Binnen de nieuwe werkwijze heeft de gemeente ook de mogelijkheid om extra in te zetten op bepaalde aandachtsgebieden. Zo heeft de gemeente - na landelijke signalen over isolement en middelengebruik en signalen binnen de gemeente - besloten een sociaal werker in te zetten, specifiek voor de Eritrese jongeren in de gemeente. Deze groep komt elke twee weken bij elkaar en is door het nauwe contact zeer goed in beeld. En na de constatering in de startgesprekken dat veel nieuwkomers nauwelijks contact hebben met Nederlanders en dit heel erg missen, heeft welzijnsorganisatie Meander-Omnium de opdracht gekregen nieuwkomers te begeleiden richting activiteiten (zie voor een uitgebreide toelichting hierop H5, de paragraaf opbrengsten pijler sociaal netwerk).

Snel kunnen doorverwijzen naar relevante organisaties

Een ander doel van het startgesprek was om snel te kunnen doorverwijzen naar de organisaties die met de betreffende ondersteuningsbehoefte aan de slag gaan. Dit gebeurt ook n.a.v. het startgesprek. De gemeente bepaalt welke doorverwijzingen noodzakelijk zijn en stuurt de relevante informatie door naar de betreffende organisaties, die dit moeten oppakken. Doordat de gemeente alle organisaties in Zeist kent en de lijnen kort

zijn, kan adequaat worden doorverwezen. Uit de halfjaargesprekken die al gevoerd zijn, blijkt ook dat de organisaties aan de slag zijn gegaan met de acties.

“Er is echt wel veel gebeurd sinds het startgesprek, dat is heel mooi om te zien. In het halfjaargesprek pak ik de lijst van acties erbij. Wat is opgepakt en wat niet? Er blijkt veel te zijn opgepakt, zoals concrete vragen aan VluchtelingenWerk, aan het sociaal team, aan Samen Oplopen.”

Een knelpunt bij de snelle doorverwijzing is dat de organisaties waarnaar doorverwezen is de aanvraag niet altijd direct (kunnen) oppakken. In de pilotperiode was er vooral vertraging te zien bij de Regionale Sociale Dienst die door een hoge interne werkdruk de doorverwijzingen niet oppakte. Zowel de vragen rond werk als de vragen rond vrijwilligerswerk zijn belegd bij de RSD en bleven daardoor soms lang liggen. Ook doorverwijzingen naar taalmaatjes van het Taalhuis konden langere tijd blijven liggen, door een gebrek aan vrijwilligers (taalmaatjes). In het startgesprek is het daarom belangrijk een realistisch beeld van het vervolgtraject neer te zetten, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Doordat we in het startgesprek zo breed langs al die levensgebieden lopen, voelen mensen zich heel erg gezien en gehoord en ook welkom. De keerzijde daarvan is dat de verwachtingen natuurlijk ook meteen heel hoog zijn. Dus als dan de Sociale Dienst de doorverwijzing niet opvolgt of er zijn geen taalmaatjes, dan is dat ook een soort teleurstelling. Dus daar zijn we ook een beetje in opgeschoven, en we doen nu aan verwachtingsmanagement. Want dat is dus iets wat je ook heel goed moet doen in zo’n gesprek. Aangeven dat het dus zo kan zijn dat je nog een tijdje moet wachten.”

Zicht op verloop van de integratie

Een van de doelen van het startgesprek en de daaropvolgende gesprekken is om meer zicht te krijgen op voortgang rond integratie en of en op welke manier de organisaties naar welke is doorverwezen de ondersteuningsvragen hebben opgepakt. De professionals vanuit de gemeenten geven aan dat dit doel behaald is: in de halfjaargesprekken kan de gemeente vragen welke vorderingen mensen hebben gemaakt en wat er in het half jaar sinds het startgesprek gebeurd is.

“Doordat je naast het startgesprek een halfjaar- en jaargesprek voert, kan je zicht houden op de voortgang. Wat gaat er goed, wat gaat er minder goed, wat wordt er wel en niet opgepakt. En bij die gesprekken komen weer andere signalen, andere onderwerpen aan bod. Zoals ontevredenheid met huisartsen en onderwijs, en je volgt de voortgang rond de inburgering.”

De zicht op de voortgang geeft de gemeente zicht op hetgeen wel en niet wordt opgepakt door organisaties en biedt de mogelijkheid tot bijsturing.

Versnellen integratie

Het overkoepelende doel van het startgesprek – versnellen van integratie – hangt samen met bovenstaande doelen. In deze alinea staan we apart stil bij het moment waarop het startgesprek plaatsvindt. Aanvankelijk was het de bedoeling om nieuwkomers direct te spreken op het moment dat zij gekoppeld zijn aan Zeist, maar er nog niet wonen. In de praktijk is dit niet gebeurd, om verschillende redenen. Allereerst omdat de nieuwkomers op het moment dat de pilot startte al in de gemeente woonden maar ook als de tijd tussen het startgesprek en het moment dat iemand daadwerkelijk in de gemeente komt wonen te groot is, de nieuwkomer te lang moet wachten voor er echt iets gebeurt in de ondersteuning, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Het oorspronkelijke plan was om mensen inderdaad te spreken op het moment dat ze nog in het AZC zitten. Maar soms kan het nog maanden duren voordat mensen een huis krijgen en dan is het momentum eigenlijk alweer voorbij. Dan heb je al die informatie over Zeist gegeven en vervolgens moet je drie maanden wachten voordat er een huis vrijkomt en dan valt het een beetje dood. Dus dat is niet zo handig.”

Voor statushouders die nieuw in de gemeente komen wonen is het streven om twee weken voor ze hun nieuwe woning betrekken het startgesprek te voeren.

Concluderend kan gesteld worden dat de doelen van het startgesprek bereikt zijn. De nieuwkomer is al in een vroeg stadium in beeld waardoor knelpunten snel opgepakt kunnen worden en waar nodig aanvullend aanbod opgezet kan worden. Er zijn korte lijnen met de betrokken organisaties en er kan snel doorverwezen worden. Een aandachtspunt is de snelheid waarmee de organisaties na een doorverwijzing aan de

slag kunnen met de ondersteuning. Doordat de gemeente nieuwkomers op meerdere momenten spreekt, kan zij de voortgang volgen en waar nodig bijsturen.

Succesfactor: persoonlijke benadering en aanwezigheid tolken

De professionals zijn enthousiast over de opbrengsten van het startgesprek, en zij identificeren enkele succesfactoren die we in deze paragraaf kort willen benoemen. Een belangrijke succesfactor van de startgesprekken is de laagdrempelige manier waarop de professional vanuit de gemeente die de startgesprekken voert, contact legt met de nieuwkomers. Contact gaat, naast via een brief, via app-berichten, telefoontjes (via de tolk) en netwerken. De open benadering en informele sfeer zijn ook belangrijke succesfactoren van het gesprek. Doordat de professional echt de tijd neemt om met mensen in gesprek te gaan, in een prettige informele sfeer, zijn mensen meer geneigd te vertellen welke problemen ze hebben, aldus de professionals:

“In de startgesprekken komen meer dingen naar boven. Als je vraagt hoe gaat het met de kinderen gaat dan gaat het allemaal goed. Maar als je het nog tien keer vraagt, en echt de tijd neemt in zo’n startgesprek, dan vertellen mensen wel wat hun zorgen zijn.”

Daarnaast is bij elk gesprek een tolk aanwezig. Deze fysieke aanwezigheid (i.p.v. via de telefoon) van de tolk die niet alleen vertaalt maar waar nodig extra uitleg geeft of motiveert, is een belangrijke succesfactor, aldus de gemeente:

“Wat ik prettig vind is dat er tolken in persoon aanwezig zijn bij het gesprek. De tolken zijn ook ervaringsdeskundigen. Die vragen soms ‘vind je het goed als ik er even een voorbeeld bij geef of als ik dit wat uitgebreider uitleg’. Ja, dat vind ik fijn. En ik denk dat het voor sommige mensen motiverend werkt dat 2 van de tolken ook nieuwkomers zijn. Dat ze zien, jij bent hier pas kort en hebt dit al bereikt. Daarnaast werk ik met een Eritrese tolk, dat is een soort moederfiguur voor die jonge Eritreeërs. Ze kan ook motiveren, kom zet ff je schouders eronder.”

Toekomstwensen startgesprek

Gevraagd naar toekomstwensen voor het startgesprek geven enkele professionals aan dat zij het mooi zouden vinden als de *aanpak wordt uitgebreid naar andere groepen*. Groepen die genoemd worden zijn vluchtelingen die al enkele jaren langer in Nederland zijn en oudkomers. Een van de professionals signaleert dat bij vluchtelingeng gezinnen die al voor de pilot in Zeist kwamen wonen, de problematiek groter is. Het zou een belangrijke (preventieve) meerwaarde hebben om deze gezinnen ook mee te nemen in de integratieroute. Dit punt werd ook gemaakt door een van de geïnterviewde nieuwkomers, die aangeeft dat er in Zeist ook veel vluchtelingen wonen met wie geen startgesprek is gevoerd, die niet in beeld zijn:

“Ik hoop dat dit onderzoek een tastbaar en bruikbaar effect zal hebben en niet alleen een dode letter op papier zal zijn. En over de respondenten, waarom zoeken jullie niet zelf mensen om te interviewen? Waarom regelen jullie dat alleen via VluchtelingenWerk of via de gemeente? Wat ik bedoel is dat als jullie alleen via organisaties mensen zoeken dan krijgen jullie de mensen die al contact hebben met de sociale dienst of de gemeente of deze organisaties terwijl er veel mensen zijn die hier al een paar jaar wonen en niemand doet iets of helpt die mensen en niemand luistert naar die mensen en in dit geval horen jullie alleen onze kant maar niet de andere kant, niet van de mensen die helemaal geen contact met de gemeente hebben.”

Daarnaast zijn er enkele aandachtspunten zoals de snelle opvolging na doorverwijzing door ketenpartners. Ook de borging en continuïteit van de aanpak is een aandachtspunt: de startgesprekken moeten een vaste plek krijgen binnen de gemeente en de aanpak is (deels) kwetsbaar omdat een deel ervan (zoals de tolken in het startgesprek en de taalmaatjes) op vrijwilligers draait.

