



## Kennisatelier 'Vluchtelingen wegwijs maken in de gemeente?'

Maandag 12 december 2016

*Kernvraag: Wat hebben vluchtelingen nodig om in de gemeente hun leven op te bouwen en welke ondersteuning is daarbij nodig?*

De aanwezigen worden welkom geheten door gespreksleider Hans Bellaart. Daarna nemen Marjan de Gruijter van het Verwey-Jonker Instituut, Erna Lensink van VluchtelingenWerk Nederland en Patricia Can van Pharos het woord. Zij vertellen ieder over een ander aspect van de vluchtelingenproblematiek. Marjan de Gruijter bijt het spits af.

Zij presenteert het rapport 'Stand van zaken: introductie statushouders in de gemeente. Er zijn interviews gehouden met Syrische en Eritrese vluchtelingen. De Gruijter geeft aan dat uit de gesprekken naar voren komt welke uitgangspositie vluchtelingen hebben die net in de gemeente komen. Bij aanvang gaat het vooral over het opbouwen van een nieuw leven. Dit gaat gepaard met de vraag of zij zich veilig en thuis voelen. De vluchtelingen gaven tijdens de gesprekken aan dat zij blij zijn dat ze in Nederland zijn. De omschakeling van collectief asielzoeker zijn naar individuele inwoner/burger, blijft echter een heikel punt. Deze omschakeling roept veel vragen op bij de vluchtelingen, stelt De Gruijter.

Uit de interviews komt naar voren dat vluchtelingen onderling en met het AZC wel contact hebben, maar dat contact leggen met nieuwe burens moeilijker is. Daarnaast maken de meeste vluchtelingen zich zorgen over familieleden die achtergebleven zijn in onveilige gebieden. Wie wel naar Nederland is gekomen, heeft vaak schulden gemaakt om de reis af te leggen. Bij de vluchtelingen heerst onwetendheid als het gaat om het aflossen van die schulden. Doordat zij niet bekend zijn met het systeem in Nederland, bouwen zij gauw nog meer schulden op.

De Gruijter presenteert een aantal aanbevelingen voor gemeenten, om de vluchtelingen wegwijs te maken. Zo dient er ondersteuning zijn bij praktische zaken en moeten de vluchtelingen geïntroduceerd worden bij de voorzieningen in de gemeenten. Daarnaast is het belangrijk dat gemeente sociaal contact faciliteren. VluchtelingenWerk is hier een belangrijk onderdeel van. Ten slotte, dienen de vluchtelingen bekend te worden gemaakt met de normen en waarden (participatie verklaringstraject) en moeten zij gemotiveerd worden om aan de slag te gaan met (vrijwilligers) werk en opleiding.

In de interviews komt naar voren dat de vluchtelingen veel behoefte hebben aan sociaal contact. In de maatschappelijke begeleiding die wordt gegeven gaat echter veel tijd naar de praktische zaken regelen.

De Gruijter benoemt de belangrijkste punten van het rapport:

- Statushouders staan op het netvlies van de gemeenten
- Elke gemeente heeft haar eigen aanpak
- Er is bij de gemeenten veel ambitie om integraal te werken en regie te voeren, maar daar is tijd voor nodig
- Er zijn veel dubbelingen (intakes op meerdere plekken waar dezelfde zaken worden gevraagd), maar ook lacunes
- Als je geen Nederlands of Engels spreekt dan val je tussen wal en schip, dit is de meest kwetsbare groep. Als er geen tolken worden ingezet of deze zijn niet beschikbaar dan is het heel lastig
- Voor kwetsbare statushouders is het aanbod onvoldoende of onvoldoende aansluitend

- Reguliere voorzieningen (bijv. rondom gezondheid) zijn meestal nog niet aangehaakt

### *Presentatie VluchtelingenWerk*

Na de presentatie van Marjan de Gruijter neemt Erna Lensink het woord. Zij vertelt over het werk van VluchtelingenWerk Nederland.

De inhoud van maatschappelijke begeleiding is sinds januari 2016 verspreid over de gemeenten. Er is landelijk geregeld welke componenten maatschappelijke begeleiding zou moeten bevatten, namelijk: praktische hulp (onder andere het wegwijs maken in de gemeente), hulp bij inburgering en het stimuleren van participatie en integratie.

Om die begeleiding te optimaliseren is het budget per persoon verhoogd, namelijk van 1000 euro naar 2370 euro. Het onderdeel 'wegwijs maken' is in elke gemeente terug te zien, maar met verschillende invullingen. Er zijn verschillende aanbieders, waaronder VluchtelingenWerk. VluchtelingenWerk verzorgt het 'wegwijs maken' in ongeveer 75 procent van de gemeenten.

Maatschappelijke begeleiding hangt samen met andere onderdelen en programma's, namelijk:

- Inburgeringsplicht: meerdere examenronden. Een van de onderdelen is Kennis van de Nederlandse Samenleving (KNS). Een ander onderdeel is het Participatieverklaringstraject.
- Er zijn vier pilots 'waarden overdracht' voor kennismaking met:
  - Nederlandse kernwaarden gelijkwaardigheid, vrijheid, solidariteit en participatie
    1. bezoeken brengen aan plaatsen, instellingen en organisaties
  - Nederlandse cultuur en samenleving
    2. Gericht op inburgering (KNS en participatieverklaring)
    3. Inzetten van mensenrechtenambassadeurs.
    4. Huidige werkwijze

In de zomer van 2017 worden de resultaten van de vier pilots verwacht.

Daarnaast vertelt Lensink over de visie van VluchtelingenWerk op de invulling van maatschappelijke begeleiding:

- Er moet een afweging worden gemaakt tussen individuele activiteiten en groepsprojecten. Op individueel niveau kan het toewijzen van een maatje helpen bij het wegwijs maken van de vluchteling in de Nederlandse samenleving. Anderzijds kunnen groepsgewijze activiteiten nuttig zijn (ook voor het opbouwen van sociale contacten) maar ook vanuit het perspectief van efficiëntie: bijvoorbeeld het inzetten van tolken bij groepsbijeenkomsten (gezien de grote aantallen vluchtelingen)
- Er moet onderscheid worden gemaakt tussen intensief versus extensief. Bijvoorbeeld: iemand die een lage opleiding heeft en geen Engels spreekt, heeft meer en intensievere begeleiding nodig dan iemand die bepaalde kennis en vaardigheden al wel bezit. Gedurende het traject kan de intensiviteit veranderen, eerst heel intensief en daarna minder intensief

VluchtelingenWerk zet altijd vrijwilligers in, benadrukt Lensink. Waar mogelijk zijn dat vrijwilligers uit de eigen omgeving. Het is nuttig en handig als vrijwilligers en vluchtelingen in dezelfde gemeente wonen en zo gebruik kunnen maken van elkaars netwerk. Begeleiding is wel arbeidsintensief voor vrijwilligers.

