De inzet van sleutelpersonen in de inburgering

Marjan de Gruijter
Merel Kahmann, Vogelperspectief
Ruth Yohannes
Inge Razenberg

Verwey-Jonker Instituut

De inzet van sleutelpersonen bij de inburgering

Auteurs:
Marjan de Gruijter
Merel Kahmann, Vogelperspectief
Ruth Yohannes
Inge Razenberg

Met medewerking van:
Marte Sikkema
Lisa Huijgen

Utrecht, Juli 2020

Samenvatting

Het nieuwe inburgeringsstelsel gaat naar verwachting op 1 juli 2021 in. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondersteunt gemeenten bij de voorbereiding op de nieuwe wet, onder andere door het organiseren van een pilotprogramma. Binnen dit pilotprogramma is het mogelijk om lopende initiatieven te evalueren. Eén zo'n initiatief is 'Sleutelpersonen in de Achterhoek'.

Sleutelpersonen zijn zelf migrant of vluchteling, hebben het vertrouwen binnen de eigen gemeenschap en kunnen een brugfunctie vervullen tussen statushouders, instanties en gemeenten. Zij weten als geen ander wat nodig is om cultuurverschillen te overbruggen. Zij hebben zelf ervaren hoe het is om in Nederland een nieuw leven op te bouwen.

De acht gemeenten van de arbeidsmarktregio Achterhoek werken samen met 22 sleutelpersonen en cultuurverbinders[1] om de integratie van statushouders in Gelderland te versnellen. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in opdracht van deze acht gemeenten onderzoek gedaan naar de (mogelijke) rol van sleutelpersonen bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van de nieuwe Wet inburgering. Doel van dit onderzoek was om zicht te krijgen op de eventuele meerwaarde van de inzet van sleutelpersonen bij de inburgering in de Achterhoekse gemeenten. Het evaluatieonderzoek is kwalitatief van aard en gebaseerd op de ervaringen van gemeenten, organisaties, statushouders, sleutelpersonen en cultuurverbinders. We voerden naast diepte-interviews ook groepsgesprekken en observaties uit. De uitkomsten staan beschreven in dit rapport. Omdat de Achterhoekse gemeenten de uitkomsten van het onderzoek direct willen kunnen toepassen bij de voorbereiding op de nieuwe Wet inburgering, zijn in dit rapport ook concrete adviezen opgenomen voor gemeenten en hun ketenpartners, over de wijze waarop zij sleutelpersonen zouden kunnen inzetten.

De inzet van sleutelpersonen in de Achterhoek

De Achterhoek zet sleutelpersonen in om nieuwkomers/statushouders te helpen sneller te integreren. Een training voor sleutelpersonen van Pharos en een trainingstraject vanuit VluchtelingenWerk voor cultuurverbinders bereiden deelnemers voor op het vervullen van sleutelrollen. In ons onderzoek zagen we zeven rollen die sleutelpersonen in de praktijk vervullen: vertaler, verbinder, voorlichter, activeerder, vertrouwenspersoon, adviseur en voorbeeldfunctie. Deze rollen vervullen sleutelpersonen op alle leefgebieden van statushouders en in samenwerking met verschillende organisaties. We zien dat de rollen deels overlappen en dat de kracht van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders is gelegen in het feit dat zij bij een opdracht, activiteit of samenwerking meerdere rollen tegelijkertijd (kunnen) inzetten en op meerdere leefgebieden ondersteuning (kunnen) bieden.

We zien dat sleutelpersonen altijd twee 'doelgroepen' bedienen: zowel instanties als statushouders in de Achterhoek hebben profijt van de werkzaamheden van de sleutelpersonen. Daarnaast hopen sleutelpersonen ook zelf te profiteren van hun werkzaamheden. De meesten zien hun inzet als mogelijke opstap naar betaald werk of een opleiding. Zij hopen dat hun werk als sleutelpersoon op termijn een betaalde functie kan worden (eventueel na het volgen van een opleiding) of dat zij door hun ervaring als sleutelpersoon meer kans te maken op

1 Sleutelpersonen zijn door Pharos getraind tot Sleutelpersoon Gezondheid Statushouders. Zie https://www.pharos.nl/sleutelpersonen/ Cultuurverbinders zijn door VluchtelingenWerk Oost Nederland getrainde statushouders die grosso modo dezelfde activiteiten uitvoeren als sleutelpersonen. Zie https://www.vluchtelingenwerk.nl/oostnederland/cultuurverbinders. Voor de leesbaarheid gebruiken we hier alleen de term sleutelpersonen.

een betaalde baan elders. Over het algemeen is de inzet van sleutelpersonen vrijwillig. Een enkeling heeft een tijdelijke betaalde parttime baan. Doordat de sleutelpersonen bij elkaar een gevarieerde groep vormen, zijn zij in staat om een diverse doelgroep te bereiken van mannen, vrouwen, verschillende landen van herkomst en diverse leeftijden.