3 De WegwijZ-in-Zeist app

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen met en opbrengsten van de app aan de hand van de interviews met professionals en nieuwkomers en de beschikbare data over gebruik van en ervaringen met de app. Wij starten met een omschrijving van de doelen van de app, daarna beschrijven we de uitvoering van de app en enkele onderzonden knelpunten. Vervolgens komen de nieuwkomers zelf aan het woord over de app en brengen we de opbrengsten van de app in kaart. We eindigen het hoofdstuk met toekomstwensen rond de app.

Doelen van de app

In de notitie 'Integratie in Zeist' wordt het doel van de app als volgt omschreven: *Integratie versnellen, dat is het doel van de app. Door informatie op maat en gericht beschikbaar te stellen en activiteiten te delen.* In de interviews met professionals hebben wij de doelen van de app nader uitgevraagd. Daaruit komende de volgende doelen naar voren:

- Verstrekken van informatie
- Verbeteren samenwerking organisaties
- Ontlasten organisaties

Het verstrekken van informatie staat hierbij met stip op één: dit wordt door alle professionals als eerste (en soms als enige) doel genoemd. Door de app is álle informatie over alle leefdomeneinen op een centrale plek te vinden, nieuwkomers kunnen ervan uitgaan dat de getoonde informatie klopt en nieuwkomers kunnen de informatie zelf vinden zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen.

Het doel 'verbeteren samenwerking organisaties' wordt ook genoemd in relatie tot de app. Alle organisaties, immers, dragen bij aan het 'vullen' van de app, en kunnen via de app zelf zien wat andere organisaties doen voor nieuwkomers in Zeist.

Het derde doel wordt door enkele professionals genoemd: het ontlasten van organisaties zoals VluchtelingenWerk. Doordat nieuwkomers met hun vragen in de app terecht kunnen, zullen organisaties minder vragen krijgen of meer tijd hebben om op andersoortige vragen in te gaan.

In eerdere gesprekken met de onderzoekers, gaven de professionals vanuit de gemeente aan dat de app tevens managementinformatie kan opleveren. Dit is echter in de notitie en interviewronde niet als hoofd- of subdoel genoemd, dus dat laten we verder buiten beschouwing.

Uitvoering van de app

In dit hoofdstuk beschrijven we aan de hand van cijfers en de gesprekken met professionals wie de app waarvoor heeft gebruikt. De cijfers wijzen uit dat in totaal 51 nieuwkomers ten minste één keer ingelogd hebben op de app. 25 van deze 51 nieuwkomers die de app hebben gebruikt, komen uit Eritrea en 26 van hen komen uit Syrië. De gemeente Zeist heeft een e-mailbestand met 44 e-mailadressen van Eritrese statushouders, dus meer dan de helft (57%) van de Eritrese statushouders met wie de gemeente contact heeft, heeft ten minste één keer ingelogd op de app. Voor de Syrische statushouders geldt dat een derde van degenen met wie de gemeente Zeist contact heeft, de app heeft gebruikt. In verhouding hebben de Eritrese statushouders dus vaker ingelogd op de app dan Syrische statushouders. Niet alle gebruikers van de app hebben een startgesprek bij de gemeente Zeist gehad: sommige gebruikers zijn via-via bij de app terechtgekomen.

De pagina's die het meest bezocht worden zijn de hoofdstukken over Zeist. De *meest bezochte* pagina is WegwijZ, deze is 29 keer bezocht. Met 27 bezoekers is de pagina Zeist Info de een na meest bezochte pagina, gevolgd door de pagina Activiteiten (25 bezoekers). Onder de Eritrese gebruikers zijn de drie pagina's waar de *meeste tijd* op is doorgebracht de volgende: zwanger, rondom Zeist & activiteiten. Voor de Syrische

nieuwkomers zijn dat: betaald werk, Nederlands leren & informatie wonen. Er zijn dus nieuwkomers die de app te gebruiken om *gericht naar bepaalde informatie te zoeken*. Voor de bovengenoemde pagina's (waar de meeste tijd wordt doorgebracht) geldt dat het aantal gebruikers beperkt blijft, dit ligt tussen de 3 en 10. In de interviews met professionals geven zij aan dat de app niet veel gebruikt wordt. Van tevoren hadden zij het gebruik van de app hoger ingeschat. In de volgende paragraaf gaan we in op de mogelijke redenen waarom de app minder vaak gebruikt wordt dan verwacht.

Verbeterpunten app

In de interviews met professionals geven zij verschillende mogelijke redenen waarom het gebruik van de app achterblijft bij de verwachting. Deze zijn onder te verdelen in drie hoofdredenen:

- Technische en praktische belemmeringen
- Onvoldoende aansluiting van de app bij de keten(organisaties)
- Onvoldoende aansluiting bij de behoeftes van nieuwkomers

Technische en praktische belemmeringen

De reden die de professionals het vaakst noemen zijn de technische en praktische belemmeringen voor het gebruik van de app. De app is onvoldoende gebruiksvriendelijk, zo geven ze aan. Zo is de app alleen te gebruiken middels het gebruik van een **wachtwoord** dat de gebruiker op moet vragen en pas na verlenen van toestemming kan de app gebruikt worden. Daarnaast bestaat de inlogcode uit een lange, ingewikkelde reeks cijfers die niet te veranderen is.

“Inloggen doe je met 12-cijferig wachtwoord, ik moet zelf ook elke keer een nieuw wachtwoord aanvragen omdat ik het niet meer weet. Dat maakt het lastig, als nieuwkomers hun wachtwoord vergeten of een nieuwe telefoon krijgen. Dan kunnen ze niet zelf een nieuw wachtwoord regelen. Ik heb nooit zo begrepen waarom er een wachtwoord nodig is, er staat geen privacygevoelige informatie op. Het zou heel erg helpen als er geen wachtwoord is.”

Daarnaast neemt de app **veel ruimte in beslag** op de telefoon van gebruikers en is het een ‘zware’ app om te installeren. Daarnaast zijn er enkele functionaliteiten die de app gebruiksvriendelijker kunnen maken. Zo heeft de app **geen zoekfunctie** wat het moeilijk kan maken gericht informatie te vinden. Ook een agenda met alle activiteiten en (persoonlijke) afspraken van de nieuwkomer kan de app verbeteren. Van tevoren was er het idee om nieuwkomers op basis van hun voorkeuren gericht uit te nodigen voor bepaalde activiteiten (bijvoorbeeld een voetbaltoernooi als iemand van voetbal houdt) maar dit is (nog) niet mogelijk binnen de app. De professionals geven aan zelf weinig te kunnen doen aan deze technische en praktische belemmeringen omdat ze hierbij afhankelijk zijn van de app-bouwer die de functionaliteiten gaandeweg aanpast.

Onvoldoende aansluiting van de app bij de keten(organisaties)

Een tweede (in mindere mate genoemde) reden voor het beperkte gebruik van de app is dat de app onvoldoende onder de aandacht is van, en onvoldoende geïntegreerd in de werkprocessen van alle organisaties die met statushouders werken. Voor het slagen van de app is het belangrijk dat alle organisaties van de app gebruik maken en nieuwkomers erop wijzen, aldus de professionals:

“De app wordt te weinig gebruikt door de ketenpartners in hun gesprekken met statushouders. Het moet iets van alle organisaties zijn. Bijvoorbeeld VluchtelingenWerk kan de app ook gebruiken in hun begeleiding. Als iemand met een vraag over voetbal komt, dat de app erbij gepakt wordt, kijk hier kan je het vinden.”

Het enthousiasmeren en op één lijn krijgen van alle partijen kostte tijd waardoor het ‘vullen’ van de app en het verwijzen naar de app langzaam op gang kwam. Ook duurde het een tijd voor de medewerkers die de contacten met nieuwkomers hebben (vrijwilligers of betaalde krachten) van de betreffende organisaties voorlichting kregen over de app. Op het moment van de interviews echter, geven verschillende organisaties aan dat hun medewerkers nieuwkomers op de app wijzen.

Mate van aansluiting bij de behoeftes van nieuwkomers

Een derde mogelijke reden waarom de app weinig wordt gebruikt, is omdat de app niet in alle gevallen aansluit bij de behoeftes van de nieuwkomers. Deze mogelijke verklaring werd alleen genoemd door de professionals die niet werkzaam zijn bij de gemeente. Voor sommige nieuwkomers zal de app een te ingewikkeld medium zijn of het sluit niet aan bij de manier waarop zij informatie tot zich (willen) nemen. Hierbij noemen de professionals specifiek de Eritrese nieuwkomers en laagopgeleide nieuwkomers. Het onderstaande voorbeeld illustreert deze verschillende manieren waarop nieuwkomers tegen de app aan kunnen kijken, waarbij voor de een de app een goed middel kan zijn om zelfredzaam te worden terwijl de ander misschien meer baat zou hebben bij een WegwijZ-bijeenkomst:

“Ik merk heel erg verschil tussen de hoogopgeleide nieuwkomers en de laagopgeleide nieuwkomers. Ik merk dat de hoogopgeleiden - bijvoorbeeld de Syriërs - de motivatie hebben om het zelf uit te zoeken. Zij willen het echt op eigen kracht doen, zelfredzaam zijn. Dus ik merk dat die doelgroep ook echt belangstelling heeft voor die app en daar zelf ook mee aan de slag gaat. Dus op het moment dat zij iets vragen en ik zeg: ‘Nou, heb je al in de app gekeken?’ Dan is het zo van: ‘Oh, wat goed! Nee, ga ik nu gelijk kijken.’ Maar bij de lager geschoolden weet ik niet of dit echt de juiste manier is omdat zij het heel erg als een héle grote opgave zien, zo’n app, en het wordt eigenlijk heel onoverzichtelijk voor ze in hun hoofd als je het benoemt en presenteert. En voor die doelgroep vind ik de WegwijZ-bijeenkomst weer heel waardevol. Dan sluit je toch op een andere manier bij ze aan en krijgen ze ook de mogelijkheid om, als ze iets niet begrijpen, om daar ter plekke hulp bij te krijgen. Dat is ook weer heel laagdrempelig.”