Daarnaast stelt Lensink dat maatschappelijke begeleiding *altijd* maatwerk is. De belangrijkste vragen zijn: Waar willen mensen zich in het leven mee bezighouden? En welke behoeften hebben zij? Er is geen standaardmodel toe te passen. Maatschappelijke begeleiding is daarnaast niet verplicht voor de vluchtelingen, zoals inburgeren dat wel is.

Het bevorderen van zelfredzaamheid is het doel van maatschappelijke begeleiding, stelt Lensink. De Nederlandse samenleving is complex. Dat komt onder andere doordat mensen de taal niet spreken of door de digitalisering. Voor veel vluchtelingen is dat een brug te ver.

Het is wenselijk dat de maatschappelijke begeleiding daarom zo snel wordt gestart, wellicht al in de opvangcentra. Meestal is het al bekend welke gemeente is toegewezen aan de vluchteling. De eerste drie maanden na huisvesting in de gemeente zijn *cruciaal*, aldus Lensink. Het liefst moet alles zo snel mogelijk geregeld worden, want als er iets mis gaat dan zitten vluchtelingen vaak snel in de schulden. Deze periode is daarom erg belangrijk, net als een integrale aanpak.

Veel instanties concentreren zich op één thema, VluchtelingenWerk probeert juist koppelingen te maken, bijvoorbeeld naar werk of opleiding, aldus Lensink. Eerst de taal leren en dan pas starten met de rest is niet functioneel, stelt zij. *Samenwerking is samen zoeken*. Nu is de kunst hoe wij de samenwerking kunnen verduurzamen en hoe de zelfredzaamheid bovenaan komt te staan. Dat betekent voor Lensink zo veel mogelijk gebruik maken van de deskundigheid en de kennis.

Lensink stelt daarnaast dat het lastig dat alles bij vrijwilligers wordt neergelegd, wat betreft de maatschappelijke begeleiding. Het is voor vrijwilligers een zware taak, daarom is het van belang dat ook zij ondersteuning aangeboden krijgen en dat er altijd een betaalde kracht op een project wordt gezet.

### *Presentatie Pharos*

Patricia Can van Pharos neemt het woord over Lensink en gaat tijdens haar presentatie in op een integrale aanpak van de gezondheid van statushouders.

Pharos ondersteunt landelijke en lokale partijen met kennis en expertise bij het terugdringen van de gezondheidsverschillen. Pharos zet zich in ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van de (gezondheids)zorg en preventie voor verschillende doelgroepen. Namelijk, mensen met een laag opleidingsniveau, mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden en mensen met een migranten- of vluchtelingenachtergrond.

Pharos werkt hierin samen met gemeenten, professionals, landelijke en lokale partijen in de zorg, patiënten- en migrantenorganisaties en verzekeraars. Pharos krijgt momenteel veel vragen vanuit gemeenten, zorgverleners, ketenpartners en scholen over de gezondheid van en zorg aan vluchtelingen die zich met een verblijfsvergunning vestigen in een gemeente. Die vragen hebben met name betrekking op Syriërs en Eritreeërs en alleenstaande minderjarige asielzoekers, aldus Can.

### *Onderzoek*

Pharos heeft recentelijk drie onderzoeken gedaan naar vluchtelingen. Namelijk, twee kennissynthesen over de gezondheid van nieuwe vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning. Daarnaast de zorg, ondersteuning en preventie voor nieuwe vluchtelingen. Hierbij stond de vraag: wat is er nodig? centraal. En een verkennend onderzoek op eigen initiatief.

De twee kennissynthesen zijn op verzoek van het ministerie van VWS uitgevoerd met het doel om inzicht te verkrijgen in de gezondheid van nieuwe vluchtelingen. Daarnaast brengen de syntheses

indicaties voor de te verwachten vraag naar zorg, ondersteuning en preventie op korte en lange termijn in kaart.

Can zet de belangrijkste punten uit de kennissynthesen op een rijtje:

- Domein positief te beïnvloeden
- Van meet af aan inzetten op participatie en versterken van de veerkracht
- Behoeft aan begrijpelijke informatie over de leef-woon omgeving, het sociale verkeer en de organisatie van en regels voor werk, inkomen en zorg
- Goede informatie verhoogt het zelfvertrouwen en de veerkracht

Daarnaast heeft Pharos op eigen initiatief verkennend onderzoek gedaan naar:

- Syrische nieuwkomers in de gemeente; ervaringen van gezinnen met opvang, zorg, opvoeding.
- 'Van ver gekomen...', verkenning naar welzijn en gezondheid Eritrese vluchtelingen.

Dit is een verkenning onder de twee grootste vluchtelingengroepen: Syriërs en Eritreeërs. Deze verkenningen zijn in de zomer van 2016 uitgekomen. De aanleiding hiervoor waren de vele vragen en signalen vanuit de samenleving over groepen Syrische en Eritrese vluchtelingen, weinig kennis over deze nieuwe groepen en de maatschappelijke ontwikkelingen (gewijzigd zorgstelsel, meer vluchtelingen naar gemeenten, toestroom vluchtelingen.)

Daarnaast kaart Can in haar presentatie de ervaringen van nieuwkomers met wegwijs worden in Nederlandse zorg, aan. De bevindingen van Pharos zijn als volgt:

Vluchtelingen ontbreekt het vaak aan kennis over de Nederlandse gezondheidszorg. De meeste nieuwkomers moeten zichzelf wegwijs maken. Voorlichting en informatie hierover is ontoereikend. Een voorbeeld daarvan is: niet weten hoe je spoedeisende hulp inschakelt. Voorlichting en informatie is daarom heel belangrijk, stelt Can.

Daarnaast is de gezondheidszorg in het land van herkomst anders ingericht dan in Nederland en speelt culturele perceptie een rol. Denk daarbij aan het voorschrijven van antibiotica, zaken omtrent psychische/geestelijke gezondheid worden niet begrepen of hebben een negatieve connotatie (lijden hoort bij leven), medische of psychiatrische interventie niet nodig. Indirecte communicatie, in metaforen.