Ervaringen van statushouders, sleutelpersonen en organisaties

Statushouders hebben een kwetsbare positie wanneer zij net in Nederland zijn. Zij zijn nog onbekend met de Nederlandse taal, systemen en gebruiken. De Achterhoek zet sleutelpersonen in om statushouders te ondersteunen bij de integratie in Nederland en hierdoor onder andere de kans op gezondheidsproblemen, schulden en eenzaamheid te verkleinen. Ervaringen in dit onderzoek bevestigen het beeld dat sleutelpersonen hieraan een actieve bijdrage leveren.

Sleutelpersonen hebben zelf ervaren hoe het is om in een vreemd land je weg te moeten vinden. Voor een aantal van hen is dit de reden om nu andere mensen te helpen. Een andere motivatie is de wens om actief te participeren en zichzelf te ontwikkelen. Organisaties zien de meerwaarde van de sleutelpersonen – vooral vanwege hun verbindende rol - , maar vinden het nog lastig hoe zij de rol van sleutelpersonen in hun organisatie kunnen borgen. Het gaat dan om het vrijmaken van financiële middelen, het begeleiden van sleutelpersonen en het aanbieden van een passend dienstverband. Het taalniveau of het ontbreken van een diploma, maken soms dat een stage of werkervaringsplek niet omgezet worden in een betaalde baan. Om teleurstelling hierover te voorkomen, is het van belang dat partijen van tevoren duidelijke verwachtingen naar elkaar uitspreken.

De meeste sleutelpersonen werken als vrijwilliger. Zowel de sleutelpersonen als de organisaties hebben geen eenduidige mening over het al dan niet betalen voor de huidige sleutelrolwerkzaamheden: het hangt af van de werkzaamheden en de ambities van de sleutelpersoon. Meer helderheid hierover is gewenst. Sommige professionals die samenwerken met sleutelpersonen voelen zich bezwaard om op hen een groot beroep te doen, terwijl hier geen (financiële) vergoeding tegenover staat. Aan de andere kant kunnen niet alle vrijwilligers in het sociaal domein voor hun werkzaamheden worden betaald. Zoals gezegd zien de meeste sleutelpersonen hun werk idealiter als opstap naar een betaalde baan, hoewel zij constateren dat dit in de huidige vorm meestal niet haalbaar blijkt. Voor sleutelpersonen is het daarnaast belangrijk dat zij waardering ervaren, dat hun onkosten worden vergoed en er ten minste duidelijkheid is over de (on)mogelijkheden om (op termijn) betaald sleutelrolwerkzaamheden te verrichten.

Uit ons onderzoek blijkt dat een bepaalde mate van regie, afstemming, begeleiding en coördinatie nodig is om sleutelpersonen effectief in te kunnen zetten. Het gaat om kwesties als: het verdelen van de werklast van sleutelpersonen, het ‘delen’ van sleutelpersonen tussen organisaties en gemeenten zodat alle (taal) groepen bereikt worden en het vergroten van de bekendheid van sleutelpersonen. Deze vraagstukken zijn extra relevant voor de Achterhoek. Daar is namelijk sprake van een verwachte relatief beperkte instroom van de doelgroep inburgeraars , terwijl van de afzonderlijke gemeenten wel wordt gevraagd dat zij een voldoende divers inburgeringsaanbod aanbieden. Bovenlokale samenwerking ligt hierbij voor de hand.

Meerwaarde van de inzet van sleutelpersonen

In dit onderzoek hebben we zeven mogelijke rollen van sleutelpersonen onderscheiden. We zien dat deze rollen deels overlappen en dat de kracht van de inzet van sleutelpersonen is gelegen in het feit dat zij bij een opdracht, activiteit of samenwerking meerdere rollen tegelijkertijd (kunnen) inzetten. We zien daarnaast dat sleutelpersonen altijd twee 'doelgroepen' bedienen: naast statushouders ook de organisaties en gemeenten die met statushouders te maken hebben.