Ten slotte stellen professionals zich de vraag of de app aansluit bij de interesses en informatiebehoefte van de nieuwkomers. Enkele professionals geven aan dat het (op het moment) weinig aantrekkelijk is, voor bepaalde doelgroepen, om op de app te kijken. Onderstaand citaat illustreert waarom de app niet voor iedereen aantrekkelijk is:

“Low-interest is het, het motiveert niet vreselijk. Het is niet heel interessant om ‘m te gebruiken. Het is de vraag of de nieuwkomers daadwerkelijk naar dat evenement dat omschreven staat, gaan. Dat is voor jongeren anders dan voor gezinnen. Als gezin ga je sneller een dagje weg. Ik denk dat je niet heel snel alleen naar een park, kinderboerderij of tuin gaat. Voor jongeren zouden aangepaste evenementen toegevoegd moeten worden zodat het aantrekkelijk wordt om erop te kijken. En je moet een trigger verzinnen om te zorgen dat cliënten het gebruiken. De app staat op hun telefoon, maar doen ze er echt iets mee.”

Nieuwkomers over de app

In de interviews met nieuwkomers hebben we naar ervaringen met de app gevraagd, in de halfjaargesprekken is naar de app gevraagd en ook konden nieuwkomers via de app enkele feedbackvragen invullen. Enkele nieuwkomers hebben deze vragen (deels) ingevuld. Hieronder een opsomming van de antwoorden. Zo gaf een van de nieuwkomers bij de feedbackvragen aan dat de informatie zeer nuttig was en ondanks dat hij/zij al veel wist, heeft hij/zij toch nieuwe dingen geleerd:

“De informatie was heel nuttig. Erg bedankt. Hoewel heb ik alles al mee heb gemaakt voor mijn zoon. Toch waren sommige dingen nieuw voor mij.”

Een andere gebruiker geeft aan dat hij/zij vacatures mist in de app en een ander is op zoek naar mogelijkheden voor sociale contacten. Ten slotte is er een gebruiker die aangeeft ook Facebook te gebruiken voor informatie (welke Facebookpagina’s er worden gebruikt, staat er niet bij).

In het halfjaargesprek wordt gevraagd naar het gebruik van de app. Van de 14 nieuwkomers geven 9 aan (64%) de app soms te gebruiken (8 x ‘soms’ en 1 x ‘vaak’) en 6 geven aan de app niet te gebruiken. Als belangrijkste reden waarom de app niet wordt gebruikt, wordt het hebben van een nieuwe telefoon en het vergeten van het wachtwoord genoemd.

Uit de vijf interviews met nieuwkomers blijkt dat de app weinig wordt gebruikt. Twee respondenten hebben de app niet gebruikt, een van hen kent de app niet. De ander heeft wel over de app gehoord, had de app op zijn/haar telefoon geïnstalleerd, maar wist het

wachtwoord niet meer. Eén van de drie respondenten die de app hebben gebruikt, heeft alleen eenmaal kort gekeken en kan zich geen details meer herinneren. De andere twee respondenten die de app hebben gebruikt, noemen een aantal positieve punten: er wordt verteld over vrijwilligerswerk, er staat informatie over Zeist en hoe je contact maakt met mensen. Een ander positief punt was de taal. Een van de respondenten vertelt dat het een meerwaarde is dat er een Tigrinya vertaling is:

“Ja, ik begreep de informatie, want het is ook in het Tigrinya, al is de vertaling niet heel goed. Het vervelende is ook dat wij Eritreeërs niet via Google translate dingen kunnen vertalen. [...] Ik denk dat het belangrijk is, dat er in acht wordt genomen dat wij niet zoals Arabische mensen gewoon stukken tekst [...] naar het Tigrinya kunnen vertalen. Zij doen dat wel in het Arabisch en daardoor begrijpen zij het veel beter, maar wij kunnen dat niet doen want onze taal staat niet eens in Googletranslate.”

Ondanks de positieve punten geven beide respondenten aan dat ze de informatie die zochten niet konden vinden via de app. Dit betekent echter niet dat een digitale omgeving per definitie niet geschikt kan zijn:

“Ik kan aan alle informatie komen op een andere manier en makkelijker en duidelijker zoals op Wikipedia.”

Opbrengsten app

In deze paragraaf onderzoeken we wat de opbrengsten van de app zijn. We maken hiervoor gebruik van de drie hoofddoelen van de app, zoals de professionals deze formuleerden in de interviews: het verstrekken van informatie, het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties en het ontlasten van organisaties. Per doel beschrijven we de opbrengsten.

Verstrekken van informatie

Het belangrijkste doel van de app was, volgens de professionals, het verschaffen van informatie. De app is heel volledig, alle belangrijke informatie staat erin. De informatie die wordt gegeven, klopt en wordt door een vrijwilliger up-to-date gehouden. De infor-

matie is beschikbaar in het Nederlands of in het Arabisch of Tigrinya, inclusief Nederlandse vertaling. Dit wordt door de professionals als succesfactor gezien omdat op deze manier iedereen de informatie kan lezen en tegelijkertijd kan oefenen met het Nederlands, omdat de vertaling er altijd bij staat. Toch wordt de informatie nog niet voldoende geraadpleegd. Het gebruik van de app is lager dan verwacht en daarmee wordt het doel van informatie verstrekken via de app onvoldoende bereikt.

Verbeteren samenwerking tussen organisaties

Een tweede doel dat enkele professionals noemden in verband met de app, is het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties. Rondom het ontwerpen van de app zijn enkele bijeenkomsten georganiseerd waarbij verschillende organisaties in Zeist zijn uitgenodigd. Dit was voor enkele contactpersonen binnen deze organisaties het eerste moment dat zij elkaar ontmoetten. Vertegenwoordigers van de organisaties zijn dus door deze bijeenkomsten rond de app voor het eerst met elkaar in contact gebracht. Dit contact tussen organisaties is daarna breder voortgezet, gericht op de integratieroute als geheel. In hoofdstuk 5 beschrijven we dat de samenwerking door de integratieroute als geheel sterk is verbeterd, en daarmee is dit doel dus behaald.

Ontlasten organisaties

Een derde doel zoals door enkele professionals geformuleerd, was het ontlasten van organisaties doordat nieuwkomers met een deel van hun vragen bij de app terecht kunnen. De organisaties geven aan dat doordat de app weinig wordt gebruikt zij nog geen verandering merken in het aantal of type vragen dat zijn krijgen, en is dit doel dus niet bereikt.

Concluderend kan gesteld worden dat er veel informatie in de app zit, en dat de samenwerking tussen organisaties door de nieuwe werkwijze als geheel sterk verbeterd is (dit komt uitgebreider aan bod in hoofdstuk 5). Maar omdat de app niet veel wordt gebruikt, lijken de doelen onvoldoende behaald. Organisaties geven aan dat de app nog niet dusdanig wordt gebruikt dat dit tot gevolg heeft dat zij een ander type vragen krijgen.

Toekomstwensen app

Gevraagd naar de toekomst van de WegwijZ-in-Zeist app geven de professionals aan dat zij meerwaarde zien in de app. Omdat de app nieuwkomers in staat stelt zelf heel veel en honderd procent juiste informatie te verzamelen zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen, omdat de app de mogelijkheid biedt Nederlands te leren, omdat de app nieuwkomers een gevoel van welkom zijn geeft (de app is immers speciaal voor hen ontwikkeld door de gemeente) en omdat de app op allerlei terreinen potentie heeft die nu nog niet wordt ingezet. De app zou een grotere meerwaarde krijgen als de gebruiksvriendelijkheid toeneemt door de technische en praktische belemmeringen weg te nemen. Daarnaast geven de professionals aan dat de app aantrekkelijker moet zijn, bijvoorbeeld door functionaliteiten toe te voegen die de app *interactiever* maken. Te denken valt aan een agendafunctie of een beloningssysteem waarmee de gebruiker kan sporen voor bijvoorbeeld een kopje koffie of een kaartje voor het zwembad. Deze *verbinding van de app aan het echte leven* is een van de belangrijkste punten voor verbetering en dit zien de professionals als belangrijk punt. Bijvoorbeeld door het spaarsysteem of doordat alle afspraken met organisaties (zoals de Regionale Sociale Dienst) in de app verschijnen. Ook zouden organisaties nog veel meer moeten wijzen op de app op het moment dat zij nieuwkomers ontmoeten. Het citaat hieronder omschrijft hoe dit zou kunnen:

“Voor de toekomst van de app hoop ik op meer interactie. Zoals een beloningssysteem. Mensen kunnen punten verzamelen zodra ze meer en meer door de app heen zijn, en ze kunnen dan een gratis kopje koffie ergens drinken, een kaartje voor het zwembad krijgen, dat soort dingen. Dus meer ondernemers aan de app koppelen die iets ter beschikking stellen om uiteindelijk contact in het echte leven te stimuleren. Dat is voor mij het hoofddoel. Dat contact in het echte leven gestimuleerd wordt door informatie toegankelijk te maken, contacten toegankelijk te maken, en mensen dus makkelijk uit te nodigen met zo’n pushbericht voor een gesprek, een bijeenkomst of een spontane activiteit die is ontstaan. Dat is mijn hoop voor de app.”

Er zijn dus verschillende ideeën om de app meer tot leven te brengen. Wel geven de professionals aan de app momenteel – door het lage gebruik – niet *on top of mind* is.

Om goed de weg te kunnen vinden in Zeist had één van de geïnterviewde nieuwkomers nog een suggestie voor de app:

“Als ik zelf een app mocht ontwerpen voor nieuwe statushouders in Zeist, dan zou ik direct een interactieve kaart in de app zetten. Dan kan iedereen zien waar het adres precies is en hoe ver het is en hoe je daarnaartoe kan gaan.”