Daarnaast bemoeilijken taalbarrières de communicatie met een zorgprofessional. Tolken ontbreken vaak. Ook heerst er veel onduidelijkheid over zorgverzekeringen: Dit kan leiden tot angst voor rekeningen en schulden, wat vervolgens kan leiden tot zorg vermijdend gedrag.

### *Syriërs Gezond*

Vluchtelingen willen graag aan de slag en willen iets betekenen. Dat kunnen ze ook prima met een beetje ondersteuning, vervolgt Can. Pharos werkt samen met GGD regio Utrecht en Syrische artsen (vluchtelingen) om makkelijk en toegankelijk hulp te bieden aan vluchtelingen. Dat doen de organisatie middels een Facebookpagina. Zo krijgen de vluchtelingen in hun eigen taal informatie over de gezondheidszorg. Mensen worden zo wegwijs gemaakt in het Nederlandse stelsel. Vluchtelingen geven aan dat ze heel veel kunnen, maar dat ze ondersteuning nodig hebben om het zelf te doen. Integrale aanpak is daarom heel erg belangrijk, aldus Can.

Can somt vervolgens de aandachtspunten op: gezondheid is positief te beïnvloeden. Groot deel van deze mensen beschikt over een enorme veerkracht. Zij willen geholpen worden met het leggen van sociale contacten, bij participatie en bij het vinden van werk. De Nederlandse gezondheidszorg vinden ze erg ingewikkeld. Deze mensen komen uit verschillende zorgsystemen, zij kennen andere

medicatie en dergelijke. Daarnaast is de directe stijl van communiceren een aandachtspunt. Die is veel directer dan waar de vluchtelingen vandaan komen. De taalbarrière is een grote zorg, aldus Can.

In haar presentatie stelt ze een integrale aanpak van de gezondheid voor:

- Fysieke en sociale omgeving, opleiding, werk, inkomen en maatschappelijke participatie zijn minstens zo belangrijk voor de gezondheid als leefstijl en toegang tot goede zorg
- Door de domeinen te koppelen in de aanpak is winst te behalen
- Alle betrokkenen bij vluchtelingengezinnen op lokaal niveau bij elkaar te brengen, om begeleiding en ondersteuning goed af te stemmen en eventuele knelpunten snel op te lossen
- Naast professionals uit wijkteams, zorg en onderwijs en VluchtelingenWerk, horen bij dit ketenoverleg ook vrijwilligers en zelforganisaties

In het ondersteuningsprogramma en in de kennissynthese zijn bouwstenen voor integrale aanpak opgenomen:

- Neem als gemeente regie en coördineer populatie-gerichte preventieve aanpak
- Zorg dat je populatie in beeld hebt. Dat kunnen gemeenten doen door middel van analyse
- Betrek vluchtelingen zelf actief bij beleid en uitvoering
- Begin met wegwijs maken, dit leidt tot zelfredzaam
- Zet zo snel mogelijk in op participatie en activering
- Regel een goede samenwerking rondom kinderen en ouders
- Regel een goede kennisdeling en ondersteuning op maat. Denk aan cultuursensitieve ondersteuning en zorg

#### *Lokale partijen*

Er zijn heel veel lokale partijen betrokken bij vluchtelingen. Iedere partij is voor een stukje verantwoordelijk.

- 0-de, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn
- Professionals en vrijwilligers: denk aan huisartsen, GGD-en, VluchtelingenWerk, sociale wijkteams, wijkverpleegkundigen, maatschappelijk werk, welzijn, verloskundigen/kraamhulp, JGZ, GGZ, scholen, taalaanbieders, woningbouwcoöperaties, vrijwilligerscentrales, zelforganisaties van vluchtelingen, en dergelijke.

Al deze partijen hebben een ondersteuningsbehoefte: kennis over (specifieke) vluchtelingengroepen, ontwikkelen cultuursensitieve competenties, bruikbare methodieken, goodpractices, geschikte voorlichting/ infomaterialen voor vluchtelingen en dergelijke.

Vanaf 1 november 2016 is Pharos daarom met een ondersteuningsprogramma beginnen. Dit programma staat in het teken van de gezondheid van vluchtelingen en biedt een aanpak in de ondersteuning direct voor de gemeente, legt Can uit.

De samenwerkingspartners zijn de OTAV, GGDGHOR en Pharos. Het doel van het ondersteuningsprogramma is om gemeenten te ondersteunen bij een duurzame integrale aanpak voor het behoud van de gezondheid en vitaliteit van statushouders.

De doelen van het kennisdelingsprogramma zijn gemeenten, professionals en vrijwilligers ondersteunen met kennis over gezondheid van preventie, ondersteuning en zorg voor statushouders. Het delen van kennis, maar ook kennis verspreiden en borgen en vraagstukken en knelpunten lokaal (overheid en partners) waarbij kennis nodig is, beantwoorden.

## Verslag van de drie themagroepen

### Themagroep 1 – Regierol gemeente bij wegwijs maken

Gespreksleider Corine van Egten: Stafmedewerker Integratie VluchtelingenWerk

#### *Introductieronde*

Joset van der Hoeven van Stichting Mexaena: Deze stichting richt zich op nieuwkomers uit Eritrea. Het is een vrij kleine organisatie. Momenteel werkt Mexaena met een groep van 25 nieuwkomers, de stichting is ongeveer een jaar bezig. Mexaena koppelt nieuwkomers aan een Nederlandse coach, maar ook aan Eritreeërs die al langer in Nederland zijn. Bij Mexaena komt de groep iedere week bij elkaar om bijvoorbeeld meer te leren over elkaars cultuur en over wonen en (samen)werken in Nederland.

Inge Razenberg is onderzoeker bij het Verwey-Jonker Instituut en betrokken bij Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Angelien Brus is bestuursregisseuse sociaal domein in de gemeenten Amstelveen/Aalsmeer en houdt zich ook bezig met integratie van statushouders.

Mireille Paas werkt voor VluchtelingenWerk Noord-Nederland.

Jeaninne Brummel is programmamanager asielzoekers en vluchtelingen en vrouwelijke genitale verminking bij Pharos.

Ina Smittenberg is projectleider in gemeente Zeist. Ina heeft zich bezig gehouden met de realisatie van de app WegwijZ, zodat statushouders meer zelfstandigheid krijgen en sneller kunnen integreren.