Er is alle reden om juist op dit moment – bij de voorbereidingen op het nieuwe inburgeringsstelsel – te kijken naar de mogelijke bijdrage van sleutelpersonen en cultuurverbinders aan het realiseren van de doelen van de nieuwe wet. De gemeente gaat regie voeren op zowel de taalverwerving, als op de toeleiding naar de arbeidsmarkt en de deelname aan de samenleving. Belangrijk element in de begeleiding van gemeenten, is een integrale werkwijze, waarin rekening wordt gehouden met alle levensdomeinen. De inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders, die als vanzelfsprekend naar 'de hele mens' kijken, past hier goed bij en is domeinoverstijgend. Het gaat niet alleen over inburgeren, maar ook over sociale cohesie, samenlevingsopbouw en participatie, ook van personen die al langer in Nederland verblijven, maar nog niet de aansluiting hebben gevonden.

Uit ons onderzoek blijkt dat de inzet van sleutelpersonen ertoe leidt dat ook mensen worden bereikt die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn, of om allerlei redenen op afstand, afwachtend of argwanend staan ten opzichte van instituties. Het (breder) inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders kan daarmee ook leiden tot een meer doelmatige besteding van middelen.

De 'stem' van de doelgroep wordt vaak node gemist bij gemeenten en hun samenwerkingspartners. Deze stem is van belang bij zowel de ontwikkeling van beleid, als bij de uitvoering daarvan en helpt bij het beantwoorden van de vraag: "*Doen we de goede dingen goed?*" Sleutelpersonen zijn bij uitstek in staat om hierover met gemeenten en organisaties in gesprek te gaan, omdat zij niet alleen 'ervaringsdeskundig' zijn, maar ook hun ervaringen en kennis in het bredere perspectief van participeren in Nederland kunnen plaatsen.

De in dit rapport genoemde concrete adviezen aan gemeenten en hun ketenpartners hebben betrekking op (het inzetten van) sleutelpersonen in de beleidsvorming en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering. In de beleidsvormende fase kunnen sleutelpersonen een rol spelen bij het ontwikkelen en de inkoop van inburgeringsaanbod. Ten behoeve van de uitvoering van de nieuwe Wet inburgering adviseren we sleutelpersonen (meer) te betrekken bij de diverse inburgeringsonderdelen en sleutelpersonen ook een rol te geven bij het begeleiden van statushouders. Ook formuleren we een aantal adviezen gericht op de positionering van de sleutelpersonen, de taken (taakafbakening), de facilitering en de randvoorwaarden.

Inhoudsopgave

Samenvatting 2

1 Inleiding 6

1.1 Onderzoeksvragen 6

1.2 Onderzoeksaanpak 7

2 Situatieschets 9

2.1 Beleidscontext 9

2.2 De inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders 9

2.3 Wat doen sleutelpersonen en cultuurverbinders? 11

2.4 Conclusies 15

3 Ervaringen 17

3.1 Ervaringen van statushouders 17

3.2 Ervaringen van sleutelpersonen 19

3.3 Ervaringen van betrokken organisatie 24

3.4 Conclusies 29

4 Advies 31

4.1 De nieuwe Wet inburgering 31

4.2 De mogelijke rol van sleutelpersonen en cultuurverbinders 32

4.3 Organisatie en randvoorwaarden 38

4.4 Vervolg 42

5 Bronnen 43

1 Inleiding

Het nieuwe inburgeringsstelsel gaat naar verwachting op 1 juli 2021 in. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondersteunt gemeenten bij de voorbereiding op de nieuwe wet, onder andere door het organiseren van een pilotprogramma. Binnen dit pilotprogramma is het mogelijk om lopende initiatieven te evalueren.

De gemeente Oude IJsselstreek heeft in samenwerking met de ambtelijke werkgroep uit de Achterhoekse gemeenten en het landelijk expertisecentrum Pharos een aanvraag ingediend om het lopende initiatief 'Sleutelpersonen in de Achterhoek' te evalueren. Deze aanvraag is gehonoreerd.

Het onderzoek heeft betrekking op de Achterhoekse sleutelpersonen die door Pharos zijn opgeleid om Sleutelpersoon Gezondheid Statushouders te worden. Daarnaast wordende ervaringen met het project Cultuurverbinders meegenomen. Cultuurverbinders zijn getrainde statushouders die grosso modo dezelfde activiteiten uitvoeren als sleutelpersonen.