4 WegwijZ-bijeenkomsten

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen met en opbrengsten van de WegwijZ-bijeenkomsten aan de hand van de interviews met professionals en nieuwkomers en de beschikbare data. Wij starten met een omschrijving van de doelen van de WegwijZ-bijeenkomsten, de uitvoering van de bijeenkomsten, daarna geven we ervaringen van nieuwkomers met de bijeenkomsten weer, vervolgens gaan we in op de opbrengsten van de WegwijZ-bijeenkomsten we eindigen het hoofdstuk met toekomstwensen rond de bijeenkomsten.

Doelen van de WegwijZ-bijeenkomsten

In de notitie 'Integratie in Zeist' wordt niet specifiek over de WegwijZ-bijeenkomsten gesproken. In de gesprekken met de professionals hebben wij de doelen van de bijeenkomsten uitgevraagd.

- Welkom heten en informatie geven
- Ontmoeting tussen organisaties en nieuwkomers
- Opdoen sociale contacten / ontmoetingen
- App tot leven brengen

Het doel 'welkom heten en informatie' geven is ook een van de doelen van het startgesprek (zie H3). Een belangrijk doel van de WegwijZ-bijeenkomsten is om laagdrempelig contact tussen organisaties en nieuwkomers te faciliteren. Dit doel is meervoudig: nieuwkomers de drempel over helpen om contact op te nemen met organisaties, organisaties een beter beeld geven van de nieuwkomers (hun motivatie, vragen en ondersteuningsbehoefte) en nieuwkomers toeleiden naar de juiste ondersteuning. Ook breder dienen de bijeenkomsten het doel om ontmoetingen te creëren en nieuwkomers met elkaar en anderen in contact te brengen. Tot slot is de bijeenkomst gekoppeld aan de app, doel is om deze tijdens de WegwijZ-bijeenkomsten 'tot leven te brengen' doordat

alle organisaties die in de app vertegenwoordigd zijn bij de bijeenkomst aanwezig en aan te spreken zijn.

Omdat de WegwijZ-bijeenkomsten elk een eigen thema hebben, zijn er daarnaast nog subdoelen die van toepassing zijn op een specifieke bijeenkomst. Een voorbeeld daarvan is de Werkbijeenkomst, georganiseerd vanuit de Regionale Sociale Dienst, waarbij werkgevers en nieuwkomers de kans hadden elkaar te ontmoeten. Een van de doelen van de bijeenkomst was oriëntatie op werk. Hieronder illustreren we de bovengenoemde doelen aan de hand van een citaat:

"Oorspronkelijk zijn de WegwijZ-bijeenkomsten bedacht om de app tot leven te brengen. Dus vanuit al die domeinen - zoals taal, werk, zorg - die in de app vertegenwoordigd zijn, zijn tijdens de bijeenkomst mensen in levenden lijve aanwezig en die heten gewoon Nienke en die kan je gewoon op hun 06 bellen. Dat is eigenlijk het idee. Om drempels weg te nemen, om nieuwe contacten op te doen, ook om mensen weer een gevoel van welkom te geven: we organiseren dingen voor je, je kan nieuwe mensen leren kennen. De eerste bijeenkomst hebben we gebruikt om de app te introduceren en te laten zien hoe die werkt."

Uitvoering WegwijZ-bijeenkomsten

Sinds de lancering van de pilot in december 2016 zijn er drie WegwijZ-bijeenkomsten geweest, elk met een eigen thema. Zo stond de eerste bijeenkomst in het teken van de lancering van de app en er is een Werkbijeenkomst georganiseerd, waar nieuwkomers en werkgevers met elkaar in contact zijn gebracht. De bijeenkomsten hebben veelal een kort plenair gedeelte en daarna kan iedereen rondlopen en zijn er kraampjes waar de verschillende organisaties achter zitten. Om de WegwijZ-bijeenkomsten te verbinden aan de app worden dezelfde iconen gebruikt, zoals die ook in de app staan. De bijeenkomsten hebben een informeel karakter, en tijdens de bijeenkomsten zijn altijd hapjes en drankjes aanwezig. Ook worden tolken uitgenodigd die de nieuwkomers helpen met de vertaling maar die hen ook een duwtje in de rug kunnen geven om op de verschillende organisaties af te stappen.

De bijeenkomsten vinden om de drie maanden plaats en alle nieuwkomers die in die periode in Zeist zijn komen wonen, worden in elk geval uitgenodigd. Maar meestal wordt de uitnodiging wel wat breder dan dat uitgezet. Uitnodiging gaat op verschillende manieren zoals via WhatsApp, via de startgesprekken of via de organisaties in Zeist.

Bij de eerste WegwijZ-bijeenkomst, waar de app werd gelanceerd, waren 50 nieuwkomers aanwezig. Op de Werkbijeenkomst – die een regionaal karakter had – waren 70 nieuwkomers aanwezig en op de andere bijeenkomst waren respectievelijk 25 nieuwkomers aanwezig. Daarnaast zijn er drie app-sprekken georganiseerd die door in totaal 24 nieuwkomers bezocht zijn en was er NL Doet bijeenkomst waar 10 nieuwkomers bij aanwezig waren. In de halfjaargesprekken met de nieuwkomers is gevraagd of ze de WegwijZ-bijeenkomsten bezocht hebben: 13 van de 14 nieuwkomers met wie een halfjaargesprek is gevoerd zijn bij een of meerdere bijeenkomsten geweest, 9 van hen zijn bij de Werkbijeenkomst geweest.

Nieuwkomers over de WegwijZ-bijeenkomsten

Alle geïnterviewde nieuwkomers hebben over de WegwijZ-bijeenkomsten gehoord. Vier respondenten zijn ook bij tenminste één bijeenkomst geweest. Diegene die niet is geweest, is van plan binnenkort te gaan. Deze respondent is via de WhatsApp op de hoogte gesteld van de bijeenkomst:

“Dinsdag is er een bijeenkomst van WegwijZ en ik ga naar die bijeenkomst. Ik heb alleen gezien van hoe laat tot hoe laat het is, maar geen informatie ontvangen over de inhoud van de bijeenkomst. Ik heb een WhatsAppgroep met Eritreeërs en zo heb ik de uitnodiging van de WegwijZ bijeenkomst ontvangen.”

Tijdens de bijeenkomst hebben respondenten verscheidene mensen ontmoet: andere vluchtelingen die in Zeist wonen, werkgevers en organisaties waaronder Samen Oplopen en Stichting Tolérance. Meerdere respondenten benoemen dat het ontmoeten van andere mensen, meer inzicht in toekomstmogelijkheden en het verbeteren van de taal belangrijke opbrengsten vormen van de bijeenkomst (het verbeteren van de taal werd door professionals niet als doel benoemd).

“Ik vind het goed, dat je met mensen in contact komt en elkaar leert kennen, het helpt je met de taal. Je krijgt ook advies en dat helpt je denken over je toekomstperspectief, ik vind dat erg belangrijk en nuttig.”

“Wat ik goed vind aan de WegwijZ-bijeenkomst is dat je soms een kans krijgt om iets te gaan doen zoals stagelopen en dat ga ik binnenkort doen in de gemeente Zeist.”

Ook voor deze activiteit blijkt dat voor nieuwkomers de opvolging belangrijk is. Dit geldt voor sociale contacten en met nadruk voor contacten met werkgevers, die ze tijdens de Werkbijeenkomst ontmoet hebben.

“Ik heb wel contact gehad met de vluchtelingen die ik daar heb ontmoet, daar heb ik nog weleens mee afgesproken. Ik spreek hun af en toe, maar meer via de telefoon, we gaan niet naar elkaars huis.”

“De werkgevers hebben onze contacten wel opgeschreven, maar ze hebben ons nooit gebeld. Wat heeft het dan voor nut dat ze onze gegevens opschrijven?”

Opbrengsten WegwijZ-bijeenkomsten

In deze paragraaf onderzoeken we wat de opbrengsten van de WegwijZ-bijeenkomsten zijn (volgens de professionals). We maken hiervoor gebruik van de door de professionals geformuleerde doelen van de bijeenkomsten: welkom heten en informatie geven, ontmoeting tussen organisaties en nieuwkomers, opdoen sociale contacten / ontmoetingen, app tot leven brengen. Per doel beschrijven we de opbrengsten.

Welkom heten en informatie geven

De professionals geven aan dat door het organiseren van de WegwijZ-bijeenkomsten nieuwkomers zich welkom voelen. Dit gevoel van welkom heten wordt versterkt door de aankleding van de bijeenkomst met hapjes en drankjes en de mooie locatie (een zaal in het gemeentehuis, bijvoorbeeld de trouwzaal) en door (op in elk geval een van de bijeenkomsten) de officiële opening door de wethouder. Onderstaande citaten onderstrepen dit feestelijke karakter van de bijeenkomst.

“Er zijn hapjes, het is in een mooie zaal, dus ze komen ook echt binnen en ze zien weer even wat moois. Wat ik van een aantal gezinnen bijvoorbeeld heb gehoord is ‘Oh, we mogen er weer naartoe’. Ja, de gezinnen zien het ook echt als een uitje bij de gemeente waar ze naartoe mogen gaan. Vaak zien ze niet meer dan de inburgering, of niet meer dan de bibliotheek of een aantal andere plekken.”

“Ik denk dat nieuwkomers zich over het algemeen toch wel in het licht voelen staan. Dat ze wel een beetje het idee hebben dat ze niet in een hoekje worden weggestopt, dat ze echt welkom zijn.”

Daarnaast is er elke bijeenkomst een thema waarover plenair informatie wordt gegeven, bijvoorbeeld over de app of over activiteiten die in Zeist te doen zijn.

Ontmoeting tussen organisaties en nieuwkomers

Dit doel bestond uit enkele subdoelen, namelijk: nieuwkomers de drempel over helpen om contact op te nemen met organisaties, organisaties een beter beeld geven van de nieuwkomers en nieuwkomers toeleiden naar de juiste ondersteuning. De professionals geven aan dat het laagdrempelige karakter van de bijeenkomst ertoe leidt dat nieuwkomers makkelijker in contact komen met organisaties: de afstand wordt verkleind omdat je gewoon op iemand af kan stappen.