Erwin Derks is accountmanager OTAV, regio Noord-Holland (drie noordelijke gemeenten). Deze organisatie houdt zich bezig met het ondersteunen van gemeenten als het gaat om opvang tot integratie van vergunninghouders.

**Stelling: ‘Gemeenten zijn nog veel te weinig regisseur bij het welkom heten en wegwijs maken van nieuwe statushouders.’**

#### **Reacties:**

- Als ik naar stelling kijk, is dit wel globaal wat uit onze kennissynthese naar voren komt. Maar, het varieert ook tussen gemeenten, er zijn gemeenten die hier actief mee omgaan maar er zijn ook gemeenten die zeggen ‘ja VluchtelingenWerk doet dat toch?’. Er moet meer lokale samenwerking zijn en dat moet ook gefaciliteerd worden. Ik denk dat het vooral om het bevorderen van de samenwerking tussen verschillende partijen moet gaan. Partijen hebben vaak verwachtingen van elkaar, maar weten meestal niet goed wat iedereen aan het doen is. Ook een warme overdracht is belangrijk.
- Momenteel hebben we nog weinig contact met de gemeente. Ik mis overzicht wat betreft verschillende regelingen: Wat regelt de gemeente en wat regelt VluchtelingenWerk?
- Gemeenten pakken niet altijd de regie, terwijl er wel mogelijkheden zijn. Sommige initiatieven lopen langs elkaar. Een mogelijk discussiepunt voor dit gesprek.
- Binnen gemeente Amstelveen/Aalsmeer pakken we regierol, maar we zijn er nog lang niet. We werken veel samen met VluchtelingenWerk en organiseren initiatieven vanuit het werkveld. We willen besef voor werk creëren, hierbij lettend op de match en startpunt van een nieuwkomer. Regierol is wel een taak van de gemeenten, maar hierbij moeten we het wel hebben over dat die regierol precies inhoudt.

- Stelling is best zwart wit. De gemeente financiert de statushouder, er is dus zeker een bepaalde regierol, maar de uitvoering gaat bij ons naar een organisatie. Daarnaast is de vraag: Waar wil je regie over houden? En wat versta je eronder? Daarnaast kan de invulling lokaal per gemeente verschillen. Plattelandsgemeenten zijn anders dan grootstedelijke gemeenten. Er moet bepaald worden welke ruimte je als gemeente aan burgerinitiatieven wil geven. Het bepalen van dit allemaal is nog een lastige klus!
- Het is belangrijk om veel eerder aan tafel gaan om te kijken wat iemand nodig heeft. Zeist neemt een duidelijke regierol. Ik vind dat ook wel passen bij de rol die gemeente heeft rondom participatie. Door die app zie je goed waar wildgroei ontstaat en waar dingen ontbreken.
- Ik ben het er wel mee eens. Tevens, regie betekent niet dat je als gemeente alles zelf moet doen. Het is belangrijk om te kijken wat je als gemeente zelf kan, en wat je andere partijen kan laten doen?

## **Discussie**

*Willen gemeenten deze regierol en zo ja, wat is daar voor nodig?*

Drie jaar gelden is in de gemeente Zeist onderzoek gedaan naar integratie van niet-westerse allochtonen. Een van de uitkomsten was dat je als gemeente op moet passen dat je de groep en haar behoeften niet uit het oog verliest.

Vaak ontbreekt de kennis. Voor regie is gefundeerde kennis nog, dat moet eerst goed ontwikkeld zijn. Als je de regierol wil aannemen, moet je de juiste kennis hebben over alle thema's. Zowel over de doelgroep, als over de organisaties waar je de taken wegzet. Je moet weten welke organisaties, wat aan het doen zijn. Kennis van de doelgroep is daarnaast essentieel.

Het is belangrijk om de sociale kaart van de gemeente te kennen. Niet alle gemeenten hebben voor ogen waar organisaties, burgerinitiatieven, etc. mee bezig zijn. Er wordt genoemd dat de gemeente Zeist dit wel in kaart heeft (mede door de app).

Daarnaast wordt aangegeven dat er in de gemeente Nijmegen een samenwerking is tussen de GGD en huisartsen rondom gezondheid (soa/aidshoek). Voorheen wisten verschillende afdelingen van elkaar niet wat ze deden, ook de huisarts was niet op de hoogte. Via die weg zijn deze groepen met elkaar in gesprek gegaan en is er een ketensamenwerking tot stand gekomen. Vervolgens is er ook een sociale kaart gemaakt.

Uiteindelijk is de gemeente ook aangekaart. Het initiatief lag niet bij hen, het was niet bij boven af. Maar, het was een goede hottom-up benadering: waar vallen de gaten? Wat gaat goed? Wie pakt wat op? Dat soort dingen zijn erg belangrijk. Bij organisaties zelf bestaat deze behoefte ook.

*Krijg je de gaten goed in beeld of heb je de gemeente hierbij nodig?*

Ja, er is een inventarisatie met partijen gemaakt. Er waren dingen die ze lokaal konden regelen, maar voor andere zaken was er beleid nodig. Er ontstond een behoefte voor een visie van de gemeente: Wat vindt de gemeente ervan en hoe past het allemaal in elkaar?

In Zeist is dat ook allemaal belangrijk geweest. Er werd rekening gehouden met de doelstelling van de gemeente. Zo heeft die app ook ruim baan gekregen. We moeten nog zien of ze het gaan gebruiken. De app is ook in het Arabisch en Tigryna vertaald, dat is heel makkelijk voor mensen.

### *Andere voorbeelden van gemeenten?*

Gemeente Leiden: regie wordt naar zich toegetrokken op het moment dat iemand (nieuwkomer) in Leiden wordt gehuisvest. Eens in de twee weken komen mensen bij elkaar om dingen uit te wisselen, bijv. rondom wegwijs maken. Daarnaast zijn er: 24 x 24 programma, speciale vitaliteit programma's voor vrouwen, maar er wordt ook gekeken welk inburgeringstraject het beste bij iemand past. De gemeente Leiden vindt dat het hun taak is om mensen zo snel mogelijk te laten inburgeren. Er wordt een leerbaarheidstoets na zes weken afgenomen. De gemeente kijkt dan welk inburgeringsinstituut het beste past bij de vluchteling (bijvoorbeeld mensen met een lage opleiding in land van herkomst gaan naar een ander instituut dan hoger opgeleiden).