De acht gemeenten van de arbeidsmarktregio Achterhoek werken samen met deze 22 sleutelpersonen en cultuurverbinders om de integratie van statushouders in Gelderland te versnellen. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in opdracht van deze acht gemeenten in de Achterhoek (Oude IJsselstreek, Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk) onderzoek gedaan naar de mogelijke rol van sleutelpersonen en cultuurverbinders bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van de nieuwe Wet inburgering. Doel van dit onderzoek was om meer te weten te komen over hoe statushouders en organisaties de ondersteuning van sleutelpersonen en cultuurverbinders ervaren en wat de meerwaarde is van hun inzet in de Achterhoekse gemeenten.

1.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

"In hoeverre heeft de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoekse gemeenten meerwaarde om de kennis en vaardigheden van inburgeraars in de Achterhoekse gemeente te vergroten op het gebied van waarden, burgerschap en culturele inburgering, en op welke manier kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders het meest effectief worden ingezet?".

De gemeenten hebben voor aanvang van het onderzoek een aantal onderzoeksvragen geformuleerd waarop zij via het onderzoek graag antwoord zouden willen krijgen. Gaandeweg het onderzoek is gebleken dat aan de beantwoording van sommige vragen meer gewicht wordt toegekend. Dit omdat de antwoorden door gemeenten direct kunnen worden gebruikt in de voorbereidingen op de nieuwe Wet inburgering, die in volle gang is. Deze vragen zijn hieronder onderstreept.

- **Op welke thema's en voor welke statushouders heeft de inzet van sleutelpersonen meerwaarde bij het vergroten van kennis en vaardigheden van inburgeraars** (opvoeding tussen culturen, sneller wegwijs worden, leren hoe het werkt in de gemeente en de gezondheidszorg, wat in Nederland heersende opvattingen zijn over vrijheid, democratie, relaties, godsdienst en seksualiteit)? Hoe komt deze meerwaarde tot stand? Op welke thema's zien sleutelpersonen en betrokken organisaties kansen voor een meerwaarde van (waar zij momenteel nog niet worden ingezet)?

- Hoeveel en welke statushouders worden bereikt (qua leeftijd, land van herkomst, taalniveau etc.) en voor welk type statushouders kunnen de sleutelpersonen en cultuurverbinders (welk type) meerwaarde hebben?
- Wat zijn de verschillen in werkzaamheden, meerwaarde en ervaringen tussen sleutelpersonen en cultuurverbinders?
- **Wat zijn randvoorwaarden** (opleiding, intervisie, vrijwilligersvergoeding, bijscholing, bemiddeling bij opdrachten, persoonlijke begeleiding binnen de organisatie) **om sleutelpersonen en cultuurverbinders goed (duurzaam) te kunnen laten functioneren,** wat zijn de ervaringen van hen met de bestaande randvoorwaarden en wat zijn mogelijkheden voor aanpassingen in deze randvoorwaardelijke sfeer?
- Wat is de invloed van de lokale context (waaronder: kleine kernen met grote afstand en onbekendheid met andere culturen), wat is er al gebeurd om met deze knelpunten om te gaan en wat is er nog nodig? Welke goede voorbeelden zijn hiervoor elders in het land te vinden?
- Werk: welke rol kunnen sleutelpersonen/cultuurverbinders vervullen ten aanzien van werk en werkgevers? Wat is hierop al gebeurd, wat is er nog nodig en welke goede voorbeelden zijn hiervoor elders in het land te vinden?
- Gezondheid: welke rol spelen sleutelpersonen en cultuurverbinders bij signaleren van gezondheidsproblemen en doorverwijzen naar passende zorg? Voelen zij zich voldoende toegerust om deze functie uit te voeren?
- **Welke lessen zijn er te trekken uit de aanpak sleutelpersonen? Wat gaat goed, wat kan beter? Hoe kunnen verbeteringen met succes geïmplementeerd worden in de Achterhoek?**
- **Beleid Veranderopgave Inburgering: Hoe kan de overheid sleutelpersonen en cultuurverbinders betrekken bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van de nieuwe Wet inburgering?**

1.2 Onderzoeksaanpak

Het evaluatieonderzoek dat is uitgevoerd is een kwalitatief onderzoek. De uitkomsten die in dit rapport worden gepresenteerd zijn gebaseerd op ervaringen van gemeenten, organisaties die met sleutelpersonen en cultuurverbinders samenwerken, statushouders, sleutelpersonen en cultuurverbinders. Zij zijn gevraagd naar hun ervaringen met, en de ervaren meerwaarde van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders. Het onderzoek bestond uit 6 onderzoeksfasen.