“Nieuwkomers hebben de kans bepaalde organisaties meteen te ontmoeten. Ik had iemand in het startgesprek naar het Centrum voor Jeugd en Gezin en Samen Oplopen doorverwezen en de week erop was de WegwijZ-bijeenkomst al. Toen hadden ze nog geen contact gehad, dus ik heb ze tijdens de bijeenkomst aan elkaar voorgesteld. Dat is een veel laagdrempeliger manier. En de RSD is aanwezig zodat nieuwkomers meteen kunnen langsgenomen zonder dat ze een afspraak hoeven maken.”

“Op de WegwijZ-bijeenkomsten waren bijvoorbeeld ook klantregisseurs dus dan kon je gewoon zien van ‘hey, ik heb Niels als klantregisseur’, in plaats van alleen van dat je alleen de brieven ziet die de Sociale Dienst ook maar blijft versturen. Maar dat je gewoon kan zien dat dit Niels is en dat je hem gewoon op z’n 06 kan bellen als je vragen hebt.”

Dat laagdrempelige wordt als succesfactor gezien door de professionals, en is voor sommigen precies hetgeen ze nodig hebben, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Voor de laaggeschoolde doelgroep vind ik de WegwijZ-bijeenkomst heel waardevol. Dan sluit je toch op een andere manier [dan via de app] bij ze aan en krijgen ze ook de mogelijkheid om, als ze iets niet begrijpen, om daar ter plekke hulp bij te krijgen. Dat is ook weer heel laagdrempelig.”

Omdat niet iedereen uit zichzelf makkelijk op anderen (organisaties) af zal stappen, zijn de professionals er om degenen die ‘verloren staan’ aan te sporen toch contact te leggen. Ook de tolken die aanwezig zijn, zijn geïnstrueerd om mensen een duwtje in de rug te geven, zoals onderstaande citaat illustreert:

“Het gaat mij vooral over het echte ontmoeten. Dat je mensen ook echt kunt aanspreken als je wilt. We hadden op een gegeven moment ook tolken rondlopen en die hadden de opdracht om mensen aan te sporen om te praten. Op een gegeven moment hadden we een Eritrese mevrouw als tolk en zij had toen een hele staart met 10 tot 12 jongeren achter zich aan, en dan ging ze al die tafeltjes langs en heel druk alles uitleggen. Supertof. En eigenlijk gebeurt daar het allermeeeste, in het echt contact.”

Ook voor de organisaties is het een manier om nieuwkomers in beeld te krijgen. Uit de gesprekken met professionals blijkt vooral dat door de ontmoeting de wensen (bijvoorbeeld de wens voor een taalmaatje) en ondersteuningsbehoefte van nieuwkomers duidelijk wordt. Hierdoor kan makkelijker worden doorverwezen naar de juiste ondersteuning (het derde subdoel).

“Bij een van de WegwijZ-bijeenkomsten heb ik drie gezinnen ontmoet die een maatje wilden vanuit Samen Oplopen, waarvan één gezin zichzelf had aangemeld zonder doorverwezen te zijn vanuit de Integratieroute. Ik heb gelijk op die dag zelf afspraken met ze gemaakt. Dus ook gelijk het lijntje kort gehouden. Ik merk vaak dat als het te lang duurt, gezinnen kunnen afhaken of - afhankelijk van wat er speelt - dat problemen kunnen verergeren.”

“Wat we iedere keer doen tijdens de WegwijZ-bijeenkomsten is thematisch een aantal mensen uitnodigen. Dus toen ging het over taalmaatjes en een andere vrouw van hier – die was echt fantastisch. Die ging dan ter plekke allemaal mensen koppelen aan elkaar, of op een lijstje zetten.”

Opdoen sociale contacten/ontmoetingen

Het doel van de WegwijZ-bijeenkomsten is niet alleen om organisaties en nieuwkomers in contact met elkaar te brengen, maar ook om het netwerk van nieuwkomers uit te breiden. Het is moeilijker om de opbrengst van dit doel te zien, omdat contacten wel of niet worden voortgezet buiten de organisaties om. Enkele professionals hebben gezien dat, of eraan bijgedragen dat, er tijdens de bijeenkomst linkjes gelegd werden en een van de professionals geeft een voorbeeld van drie nieuwkomers die op de bijeenkomst andere nieuwkomers ontmoet hebben, die ze ook buiten de bijeenkomsten zien.

App tot leven brengen

Het doel 'app tot leven brengen' is behaald: (een deel van de) de organisaties die informatie voor de app aangeleverd hebben, waren aanwezig waren op de WegwijZ-bijeenkomsten en de iconen uit de app zijn als WegwijZer gebruikt op de bijeenkomsten. Ook is de app tijdens de eerste WegwijZ-bijeenkomst gelanceerd en geïntroduceerd.

Toekomstwensen WegwijZ-bijeenkomsten

Gevraagd naar toekomstwensen voor de WegwijZ-bijeenkomsten noemen de professionals enkele losse punten (er zit geen overlap tussen de punten die de professionals noemen) die we hier kort weergeven. Het zou mooi zijn als de organisatie van de bijeenkomsten minder tijd kost en dat – afhankelijk van het thema- ketenpartners een grotere rol zouden spelen in de organisaties. Een professional vindt het belangrijk dat de opvolging van de bijeenkomsten sneller verloopt, bijvoorbeeld het inplannen van de werkbezoeken n.a.v. het werkevent. Daarnaast kan extra worden ingezet op het verbreden van het sociale netwerk, bijvoorbeeld door breder mensen uit te nodigen, niet alleen nieuwkomers en organisaties maar ook vrijwilligers of misschien zelfs alle Zeistenaren. Maar vanwege de doelen die een WegwijZ-bijeenkomst heeft (zoals specifieke informatie verschaffen) kan het leggen van contacten wellicht beter op een ander type bijeenkomst, zoals een filmavond, worden gerealiseerd, denkt een van de professionals. Een ander geeft aan dat het belangrijk is dat de bijeenkomst voor alle vluchtelingen openstaat, ook voor diegenen die al langer in Zeist wonen. Ten slotte wordt het idee geopperd

om nieuwkomers zelf een actievere rol te geven op de bijeenkomst, bijvoorbeeld door te vertellen wat zij als verbeterpunt ervaren of waar ze tegenaan lopen bij hun integratie in Nederland.

5 Opbrengsten Integratieroute

In het laatste hoofdstuk van dit rapport brengen we de opbrengsten van de integratieroute in kaart. We starten met een conclusie gebaseerd op de ervaringen met, en opbrengsten van de drie onderdelen van de nieuwe integratieroute (het startgesprek, de WegwijZ-in-Zeist app en de WegwijZ-bijeenkomsten). Vervolgens gaan we dieper in op de opbrengsten van de pilot voor de vier pijlers van integratie zoals gedefinieerd door de gemeente Zeist. Ten slotte onderzoeken we of het overkoepelende doel ‘meer samenwerking tussen organisaties in de gemeente Zeist’ bereikt is. We sluiten het hoofdstuk af met enkele aanbevelingen.

Conclusies onderdelen Integratieroute

In de voorgaande hoofdstukken zijn we ingegaan op de doelen van, ervaringen met en opbrengsten van de drie onderdelen van de nieuwe Integratieroute in de gemeente Zeist. Concluderend kunnen we stellen dat de beoogde versnelling van de integratie is bereikt: nieuwkomers komen al snel nadat ze in Zeist zijn komen wonen *in beeld bij de gemeente*. Ze worden dan ook al doorverwezen zodat kansen en knelpunten *proactief en preventief* opgepakt kunnen worden. De aanpak is laagdrempelig, en alle nieuwkomers zijn in beeld. Ook is zicht op de voortgang mogelijk door de opvolging van de gesprekken met de gemeente en door korte lijnen tussen alle bij de nieuwkomers betrokken organisaties in Zeist. Met name het *startgesprek* draagt bij aan bovengeschetste opbrengsten, omdat via de gesprekken alle nieuwkomers in beeld komen bij de gemeente en vanuit daar vervolgacties gepland kunnen worden. Het geheel van de maatregelen (en de mogelijkheid om waar nodig is een aanvullend project te kunnen opzetten) die elkaar aanvullen en daarmee op verschillende manieren ondersteuning bieden, is een kracht van de nieuwe Integratieroute. De app biedt nieuwkomers de mogelijkheid zelfstandig informatie te zoeken, zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen. De WegwijZ-bijeenkomsten bieden nieuwkomers – die misschien minder goed met de app uit de voeten

kunnen – de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier in contact te komen met organisaties en andere nieuwkomers.

Toch zijn er ook knelpunten, waarvan we de twee meest in het oog springende er hier uitlichten. Zowel professionals als nieuwkomers geven aan dat de *opvolging van de startgesprekken* en WegwijZ-bijeenkomsten soms te laat op gang komt. Dit vertraagt de integratie, en voor nieuwkomers is het vaak een teleurstelling als er voor hun gevoel niks met hun zorgen of wensen gedaan wordt. De gemeente werkt er met haar ketenpartners hard aan dit te verbeteren en besteedt daarnaast in de startgesprekken aandacht aan verwachtingenmanagement. Een tweede knelpunt is dat de *app weinig wordt gebruikt*. Volgens de professionals spelen daar vooral technische en praktische belemmeringen een rol bij.

Opbrengsten integratieroute op 4 pijlers van integratie

In deze paragraaf onderzoeken we de opbrengsten van de pilot integratieroute voor de integratie van nieuwkomers. De gemeente heeft onderstaande vier pijlers van integratie gedefinieerd:

1. Nederlands spreken, lezen en schrijven
2. Een sociaal netwerk opbouwen / onderhouden
3. Meedoen naar vermogen aan het maatschappelijk leven (sociaal tot werk)
4. De weg kennen (sportinstanties, bibliotheek, activiteiten etc.)

Aan elke pijler heeft de gemeente beoogde resultaten gekoppeld. Aan de hand van de interviews met professionals en nieuwkomers en de beschikbare data onderzoeken we wat de resultaten op de vier pijlers zijn.