*Hoe ver ga je hierin als een vluchteling iets anders wil doen? Iedereen is vrij om te kiezen wat hij of zij wil.*

Ja, er zijn geen sancties. Enige wat je kan doen is een vorm van gezag organiseren, zodat mensen volgen in wat er wordt aangeboden.

### *Andere voorbeelden van gemeenten en 'het wegwijs maken'?*

In de gemeente Zaanstad was er behoefte aan een sociaal netwerk richting de arbeidsmarkt. De gemeente heeft zich toen ingezet om lokale netwerken op te bouwen via het traject van de participatieverklaring. Hierin is ook gekeken naar de behoefte van de vluchtelingen.

In de gemeente Amstelveen/Aalsmeer is een vergelijkbaar traject opgezet via buddy's. De ervaring van de gemeente Amstelveen/Aalsmeer is dat een groepsgerichte benadering niet goed werkt.

Bij Pharos is er een project geweest waarin maatjes werden geworven en gekoppeld, wel op basis van een gelijkwaardig niveau, maar ook met het doel om van elkaar te leren.

### *Als we kijken naar de regierol van de gemeenten: welke onderdelen zou gemeente moeten oppakken?*

- Toe leiden naar werk.
- Weten wat er is/wie zich met wat bezig houdt: maak een sociale kaart.
- Overzichten van wie wat aanbiedt als het gaat om inburgeringstraject: Vluchtelingen de kans geven om iets anders te kiezen en hen niet laten denken dat datgene wat ze aangeboden krijgen, het verplichte inburgeringstraject is. Ook betere informatievoorziening hiervoor is belangrijk en nodig.
- Met name met nog meer lokale aansluiting, links maken met buurtcentra. Als gemeenten duidelijk hebben hoe je mensen daar kunt aanspreken en weten wat er allemaal gebeurt. Zaken zoals zorgverzekering blijft lastig voor veel mensen, dus dat soort informatiebijeenkomsten zouden in buurtcentra opgezet kunnen worden, daar zou gemeenten op in zou kunnen zetten en ook zelf een rol in kunnen hebben.
- Vrijwilligers koppelen aan wijkteams, vanuit die optiek een contacten leggen met elkaar in de wijk. Kanttekening: het ligt er alleen aan hoe een wijkteam in een bepaalde gemeente is opgezet. In Amstelveen/Aalsmeer zijn er 2<sup>e</sup>-lijns wijkteam, dan is zo een opzet niet functioneel/realiseerbaar.
- Nagaan hoe je mensen een zetje kunt geven zodat ze zelf verder kunnen. En dat kan wel via de inzet van wijkteams of via welzijnsorganisaties. Ook hier moet gekeken worden naar de lokale situatie, er moet draagvlak in de buurt zijn.
- Er wordt te veel alleen in de zorg- en welzijnshoek gekeken. Er moet ook rekening gehouden worden met andere domeinen. Gemeente moet niet alleen probleemgestuurd kijken.

### Tip voor burgerinitiatieven:

- De gemeente heeft geen tijd heeft om alle initiatieven te leren kennen. Zorg dat ze weten dat bepaalde initiatieven bestaan en dat ze daar mensen naartoe kunnen sturen.



- Het is al lastig om professionele organisaties duidelijk op de sociale kaart te zetten, laat staan van burgerinitiatieven.
- Wellicht zou er een website voor coördinatie van burgerinitiatieven opgezet kunnen worden. Er wordt aangevuld: veel gemeenten hebben wel zoets, maar of dat wordt gevonden door vluchtelingen (die websites) dat is de echte en tweede vraag. Verschillende barrières: digitalisering, taal, etc.

#### *Moet hier extra beleid voor komen?*

Waarschijnlijk is het niet nodig, omdat dit soort zaken al in verschillende stukken beleid zitten (zoals participatie, wmo, onderwijs, etc.). In Amstelveen/Aalsmeer wordt er over nagedacht om een overkoepelende nota te maken voor dergelijke vragen van het beleid wat al is opgesteld. Er hoeft geen extra beleid ontwikkeld te worden, het moet alleen zichtbaar worden voor deze doelgroepen. Echter, inzetten op de integrale aanpak is belangrijker dan politiek beleid.

Belangrijkste is om elkaar te blijven opzoeken en blijven nagaan wie waarmee bezig is. Ketensamenwerking is belangrijk.

#### Tips:

- Vanuit het perspectief van vluchtelingen kijken (bijvoorbeeld als er op een bijeenkomst alleen alleenstaande mannen binnenkomen, niet alleen met een team gezinswerkers klaar gaan staan). Differentiërende doelgroep: niet iedereen over één kam scheren. Maatwerk is nodig. Maak een overzicht wat er allemaal bekend is, welke groepen al bereikt worden en wat kan worden toegepast in andere groepen.
- Doorbreek beeldvorming zodat je maatwerk kan toepassen: aanbod passend maken voor zowel laagopgeleiden als hoogopgeleiden. Leer de doelgroep en het aanbod kennen en zet zo snel mogelijk in op informatievoorziening. Ken de behoefte van vluchtelingen en denk aan simpele/praktische dingen die voor vluchtelingen drempels kunnen vormen: bijvoorbeeld mensen die in dorpen wonen en maar steeds naar de grote stad moeten voor taallessen (elke keer een buskaart kopen kan een hoop geld kosten). Pas dingen aan op mogelijkheden die er wel zijn in minder stedelijke gebieden. Participatie is soms lastig door grote afstanden, bijvoorbeeld gemeenschappelijke maaltijden. Gemeente kan een rol spelen omtrent dergelijke regelingen.
- Laagdrempelig blijven communiceren. Structurele dienstverlening is belangrijk, niet op projectbasis!
- Maak duidelijk wie wat doet in de uitvoering.
- Blijf investeren in netwerken en contacten.
- Zorg voor een vast contactpersoon per organisatie.

## **Themagroep 2 – Empowerment en sociale contacten vluchtelingen**

Gespreksleider: Marjan de Gruijter, Verwey-Jonker Instituut (verslag Afaf sahraoui)

***Stelling: ‘Empowerment en het bevorderen van sociaal contact moeten standaard onderdeel zijn van de maatschappelijke begeleiding aan vluchtelingen.’***

Vluchtelingen die net in een gemeente komen wonen hebben heel veel hulp nodig, de geïnterviewde vluchtelingen geven aan dat zij kritiek hebben op de gemeente en VluchtelingenWerk. Omdat er zo veel moet gebeuren en zij niet weten hoe ze dat moeten doen. Als de maatschappelijke begeleiding stopt, hoe moet het dan verder? Met empowerment wordt bedoeld: mensen in hun kracht zetten, in hetgeen wat ze zelf kunnen en durven te doen, daadwerkelijke begeleiding.