Onderzoeksfase 1 en 2 richtten zich op de documentstudie en de ontwikkeling van onderzoeksinstrumenten (informatieleaflet, semigestructureerde topiclijsten en toestemmingsformulieren). Via de documentstudie hebben we in kaart gebracht wat de opdracht van de sleutelpersonen en cultuurverbinders is, welke begeleiding zij krijgen, onder welke randvoorwaarden zij hun werk uitvoeren en welk type activiteiten zij ondernemen.

Onderzoeksfase 3, 4 en 5 bestonden uit (groeps)interviews, die we face-to-face afnamen met sleutelpersonen en cultuurverbinders, met statushouders en met organisaties die samenwerken met sleutelpersonen. In totaal hebben we 29 individuele interviews gehouden en 4 groepsinterviews.

We hebben 14 sleutelpersonen en cultuurverbinders gesproken via een individueel face-to-face interview. Daarnaast organiseerden we een focusgroep voor in totaal 11 sleutelpersonen (cultuurverbinders, sleutelpersonen en personen met beide functies).

We interviewden vertegenwoordigers van deze organisaties: Gemeente Oude IJsselstreek, Gemeente Aalten, Gemeente Montferland, Gemeente Berkelland, Vluchtelingenwerk Oost Nederland (VWON), Figulus Welzijn, Pharos, GGnet en Sociaal Werk. Ook sloten we aan bij een regionaal overleg over statushouders, waar (een deel van) bovenstaande organisaties waren als aanvullende organisaties zoals de gemeente Winterswijk. Wij hebben de aanwezige organisaties gevraagd naar hun ervaringen met de inzet van sleutelpersonen.

Ten slotte hebben we de statushouders zelf gesproken door aan te sluiten bij twee activiteiten die voor hen georganiseerd werden, en waar sleutelpersonen bij betrokken waren. Wij sloten daarvoor aan bij een vrouwengroep en een voorlichtingsbijeenkomst van de GGD. Uit deze observaties en de gesprekken met de statushouders zelf kwam maar beperkte informatie naar boven: het blijkt voor statushouders lastig om te reflecteren op hun ervaringen met de inzet van sleutelpersonen of cultuurverbinders. Men is vaak nog maar kort in Nederland. Daarnaast is men zich er niet altijd van bewust dat men met een sleutelpersoon of cultuurverbinder te maken heeft (gehad). Tot slot is in de meeste gevallen het contact laagintensief geweest. We hebben er daarom voor gekozen om de ervaringen en behoeften van statushouders die we graag willen meenemen in dit onderzoek, aan te vullen met informatie uit andere recent onderzoeken over de participatie(kansen) van nieuwkomers.

In onderzoeksfase 6 hebben we alle data geanalyseerd en deze rapportage opgesteld. Het conceptrapport is besproken met de opdrachtgever. De feedback van de opdrachtgever is verwerkt en het eindrapport is opgesteld.

Wij danken alle betrokkenen - in het bijzonder de sleutelpersonen en cultuurverbinders - voor hun bijdrage aan het onderzoek.

Leeswijzer

De uitkomsten van het evaluatieonderzoek staan beschreven in dit rapport. Gegeven de wens van de betrokken gemeenten om de uitkomsten van het onderzoek direct te kunnen toepassen bij de voorbereiding op de nieuwe Wet inburgering, hebben we ervoor gekozen om het rapport in twee delen uiteen te laten vallen. Na de inleiding in hoofdstuk 1 volgt in hoofdstuk 2 de situatieschets. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 3 wat de ervaringen van statushouders, sleutelpersonen en cultuurverbinders, en betrokken organisaties zijn met het inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek. In het tweede deel (hoofdstuk 4) nemen we de vijf fasen van de ontwikkeling en uitvoering van de nieuwe wet onder de loep en formuleren we adviezen voor gemeenten en hun ketenpartners.

2 Situatieschets

In dit hoofdstuk schrijven we over de totstandkoming van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek. We geven antwoord op de vraag wat de verschillen in training en werkzaamheden zijn tussen sleutelpersonen en cultuurverbinders. Ook laten we zien welke rollen sleutelpersonen en cultuurverbinders vervullen. Als laatste onderdeel van dit hoofdstuk schetsen we op welke onderwerpen en met welke organisaties sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek samenwerken.