Opbrengsten pijler ‘Nederlands spreken, lezen en schrijven’

De eerste pijler is Nederlands spreken, lezen en schrijven. Het door de gemeente beoogde resultaat dat we in dit onderzoek kunnen meenemen, is ‘*Alle nieuwkomers hebben ondersteuning op maat ontvangen om Nederlands te leren spreken, lezen en schrijven, naast de verplichte inburgeringslessen. Bijvoorbeeld door een taalmaatje of extra conversatielessen.*’ Het blijkt moeilijk te zijn om dit te realiseren, omdat er te weinig vrijwilligers zijn die als taalmaatje willen fungeren. Van de 75 nieuwkomers die gesproken zijn, zijn er 50 doorverwezen naar het Taalhuis. Dit is de organisatie die, als aanvulling op de inburgering, binnen de gemeente voor taalmaatjes en taallessen zorgt. Uiteindelijk hebben van de 50 doorverwezen nieuwkomers 28 mensen taalondersteuning gekregen. Voor 10 van de 28 was dit taalondersteuning in groepsverband. Ook nieuwkomers die een maatje krijgen via Samen Oplopen, een organisatie die vrijwilligers inzet bij gezinnen thuis, krijgen soms taalondersteuning. Alhoewel taalondersteuning niet het hoofddoel is van deze organisatie, komt dit toch aan bod, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Taalhuis Zeist richt zich alleen maar op de Nederlandse taal. Op het moment dat de Nederlandse taal een van de onderdelen is waar hulp bij nodig is, dan worden wij in gezet. Dus dan is het een combinatie van oefenen met de Nederlandse taal en meekijken in de opvoeding of bij de zorgen van de moeder.”

Het knelpunt is dus dat er onvoldoende taalvrijwilligers in de gemeente zijn. Een professional denkt dat een van de redenen hiervoor is dat vrijwilligers het niet aantrekkelijk vinden om Nederlands te leren aan iemand die nog helemaal geen Nederlands kan, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Wat moeilijk te vinden is, zijn mensen die het taalmaatje willen zijn van beginnende Nederlandssprekenden. Want heel veel mensen, zoals gepensioneerden, vinden het wel leuk om taalmaatje te zijn maar dan moeten ze wel al een beetje een gesprek kunnen voeren. Maar de mensen die wij bemiddelen zijn dus juist mensen die dat nog niet kunnen. Dus we hebben dat geprobeerd op te lossen door meer groepslessen of groepsbijeenkomsten te organiseren, maar dat komt ook maar moeilijk van de grond.”

Om mensen toch taalondersteuning te bieden, worden groepslessen ingezet. Het knelpunt daarbij is echter dat nieuwkomers relatief vaak afwezig zijn bij de lessen. De werving van taalvrijwilligers is daarmee een belangrijk punt. Dit krijgt aandacht van de gemeente.

Voor diegenen die wel een taalmaatje hebben, heeft dit een positieve opbrengst. Niet alleen voor de taalverbetering maar ook ter verbreding van het sociaal netwerk, zo geeft een van de professionals aan:

“Taalmaatjes zijn fantastisch, zowel voor de taal als het netwerk. Ik had een collega zover gekregen om taalmaatje te worden van iemand en die eet nu elke week bij een nieuwkomersgezin met haar vriend. Dat is natuurlijk supermooi. Voor de taal maar ook gewoon voor het gevoel dat je andere mensen kent.”

Volgens de nieuwkomers zelf zijn –taalmaatjes – naast de WegwijZ-bijeenkomsten – belangrijk voor het leren van de taal. Vier van de vijf geïnterviewde nieuwkomers hebben een taalmaatje, en degene die dat niet heeft, spreekt Nederlands met de vrijwilliger van VluchtelingenWerk. Het contact met het taalmaatje en de vrijwilliger wordt positief gewaardeerd. In het contact leren ze Nederlands, krijgen ze hulp bij schoolwerk en leren ze over de Nederlandse omgangsvormen.

“Via de organisatie Samen Oplopen heb ik een Nederlands gezin leren kennen en ze helpen ons heel veel en met alles. We hebben elkaar leren kennen als taalmaatje maar nu wordt het meer dan dat. Je kunt zeggen dat we nu als vrienden zijn en ik ben er blij mee.”

Opvallend is dat alle respondenten aangeven hun taalmaatje of vrijwilliger vaker te willen zien, zodat zij sneller Nederlands kunnen leren.

Opbrengsten pijler ‘een sociaal netwerk opbouwen / onderhouden’

De tweede pijler is het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk. De door de gemeente beoogde resultaten die we in dit onderzoek kunnen meenemen, zijn ‘*Alle nieuwkomers die sinds 2017 in Zeist komen wonen zijn gekoppeld aan ten minste 1 vrijwilligersproject/maatje*’ en ‘*Alle nieuwkomers die sinds 2015 in Zeist komen wonen hebben*

aangegeven contact te hebben met meer personen dan op het startpunt. In ieder geval van 0 naar 1'. Aan deze pijler wordt op allerlei manieren hard gewerkt, waardoor het netwerk van de nieuwkomers zich steeds meer uitbreidt. Van de nieuwkomers met wie een startgesprek is gevoerd, zijn er 14 naar Samen Oplopen doorverwezen voor een maatje. Zij hebben allemaal een maatje gekregen. 50 nieuwkomers zijn doorverwezen naar het Taalhuis; 28 van hen hebben taalondersteuning ontvangen waarvan 10 middels een maatje.

Omdat nieuwkomers in de startgesprekken aangaven dat het maken van vrienden heel belangrijk is voor hen en deze behoefte nog onvoldoende werd vervuld, heeft de gemeente in het voorjaar van 2017 besloten om hier extra op in te zetten. Welzijnsorganisatie MeanderOmnium heeft de opdracht gekregen nieuwkomers te begeleiden richting activiteiten, zoals via het citaat hieronder wordt toegelicht:

“Uit de startgesprekken kwam dat er weinig contact met Nederlanders is. ‘Kan je zorgen dat ik Nederlandse vrienden krijg’, kreeg ik vaak als vraag. We kunnen geen vrienden maken voor ze maar we kunnen ze wel in contact brengen met. Meander Omnium gaat zich actief inzetten voor het opbouwen van een netwerk. Er zijn veel organisaties die wat aanbieden maar aan het begin is de drempel best hoog om naar zo’n activiteit toe te gaan. Dus Meander Omnium krijgt vanuit het startgesprek informatie over wat nieuwkomers leuk vinden om te doen, gaat dan op bezoek bij de nieuwkomer en leidt ze letterlijk toe naar reguliere activiteiten. Bijvoorbeeld een vrouw die graag wilde leren fietsen. De medewerker van Meander Omnium ging langs – ze spreekt Arabisch, dat kwam goed uit – en ze zijn samen naar de fietsles gegaan. De eerste keer gaan ze mee, en blijven ook tijdens de les en daarna durven nieuwkomers zelf te gaan.”

Sociaal contact wordt daarnaast ook op andere manieren gestimuleerd. Zo heeft de gemeente zelf een filmavond georganiseerd om Zeistenaren en nieuwkomers met elkaar in contact te brengen. De WegwijZ-bijeenkomsten dragen ook bij aan dit doel. Stichting Tolérance heeft subsidie gekregen voor het organiseren van tien bijeenkomsten gericht op ontmoeting. En de maatjes vanuit Samen Oplopen richten zich (o.a.) ook op het uitbreiden van het netwerk. Ook krijgt de gemeente in de halfjaargesprekken terug dat de Eritrese groep die is opgericht de Eritrese nieuwkomers helpt hun sociaal netwerk op te bouwen (zie ook H2, paragraaf opbrengsten startgesprek). In de halfjaargesprekken die met 14 nieuwkomers zijn gevoerd, geven zij aan niet tevreden en niet ontevreden te

zijn met hun sociaal netwerk. Negen van de 14 nieuwkomers geven aan dat ze meer dan 5 contacten hebben met Zeistenaren die geen nieuwkomer zijn. In het gesprek geven ze aan dat ze veelal contacten met Nederlandse vrijwilligers hebben. Twee nieuwkomers geven in het halfjaargesprek aan dat ze verbeterde contacten in de buurt hebben. Eenzaamheid wordt niet meer genoemd in de halfjaargesprekken.

De vijf geïnterviewde nieuwkomers hebben allemaal contacten in Zeist. Twee van hen geven aan alleen contact te hebben met vluchtelingen of andere migranten. De andere drie hebben ook contacten met Nederlanders. Alle nieuwkomers willen graag meer sociale contacten, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Ik zou meer sociale contacten willen maar je hebt weinig tijd daarvoor want moet je naar school en tijd met je familie besteden en ook thuis studeren. De taal is belangrijk om meer sociale contacten te krijgen maar het belangrijkste is elkaar accepteren en respect hebben voor de ander.”

Twee respondenten geven specifiek aan dat ze meer contacten met Nederlanders willen. De anderen willen meer contact in het algemeen, ook met andere vluchtelingen en migranten. De respondenten waarderen het contact met Nederlanders vooral omdat ze zo de Nederlandse taal leren, en bekend worden met de Nederlandse cultuur en gebruiken.

Opbrengsten pijler ‘meedoen naar vermogen aan het maatschappelijk leven (sociaal tot werk)’

De derde pijler is het meedoen naar vermogen aan het maatschappelijk leven (sociaal tot werk). De door de gemeente beoogde resultaten die we in dit onderzoek kunnen meenemen, zijn ‘Met alle nieuwkomers is tijdig een volledig startgesprek gevoerd’ en ‘Van alle nieuwkomers die sinds 2015 in Zeist wonen weten vrijwilligerscentrale, RSD, gemeente en betrokken werkgevers wat hun mogelijkheden en ambities zijn’. Er zijn 75 startgesprekken gevoerd die tot volledige profielen van de nieuwkomers hebben geleid. Van de 75 nieuwkomers zijn 73 nieuwkomers doorverwezen naar de Regionale Sociale Dienst (de 2 die niet zijn doorverwezen zijn ernstig ziek), waarbij relevante informatie

uit het startgesprek is meegestuurd. Werkgevers zijn via de Werkbijeenkoms en enkele daaruit volgende werkbezoeken op de hoogte gebracht van de mogelijkheden en ambities van nieuwkomers. Dit moet nog wel verder uitgebouwd worden. De doelen die voor deze pijler zijn gesteld, zijn daarmee behaald.