Er komt naar voren dat de gemiddelde tijd om naar zelfredzaamheid te werken 18 maanden is. Dat lijkt niet erg veel tijd.

Er wordt aangevuld aan dat het heel erg maatwerk en bewustwording is. VluchtelingenWerk kijkt samen met de nieuwkomer naar contacten in de buurt en eventuele familieleden. Sommige nieuwkomers hebben helemaal geen contact en dan ga je samenwerken naar doelen om hulpbronnen te vinden om het netwerk te vergroten. Zodat je aan het eind van de maatschappelijke begeleiding lijnen hebt waar je contact mee kan hebben. Mensen mogen zelf invullen wat ze belangrijk vinden, het is belangrijk om in gesprek te gaan. Dit heeft een positief effect. Kleine microstapjes zullen uiteindelijk een macro-effect hebben.

*Of wij voldoende empowerment implementeren in de werkwijze?*

Dat is een onderdeel van de maatschappelijke begeleiding. Vrijwilligers zoeken wel in hun eigen netwerk naar hulpbronnen zodat vluchtelingen ook van dit netwerk gebruik kunnen maken. VluchtelingenWerk Zuid-West ziet wel dat vluchtelingen moeite hebben om in contact te komen met Nederlandse burgers.

Na de foto in de media over het aangespoelde jongetje op het strand, heeft VluchtelingenWerk heel veel aanmeldingen gehad van vrijwilligers. Dit allemaal stroomlijnen vraagt heel veel aandacht en tijd.

VluchtelingenWerk Noord-Nederland stelt de vraag wat zelfredzaamheid inhoudt? Het gaat volgens mevrouw meer over participeren en geen empowerment. Bij bijvoorbeeld Eritrees vluchtelingen moet je eerst een vertrouwensband opbouwen, en daarna willen ze heel graag. Uit ervaring duurt dit al een half jaar.

Er wordt genoemd dat het zonde van de tijd zou zijn om een half jaar alleen bezig te zijn om een vertrouwensband op te bouwen. Je kunt ook een vertrouwensband opbouwen op het moment dat je de maatschappelijke begeleiding geeft. Vanaf het moment dat je in het AZC zit, moet je al kijken hoe je vluchtelingen kan voorbereiden om hier te verblijven. Zij moeten acclimatiseren en veel leren. Er wordt genoemd dat de Eritrese vluchtelingen zich eerst bewust moeten zijn in welke maatschappij zij terecht zijn gekomen.

Genoemd wordt dat anderhalf jaar niet genoeg is om de vluchtelingen helemaal toe te rusten. Het lukt behoorlijk goed maar dit kost tijd. In eerste instanties ben je vooral bezig om alles te regelen, je doet het alles samen met de cliënt en daarna probeert de cliënt het zelf. Als de cliënt het zelf probeert zit er altijd iemand bij. Veel ondersteuning bij vooral praktische zaken. Er moet eerst een basis zijn, alle praktische zaken moeten binnen vier weken geregeld worden, en daarna kan je overgaan op de maatschappelijke begeleiding.

Er wordt aangevuld dat het hoofd van de vluchtelingen met alle stress, ook leeg moet.

*Marjan: Is empowerment een minder groot probleem bij het leggen van sociale contacten?*

Een reactie is dat om echt in contact te komen is erg last, gelijkwaardig contact gaat moeizaam. Aangevuld wordt dat als je mensen kan activeren bij het sporten dat het wel voor een band zorgt. Vaak is helaas het budget niet toereikend, het is maatwerk. Vluchtelingen hebben naast de 1 à 2 uur per week aan taal, weinig tijdsbesteding.

De groepsleden waren het over eens dat het gaat om een knop die om moet bij de vluchtelingen. De eerste periode gaat het vooral om vitalisatie, het is belangrijk om alles te regelen. Op dat moment leunen ze achteruit, je moet er dan voor zorgen om ze weer in beweging te krijgen. Dat kan door een plan op te stellen en afspreken wat zij zelf kunnen doen. Dit kan door samen te oefenen.

Er wordt genoemd dat dit altijd een valkuil is geweest bij vrijwilligers, het gaat erom om de balans te houden tussen wat doe je voor ze en wanneer neem je het werk van ze over. Naast het inburgeren moet de vluchteling ook wat te doen hebben, dat vergroot ook een stukje eigen waarde. In de gemeente Houten is er een beleid dat na vier weken van de vluchteling verwacht dat zij dagbesteding gaan doen. Er zijn 90 vluchtelingen ingestroomd en daarvan hebben 37 vluchtelingen een intake gehad. Ze krijgen uitgelegd dat er betaald werk is, mogelijkheid voor een opleidingstraject en vrijwilligerswerk. Het probleem is dat er te weinig tijd is om al deze mensen te spreken.

Gemeente Amstelveen sluit hier bij aan en geeft aan dat zij een werkplein hebben waar mensen met minder terecht kunnen komen. Klantmanagers van werk en inkomen zijn de eerste aanspreekpunten en zij werken samen met VluchtelingenWerk. Vluchtelingen lopen er ook tegen aan dat zij hun oude beroep willen uitvoeren maar dat kan hier niet, dat zorgt voor een teleurstelling, frictie. VluchtelingenWerk Zuid-West verteld dat zij workshops organiseren die gegeven worden door ex-cliënten en sommige stromen door naar betaald werk of een tolkenopleiding. Zij nemen een voorlichtingsfunctie aan, het kost tijd om dit te organiseren.

Er wordt genoemd dat vluchtelingen ook een toekomstperspectief moeten hebben, in het begin zijn ze heel erg enthousiast dat ze vrijwilligers zijn geweest maar ze willen ook een betaalde functie hebben. Hier moet tijd en geld beschikbaar voor zijn. Aangevuld wordt dat niet alles op het bordje van de vluchtelingen moet komen. Wel moeten zij een helder zijn naar de vluchtelingen toe.