In de gesprekken geeft de gemeente aan dat het vinden van werk, vrijwilligerswerk, of het volgen van een opleiding belangrijk is binnen deze pijler, en dat aan deze doelen hard gewerkt wordt. In de eerste periode van de pilot is door de Regionale Sociale Dienst nog weinig opvolging gegeven aan de doorverwijzingen die uit de startgesprekken kwamen. De Regionale Sociale Dienst is niet alleen verantwoordelijk voor toeleiding naar werk, ook toeleiding naar vrijwilligerswerk is bij de dienst belegd. Ondanks de langzame start zijn er op het moment van het onderzoek ook positieve ontwikkelingen te zien. Zo komt de opvolging van de gesprekken op gang, en heeft een deel van de nieuwkomers parttime werk of vrijwilligerswerk gevonden, of gaat beginnen met een opleiding. Een bijeenkomst als de Werkbijeenkoms heeft positief bijgedragen aan deze resultaten. Toch blijft werk een pijler die veel aandacht behoeft. Dit is mede omdat er veel factoren, zoals bijvoorbeeld werkgelegenheid, meespelen:

“Ik maak me meeste zorgen om de pijler meedoen naar vermogen omdat dat een heel belangrijke pijler is waar een groot deel van het leven onder valt. Het is een groot onderwerp. Een taalmaatje is makkelijk gekoppeld, relatief gezien. Werk is een moeilijker stukje, dat is afhankelijk van het werkaanbod, van werkgevers, van landelijke ontwikkelingen.”

Alle geïnterviewde nieuwkomers benoemen dat het belangrijk is te werken. Eén respondent werkt al en gaat daarnaast naar school. Een belangrijke motivatie om te werken, is het verdienen van geld.

“Ik hecht niet zoveel waarde aan vrijwilligerswerk, ik ontvang heel weinig geld dus ik ben op zoek naar betaald werk.”

De vier respondenten die op dit moment geen betaalde baan hebben, noemen verscheidene stappen die ze willen doorlopen voordat ze een betaalde baan kunnen hebben:

“Ik heb een eigen huis nodig [momenteel geclusterde huisvesting] en meer informatie over de opleidingskansen en opleidingen van verscheidene scholen.”

“Ik heb een leven gesloopt om een ander nieuw leven te kunnen bouwen. Eerst moet ik zo snel mogelijk de taal leren en daarna iets gaan doen (werken), iets wat ik leuk vind.”

De nieuwkomers noemen enkele randvoorwaarden om aan de slag te kunnen gaan, zoals het hebben van een eigen huis, informatie over opleidingsmogelijkheden en het leren van de taal en een geslaagde gezinshereniging (het kost energie als dat niet op orde is).

Van de 14 nieuwkomers die via de startgesprekken gesproken zijn, volgen 4 een opleiding naast (of in plaats van) de verplichte inburgering, 4 nieuwkomers doen vrijwilligerswerk en 4 van hen hebben via de Werkbijeenkoms een parttime betaalde baan gevonden.

Opbrengsten pijler ‘de weg kennen (sportinstanties, bibliotheek, activiteiten etc.)’

De vierde pijler is de weg kennen (sportinstanties, bibliotheek, activiteiten etc.). De door de gemeente beoogde resultaten die we in dit onderzoek kunnen meenemen, zijn ‘Alle nieuwkomers die vanaf 2017 in Zeist zijn komen wonen hebben deelgenomen aan het startgesprek’, ‘Alle nieuwkomers beschikken over de WegwijZ-in Zeist app’ en ‘Alle nieuwkomers hebben een half jaar na het eerste startgesprek deelgenomen aan activiteiten in Zeist’. Er zijn 75 startgesprekken gevoerd, daarmee heeft de gemeente alle nieuwkomers in beeld. 50 nieuwkomers beschikken over de WegwijZ-in-Zeist app. Van de 14 nieuwkomers met wie een halfjaargesprek is gevoerd, is bekend dat zij in het afgelopen half jaar kennis hebben gemaakt met organisaties in Zeist en dat een deel van hen deelneemt aan activiteiten. 7 van de 14 nieuwkomers zijn naar een activiteit van Stichting Tolérance geweest en 7 nemen deel aan reguliere sportverenigingen (dit gaat veelal om de kinderen) of gaan naar de sportschool. De beoogde resultaten zijn dus ten dele behaald.

Als we breder kijken dan de geformuleerde resultaten, dan is te zien dat de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk ook een rol speelt in het wegwijs maken van nieuwkomers. Daarnaast kan de nieuwe aanpak die vanuit MeanderOmnium is ingezet (zie opbrengsten pijler sociale contacten) ook gaan bijdragen aan het leren kennen van de weg. In de halfjaargesprekken geven de nieuwkomers allemaal aan dat ze meer organisaties hebben leren kennen en het merendeel is tevreden over hoe goed ze de weg kennen. Vijf nieuwkomers geven aan graag extra ondersteuning te krijgen bij het leren kennen van activiteiten in de buurt.

Tijdens de interviews met nieuwkomers blijkt dat er grote verschillen zitten in de mate waarin er inzicht is in georganiseerde activiteiten. Twee respondenten geven aan hier niet van op de hoogte te zijn en twee zijn wel op de hoogte. De vijfde respondent verwoordt het als volgt:

“En over de activiteiten die in Zeist worden gedaan en georganiseerd heb ik wel idee, maar ik weet niet alles over alle activiteiten die ik hier in Zeist kan doen. Ik weet bijvoorbeeld over het vrijwilligerswerk, sporten.”

Twee van de drie respondenten die (deels) op de hoogte zijn van de activiteiten geven aan niet deel te nemen aan de activiteiten door werk, school en/of de afstand naar de activiteiten:

“Ik neem geen deel aan de activiteiten doordat ik ver weg woon en als ik dat wil doen dan kost het ook wat geld.”

Tijdens de interviews met de vijf nieuwkomers vroegen we hen of zij zich thuis voelen. Alle vijf de respondenten beantwoorden deze vraag met ‘ja’. De redenen waarom zij zich welkom voelen liepen uiteen:

“Ja, de gemeente Zeist heeft mij goed ontvangen; tot nu toe organiseren ze ook van alles voor ons vluchtelingen.”

“De gemeente heeft mij goed ontvangen, ze hadden ons informatie gegeven over wat je hier kan doen en wat er van ons wordt verwacht.”

“Ik voel me welkom in Zeist want als ik naar andere vluchtelingen kijk, zie ik dat ze de hele tijd thuis zijn en nergens naar toe gaan en geen sociale contacten hebben en zelfs geen vrijwilliger die hen met de taal kan helpen. Dat hebben ze niet terwijl ze al twee of drie jaar in Zeist wonen. Ik werd een paar keer uitgenodigd door de sociale dienst of een andere organisatie waar ik soms iets aan heb, dus dat voelt alsof ik wel besta en daar ben ik blij mee.”

Uit bovenstaande citaten wordt duidelijk dat verscheidene onderdelen uit het integratiebeleid van Zeist bijdragen aan het gevoel welkom te zijn.

Opbrengsten integratieroute op gebied van samenwerking

Een belangrijk doel van de nieuwe werkwijze is het bevorderen van de samenwerking tussen alle organisaties in Zeist die een aanbod hebben voor statushouders. Alle professionals die wij spraken, geven aan dat sinds de pilot integratieroute de samenwerking tussen de organisaties in Zeist sterk is verbeterd. Zij zijn hier zonder uitzondering positief over. In deze paragraaf brengen we in beeld hoe de samenwerking versterkt is en wat de opbrengsten daarvan zijn.

Activiteiten ter bevordering samenwerking

De gemeente heeft enkele activiteiten uitgevoerd om de samenwerking te verbeteren. Ook zijn er een aantal structurele maatregelen ingevoerd. Aan de start van de pilot zijn enkele bijeenkomsten georganiseerd om met de organisaties in Zeist na te denken over de ontwikkeling van de app. Al snel werd dit breder en werd er samen nagedacht over de integratieroute als geheel. Sommige medewerkers van de organisaties zagen elkaar tijdens deze bijeenkomsten voor het eerst in levenden lijve, zo vertelt een van de professionals:

“Tijdens die sessies aan het begin van de pilot zag je dat mensen elkaar voor het eerst een hand gaven, iemand van VluchtelingenWerk bijvoorbeeld die iemand van het COA ontmoette, of iemand van de Sociale Dienst.”

Naast deze incidentele bijeenkomsten is een structureler overleg opgezet: elke zes weken vindt een regie-overleg plaats, waarbij regisseurs vanuit de belangrijkste keten-

partners aanwezig zijn. Naast de gemeente, die het overleg voorziet, zijn medewerkers aanwezig vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin, de GGD, het Sociaal Team, Meander Omnium, VluchtelingenWerk Zeist, de Regionale Sociale Dienst en Samen Oplopen. In de overleggen vindt afstemming plaats over ondersteuning van de in Zeist wonende nieuwkomers.

“In zo’n regie-overleg behandelen we kort wat we tegenkomen, hoe de afstemming is, hoe we beter met elkaar kunnen afstemmen. Dus eigenlijk worden door de integratieroute de lijntjes om met elkaar te kunnen overleggen en afstemmen kort gehouden, zonder dat je langs elkaar heen werkt.”

“Er worden allerlei kleine dingen opgelost, ter plekke wordt daar gewoon over afgestemd. ‘Oh, dan doen we dat niet meer, dan doe jij dat in het vervolg, stuur jij dat even rond’.

Daarnaast zijn er nog allerlei bilaterale contacten die sinds de nieuwe werkwijze versterkt zijn. Zo heeft de gemeente (degene die de startgesprekken voert) veel contact met alle organisaties in Zeist, ook met de organisaties die niet vertegenwoordigd zijn in het regie-overleg. Er zijn korte lijnen (met partijen die wel en niet aan het regie-overleg deelnemen) en er is veel afstemming, ook tussen de organisaties onderling.