Hoe sneller een vluchteling aan het werk is, hoe meer geld je bespaart. Het gaat erom dat de gemeente een volledig en duidelijk opdracht geeft aan de sociaal dienst. Er moet een landelijke regelgeving zijn, en dan werk je niet alleen duurzaam in je handelen maar ook duurzaam in de uitkering. Hier wordt een kanttekening bij gezet dat vluchtelingen onder de 27 jaar recht hebben om een opleiding hier te volgen.

Vanuit een gemeente wordt gesteld dat er een gesprek moet plaatsvinden met de sociaal dienst. De gemeente kan hier invloed op uitoefenen. De sociaal dienst moet een bepaalde visie of aanpak hanteren. Er moeten werkervaringsplekken komen, betaald en onbetaald. VluchtelingenWerk Zuid-West geeft een reactie op deze uitspraak dat er bijvoorbeeld in Den Haag ook werkplekken zijn maar dat het allemaal papierprikkers zijn. Er wordt genoemd dat er wel doorstroom mogelijkheden voor de vluchtelingen moeten zijn. En dat je vooral een duaal traject moet aanbieden, werken tussen de Nederlanders in een Nederlands bedrijf. Aangevuld wordt dat vluchtelingen overdag betaald werk kunnen verrichten en in eigen tijd de taal kunnen leren.

De groepsleden zijn het over eens dat werkgevers vluchtelingen in kan zetten bij tekorten en dat ze op lange termijn een baan kunnen krijgen. De gemeente Utrecht is al bezig om deze doorlopende lijn te realiseren.

### **Themagroep 3: Aansluiting bij reguliere voorzieningen**

Gespreksleider Patricia Can, Pharos (verslag Jessica Maas)

**Stelling: Tot op heden staat het aanbod aan maatschappelijke ondersteuning aan statushouders los van het reguliere ondersteuningsaanbod (zoals Sociale Wijkteams)''.**

Deelnemers:

Erna Lensink – VluchtelingenWerk

Binyam Andebrhan – Biand Solutions

Jan van den Oord – gemeente Amsterdam

Majid Ahmadian – Buurtteam Utrecht Inclusio

Marcia Meijer – VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland

VluchtelingenWerk Nederland zegt dat de reguliere organisaties vluchtelingen nog een ingewikkelde groep vinden. 'Door de taal, de andere achtergrond, de trauma's. Het komt in de praktijk voor dat wij mensen doorverwijzen naar de reguliere instellingen en dat ze later weer worden terugverwezen naar ons.'

Er wordt begrip gevraagd voor de opstelling van de reguliere instellingen. 'We zitten midden in een transformatie, waarbij vooral wordt uitgegaan van de zelfredzaamheid van mensen. Maar hoe verhoudt dat zich dan met deze groep, die juist nog veel begeleiding nodig heeft. Je spreekt toch over een andere doelgroep.'

De vraag wordt gesteld of het voor reguliere organisaties 'echt zo lastig is om een brug te slaan'. Een reactie: 'We verwachten nu veel van de inwoners. Wat kunnen ze zelf? Maar voor statushouders is dit een brug te ver.'

Er wordt genoemd dat nieuwkomers die in een gemeente komen wonen, er meteen bij horen en dus ook bij algemene instellingen - bijvoorbeeld voor opvoedondersteuning - terecht moeten kunnen. Er moet wel geïnvesteerd worden in de kennis over deze groep bij de reguliere instellingen. Er wordt gewezen op het verschil tussen de begeleiding van VluchtelingenWerk per gemeente. 'De onderlinge verschillen tussen gemeenten zijn groot. De duur verschilt van 2 tot 3 maanden tot ruim 3 jaar. En dan nog. Zelf na drie jaar is het nog niet eenvoudig, niet vanzelfsprekend om statushouders over te dragen aan de reguliere instellingen.'

Gesteld wordt dat het duidelijk moet zijn wie de regie heeft. Utrecht voert een drie sporenbeleid. Het voorveld, de basiszorg en het specialisme. Hierop wordt ingehaakt: Een duidelijke regievoering is inderdaad erg belangrijk, ook om dubbeling in het aanbod te voorkomen.

Een gemeente noemt dat zij de regie bij de gemeenteambtenaar hebben gelegd en met succes. 'De ambtenaar heeft uiteindelijk de meeste doorzettingsmacht en de Participatiewet is wat dat betreft de krachtigste motor. Binnenkort zitten we als klantmanagers zelfs samen met VluchtelingenWerk in een gebouw en werken we samen aan dezelfde dossiers. Snel schakelen en korte lijntjes, daar gaat het om.'

Beaamd wordt dat die doorzettingsmacht van belang is. De gemeente moet ook met reguliere instellingen afspreken dat ook nieuwkomers bij hen terecht kunnen. 'Je kunt dit ook vastleggen in de subsidieregeling.' Er wordt genoemd dat de gemeente die opdracht aan de reguliere instellingen moet geven.

Weer klinkt het pleidooi voor strakkere regie om ervoor te zorgen dat nieuwkomers niet tussen wal en schip vallen. VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland vertelt hoe er daar gewerkt wordt met sociale wijkteams, VluchtelingenWerk gaat helpen met de interculturele dienstverlening. De netwerkregisseurs houden de regie en zorgen voor korte lijntjes. 'Dat werkt heel goed.'

Er wordt benadrukt dat die korte lijntjes van belang zijn zodat problemen – zoals schulden – snel kunnen worden opgelost door snelle acties van het netwerk. Amsterdam bevestigt dit. Het succes in Amsterdam heeft alles te maken met het 'snelle schakelen' van de klantmanager. Hij schetst een voorbeeld waarbij twee Syrische jongens gekort op hun uitkering dreigden te worden omdat ze een baantje als vakkenvuller hadden. 'Er hing al een huisuitzetting boven hun hoofd. Ik heb dit gelukkig tegen kunnen houden. Voorheen had ik dit nooit geweten, nu kreeg ik een telefoontje van een collega.'

Er wordt gesteld dat alles valt of staat met een creatieve ambtenaar. 'Er gaat veel mis, er komen mensen uit het azc die al meteen in de nieuwe gemeente – zonder dat ze het weten – een schuld hebben opgebouwd. Gemeenteamttenaren kunnen vaak meer dan ze weten.'

Genoemd wordt dat dit ook te maken heeft met de visie van college. Sommige ambtenaren zijn vooral 'afgericht' om naar de uitkeringen te kijken. 'Gelukkig bellen zij nu ons voordat ze een uitkering stopzetten.'

Er wordt gesteld dat er zonder goede coördinatie het gevaar van overbieden van dienstverlening dreigt, terwijl de meest kwetsbare groep buiten de boot dreigen te vallen.

De belangrijkste uitkomsten en tips uit de themagroepen zijn teruggekoppeld. Tijdens de discussie zijn die aangescherpt.

## Belangrijkste tips

### Themagroep 1: Regie

1. Maak onderscheid in de doelgroep, weet wie er in de gemeente wonen. Weet wat voor aanbod er in de gemeente is, en dan kan je kijken waar je kan gaan sturen. Gemeente moet heel duidelijk hebben wat de diverse groepen zijn en dat je weet waar je initiatieven moet nemen. Maak een sociale kaart van alles wat er in een gemeente is. Op die manier kun je zien waar dubbelingen en lacunes zitten.
2. In contact blijven met alle organisaties die iets doen voor vluchtelingen, in de praktijk blijft lastig en wie wat doet. Afstemming en structureel contact blijven zoeken en als gemeente er actief op aansturen dat het gebeurt. Eventueel kan het ook aanbesteed worden bij welzijnsorganisaties. Coördineer het contact met alle organisaties. Er moet echt een functie komen die hierop controleert, hier is een functionaris voor nodig.
3. Participatie is de krachtigste motor, er zit een connectie vanuit de participatiewet en participatieverklaring. Maar ook bekeken vanuit welzijn vluchtelingen en andere burgers. Niet allen vanuit de participatie nodig maar ook integraal.
4. Sommige zaken kunnen ingebed worden in het reguliere beleid, er moet hier wel structurelere verankering voor komen. Bepaalde vormen van ondersteuning kunnen bijvoorbeeld in het WMO-beleid ingebed worden zodat wijkteams dit uit kunnen voeren, Losse projectjes van enkele maanden werken niet, inbedding is nodig in reguliere, continue beleidsplannen.
5. Het gaat ook vanuit de verbinding dat integratie niet alleen doet, het is belangrijk om het in te bedden in de reguliere beleid dus niet alleen in projectbasis maar ook opnemen in het WMO beleid aandacht voor deze doelgroep. Dat kan bijvoorbeeld ook opgepakt door het sociaal wijkteam, dat zij het uitvoeren.

### Themagroep 2: Empowerment

1. Sport is zeker een belangrijk middel om vluchtelingen te stimuleren een sociaal netwerk op te bouwen.
2. Onderscheid maken in zaken die een vrijwilliger kan uitvoeren en welke een betaalde kracht/professionals zou moeten doen.
3. Vrijwilligers moeten ook uit de doelgroepen komen, zij die hier al langer zijn kunnen nieuwkomers beter vertellen wat ze moeten doen.
4. All-in pakket aanbieden voor nieuwkomers. Zowel de inburgering als sport en die wordt dan begeleid door sociaal dienst.
5. Per gemeente kijken wie wat doet en hoe het beleid is opgebouwd, contacten met partners onderling.
6. Bewust zijn dat het veel tijd kost, mede door gezinshereniging staan processen stil.
7. Taal is een belangrijk struikelblok, enerzijds meer aandacht voor de taalontwikkeling en anderzijds minder aandacht voor taal en meer voor participatie.
8. Vluchtelingen zelf een rol laten spelen; zelforganisaties van vluchtelingen en dat de vluchtelingen ook zelf zoeken naar hulp in eigen kringen. Goed zoeken wat er speelt, waar de behoefte is om door te verwijzen.
9. Voorkom meerdere organisaties/instanties in één gezin, anders heb je versnippering.
10. Leer van de vluchtelingen die hier al jaren zijn, waar liepen zij tegen aan en voorkom dezelfde fouten
11. In het begin vooral voorlichting geven in eigen taal van de vluchtelingen (koppelen aan participatieverklaringen).

### Themagroep 3: Reguliere voorzieningen

1. Werk vanuit ketenbenadering. Dit is nodig om bij knelpunten veel sneller met en naar elkaar te kunnen schakelen. Dit zorgt ook voor korte lijnen. Het is nu per gemeente heel erg verschillend hoe het geregeld wordt, het is lastig te zeggen of dit wel of niet regulier is. Partners moeten van elkaar weten waar ze mee bezig zijn, korte lijnen in overleggen.
2. Vanuit de gemeente is er een basis nodig zodat organisaties serieus aan de slag gaan, anders is het te vrijblijvend. Hierbij kan gedacht worden aan het Gebiedsplan in Rotterdam: 'Vluchtelingen zijn onderdeel van de wijk en kunnen dus *ook* ondersteuning nodig hebben'.
3. Vluchtelingen moeten onderdeel zijn van de wijk, vanuit de gemeente. De reguliere voorzieningen moeten hiermee aan de slag gaan, en zich hiervoor openstellen. De gemeente kan dit als regisseur managen.
4. Er ontstaan dilemma's bij wijkteams. Wijkteams kunnen vluchtelingen niet/moeilijk bedienen omdat zij moeten inzetten op de eigen kracht van burgers en wat mensen zelf kunnen doen. Maar vluchtelingen komen uit een hele andere samenleving en hebben vaak ondersteuning nodig in hun zelfredzaamheid, maar ook omtrent praktische zaken. Bij deze cliënten kun je je focussen op eigen kracht. Investeer liever in het leveren van maatwerk vanuit het wijkteam, kijk echt wat iemand nodig heeft. Opdracht aan de welzijnsorganisaties of VluchtelingenWerk om in het beleid toe te passen. Hoe lang wil je de statushouder blijven zien als kwetsbare groep? Ook zij zijn inwoners van een bepaalde gemeente. Zij moeten kleine stapjes maken naar zelfredzaamheid.
5. Niet blijven stranden in projecten, het moet meer geïntegreerd worden in beleid en in inclusieve samenleving.
6. Werk aan deskundigheidbevordering van reguliere instellingen (zoals wijkteams) en trainingen (bijv. hoe wijkteams met specifieke aspecten van vluchtelingen om kunnen gaan).
7. Diversiteit in het team.
8. Gebruik VluchtelingenWerk als organisatie die weet waar lacunes zitten.
9. Soms ook creatief zijn met de regels, te strak vasthouden aan hoe alles geregeld is werkt soms niet. Meer naar mensen kijken, per gemeente een creatieve coördinator aanstellen met beslissingsbevoegdheid.