Opbrengsten samenwerking

De verbeterde samenwerking heeft verschillende opbrengsten gehad, geven de professionals aan. Nu is er onderling contact en vindt er afstemming plaats, wat voorheen niet zo was. Door de *onderlinge afstemming* kan dubbel werk in de ondersteuning worden voorkomen en hiaten in het ondersteuningsaanbod eerder worden opgemerkt. Doordat de organisaties van elkaar weten wie wat doet voor welke nieuwkomers, wordt ook voorkomen dat nieuwkomers hun vraag bij verschillende loketten tegelijkertijd kunnen neerleggen.

“Door de regie-overleggen voorkom je dat je dubbel werk doet. Voorheen gaven we dan allebei Nederlandse les, allebei op een eigen manier, maar dat wisten we als organisaties niet van elkaar. Dus dat werkt ook weer averechts. Dus wat het oplevert is dat we op dezelfde wijze werken. Dat gezinnen de vragen ook op één plek neerleggen en dat wij ook van elkaar weten dat die vraag al is behandeld dus dat we daar verder niks mee hoeven

te doen. Dus op die manier voorkomen we eigenlijk dubbel werk en houden we de lijntjes kort. En dat zien we weer zichtbaar terug in het werk. Dat we sneller kunnen zeggen ‘Nou, bel daar maar die organisatie maar voor’. Dus het bespaart tijd en dat zie ik echt wel als een gróót verbeterpunt, want daar lag heel veel frustratie en onduidelijkheid omdat we er dan toch op een gegeven moment weer achter kwamen dat een andere organisatie ook betrokken was in het gezin. En door de integratieroute weten we nu van elkaar wie betrokken is bij het gezin.”

Daarnaast delen de organisaties meer *informatie* met elkaar. Signalen geven ze aan elkaar door, waardoor beter kan worden ingespeeld op zorgen of problemen die er liggen.

“Ik sprak in het startgesprek bijvoorbeeld iemand die ernstig ziek was, en dat wist VluchtelingenWerk nog niet. Als ze dat weten, dan kan VluchtelingenWerk er een vrijwilliger opzetten die veel ervaring heeft met een dergelijk gezin. Dus die informatie stuur ik door naar ze.”

Ook ontstaat er meer *onderling begrip* tussen de organisaties, en een gevoel van gezamenlijkheid. Doordat er meer contact is, ontstaat er meer begrip voor keuzes die gemaakt worden, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Soms hebben wij als RSD een andere visie op een casus dan VluchtelingenWerk. Bijvoorbeeld als wij willen dat iemand gaat werken en VluchtelingenWerk zegt dat er meer aan de hand is en iemand nog niet aan de slag kan. Of de RSD zegt juist: wij willen eerst wat zaken afhandelen voor hij vrijwilligerswerk gaat doen. En dan zegt VluchtelingenWerk ‘die meneer wil werken, waarom wachten jullie zo lang’. Nu zie en spreek je elkaar vaker, je hebt meer contact. Je zoekt elkaar wat makkelijker en vaker op. Dat komt altijd ten goede aan de kandidaat.”

Twee professionals gebruiken voor deze verbeterde onderlinge verstandhouding een metafoor van eilandjes die samen een land zijn gaan vormen:

“De eilandjes vloeien samen tot één groot land. En vanuit daar kan je de ondersteuning versterken ten gunste van onze statushouders. Dat is ons gezamenlijke doel. Ik kom in meer gemeenten en ik zie dat daar subsidieafscherming bestaat tussen de verschillende organisaties. Dan ben je dus alleen je eigen land aan het verdedigen en sluit je mensen buiten. Bij ons staat de cliënt centraal, en niet de angst subsidie kwijt te raken. Samenwerken maakt sterker.”

Aanbevelingen

De gemeente Zeist is actief aan de slag gegaan met de aanbevelingen uit de WRR Policy Brief 'Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten'¹. Door de nieuwe integratieroute heeft een versnelling in integratie opgetreden. Op het moment van schrijven is deze versnelling nog gaande: het beleid in Zeist ontwikkelt zich al naar gelang de behoeftes die uit de contacten met nieuwkomers naar voren komen. In 2016 bleek uit de monitor 'Vluchtelingen aan het werk. Enquête onder gemeenten over arbeidstoeleiding van statushouders' dat gemeenten weinig zicht hebben op achtergrondkenmerken van statushouders. Door de uitvoering van de startgesprekken met alle nieuwkomers heeft de gemeente dit goed in zicht weten te brengen. Daarnaast is uit onderzoek, bijvoorbeeld onder de Eritrese doelgroep², bekend dat laagdrempelige ondersteuning op maat en de inzet van ervaringsdeskundigen belangrijk zijn voor de ondersteuning van nieuwkomers. In de gemeente Zeist komt dat tot stand door de persoonlijke aanpak in de startgesprekken, waar ook een ervaringsdeskundige bij betrokken is. Ook de extra inzet voor de Eritrese doelgroep en de inspanningen rond activering dragen hieraan bij. In de 'Monitor gemeentelijk beleid arbeidstoeleiding vluchtelingen 2017',³ zagen we dat gemeenten nog weinig doen om kwetsbare groepen statushouders te bereiken. De gemeente Zeist is hiermee aan de slag gegaan door groepsbijeenkomsten voor Eritrese statushouders te organiseren. We raden de gemeente aan om mogelijkheden om **maatwerk in te zetten te borgen**. Uit de 'Monitor gemeentelijk beleid arbeidstoeleiding vluchtelingen 2017',⁴ bleek

dat veel gemeenten een versnelling van de integratie in gang zetten, maar dat de resultaten van deze aanpakken niet gemonitord worden. De gemeente Zeist heeft dit wel gedaan, door middel van dit huidige onderzoek maar ook via eigen meetinstrumenten. Wij raden de gemeenten Zeist aan de **aanpak te blijven monitoren**, vooral omdat deze nog steeds in ontwikkeling is. Meer specifiek zou de gemeente **de app over een half jaar weer moeten evalueren**, op het moment dat de technische mankementen opgelost zijn. Integratie en arbeidsparticipatie vereisen langdurige inspanningen⁵ van de nieuwkomers zelf, van de gemeente en van andere betrokken partijen en dit vraagt om een **monitoring van de voortgang, ook wat betreft de arbeidsmarktpositie** (type werk, duurzaamheid baan) van de nieuwkomers. In het bijzonder raden we de gemeente aan **blijvend te investeren in het werven en koppelen van taalmaatjes** aan de nieuwkomers en het organiseren van **ontmoetingsmomenten met Zeistenaren**. Bijzonder aan de aanpak in Zeist is de regierol die de gemeente op zich neemt als het gaat om het verbinden van alle partijen die betrokken zijn bij de ondersteuning van statushouders. Vaak mist die regiefunctie waardoor niet bekend is welke organisaties betrokken zijn bij het gezin⁶. Alle partijen in Zeist geven aan dat de samenwerking verbeterd is. Aandachtspunt voor de komende periode is **in hoeverre en op welke termijn de geïdentificeerde acties worden opgevolgd** door de diverse organisaties. Ten slotte verdient het de aandacht om te onderzoeken in hoeverre **de aanpak uitgebreid kan worden naar andere groepen**. In eerste instantie kan dat gaan om statushouders die al voor de pilotperiode naar Zeist zijn gekomen. Maar er valt ook te denken aan andere groepen Zeistenaren die extra ondersteuning kunnen gebruiken.

1 Engbersen, G., Dagevos, J., Jennissen, R. Bakker, L. & Leerkens, A. m.v.v. Klaver, J & Odé, A. (2015) WRR Policy Brief – Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten. Den Haag: WRR

2 Razenberg, I. & De Gruijter, M. (2017) Integratiekansen van Eritrese vluchtelingen in Nederland. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

3 Razenberg, I., Kahmann, M. & Gruijter, M. de (2017) Monitor gemeentelijk beleid arbeidstoeleiding 2017. Vluchtelingen aan het werk, gemeenten in beweging. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

4 Razenberg, I., Kahmann, M. & Gruijter, M. de (2017) Monitor gemeentelijk beleid arbeidstoeleiding 2017. Vluchtelingen aan het werk, gemeenten in beweging. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

5 Razenberg, I., De Gruijter, M. (2016) Vluchtelingen aan het werk. Enquête onder gemeenten over arbeidstoeleiding van statushouders. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

6 Zie artikel 'Gebrek aan regie bij integratie vluchtelingen' op de website van Kennisplatform Integratie & Samenleving. Auteur: Jessica Maas. Datum: 20 december 2016. Link: <https://www.kis.nl/artikel/gebrek-aan-regie-bij-integratie-vluchtelingen>

Colofon

Opdrachtgever
auteurs

met medewerking van
Omslag
Uitgave

Gemeente Zeist
I. Razenberg, MSc.
Dr. M.J. Kahmann
Drs. M.J. de Gruijter
Ontwerppartners, Breda
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 978-90-5830-849-8

© 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.

De gemeente Zeist heeft vanaf 2015 veel nieuwe inwoners, in de vorm van statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning), verwelkomd. De gemeente kent een lange traditie als het gaat om de opvang van vluchtelingen. Zij wil een inclusieve gemeente zijn, waar iedereen zich thuis voelt. Om de integratie te verbeteren en te versnellen heeft de gemeente een nieuwe aanpak ontwikkeld. Deze aanpak, de integratieroute voor statushouders, wordt als pilot ingezet. De integratieroute bestaat uit een app waar nieuwkomers relevante informatie kunnen vinden, een startgesprek (en drie *follow-up* gesprekken) met de gemeente en uit WegwijZ-bijeenkomsten waar nieuwkomers en organisaties die iets voor vluchtelingen doen, samen komen en elkaar ontmoeten. Het Verwey-Jonker Instituut evalueerde deze pilot. In dit rapport zijn de uitkomsten van deze evaluatie te lezen, en doen wij een aantal aanbevelingen voor de voortzetting van de pilot.