2.1 Beleidscontext

Het nieuwe inburgeringsstelsel gaat naar verwachting op 1 juli 2021 in. Inburgering wordt in het nieuwe stelsel gepositioneerd als onderdeel van het sociaal domein. Met het nieuwe stelsel krijgen gemeenten meer mogelijkheden om inburgeraars zo snel mogelijk aan het werk en op het vereiste taalniveau te krijgen. Op dit moment zijn gemeenten, zo ook in de Achterhoek, druk bezig met de voorbereidingen op de invoering van de nieuwe wet. Zoals aangegeven willen de Achterhoekse gemeenten weten wat de (mogelijke) meerwaarde is van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders bij het realiseren van de doestellingen van de nieuwe Wet inburgering en hoe dit in de specifieke context van de Achterhoek gerealiseerd zou kunnen worden. Elementen uit deze context zijn onder andere dat sprake is van een relatief dunbevolkt gebied met een beperkt aantal statushouders, die verspreid en vaak ver uit elkaar wonen. Daarnaast hebben de meeste werkgevers in de regio nog weinig ervaring met het inzetten van statushouders op de werkvloer.

2.2 De inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders

De Achterhoekse gemeenten werken in het kader van de aanpak Verhoogde Asielinstroom samen met 22 sleutelpersonen en cultuurverbinders om de integratie van nieuwkomers/statushouders in Gelderland te versnellen. In deze paragraaf bespreken we hoe de inzet van deze sleutelpersonen en cultuurverbinders tot stand is gekomen en is georganiseerd.

2.2.1 Sleutelpersonen

De vijftien sleutelpersonen in de Achterhoek zijn vanaf voorjaar 2018 getraind door Pharos tot Sleutelpersoon Gezondheid Statushouders. De sleutelpersonen komen uit diverse landen, hebben verschillende achtergronden en zijn actief in verschillende gemeenten in de Achterhoek. De sleutelpersonen hebben een driedaagse basistraining gevolgd, ontwikkeld door Pharos en GGD GHOR Nederland. Daarin kwamen de volgende thema's aan bod:

- De rol van de gemeente
- De gezondheidszorg in Nederland
- Gezond gedrag en leefstijl
- Seksuele en reproductieve gezondheid
- Opvoeden en opgroeien in Nederland
- Psychische gezondheid en veerkracht
- Rollen en vaardigheden van de sleutelpersoon[2]

2 De sleutelpersonen kunnen twee keer per jaar deelnemen aan intervisie (bij opvoedondersteuning) bij Pharos. Pharos biedt ook verdiepende trainingen aan en fungeert als achterwacht voor vragen en individuele ondersteuning van sleutelpersonen, onder andere via een besloten groep op facebook.

Werk en inkomen (In samenwerking met de regionale diensten is aan de training een dag toegevoegd over werk en inkomen)

De inzet van de sleutelpersonen is divers. Zo hebben zij bijvoorbeeld een ondersteunende rol tijdens voorlichtingsbijeenkomsten voor statushouders, maar ook tijdens bijeenkomsten voor raadsleden of beleidsambtenaren. Het gaat om uiteenlopende onderwerpen zoals financiën, gezondheid of opvoeding. Alle sleutelpersonen werken op vrijwillige basis. Ze werken in opdracht van bijvoorbeeld een organisatie zoals de GGD, de gemeente of een school.

De sleutelpersonen komen elk kwartaal bij elkaar voor intervisie. Dit wordt georganiseerd door de adviseur asielzoekers & statushouders van de gemeente Oude IJsselstreek. De Adviseur zorgt verder voor het beheer van een app-groep waarmee de sleutelpersonen contact met elkaar onderhouden en relevante informatie uitwisselen. De Adviseur verzorgt ook communicatie en nieuwsberichten om de sleutelpersonen bij partners in de Achterhoek onder de aandacht te brengen. Er is ook een onregelmatig verschijnende nieuwsbrief.

2.2.2 Cultuurverbinders

In 2018 is ook het project Cultuurverbinders gestart. In dit project zijn 8 personen met een vluchtelingen- of migratieachtergrond getraind en begeleid door Vluchtelingenwerk Oost Nederland (VWON) en Figulus Welzijn. Het project is (mede) gefinancierd door de Provincie Gelderland. Vijf van de acht cultuurverbinders zijn ook sleutelpersoon.

Cultuurverbinders zijn statushouders die al redelijk Nederlands spreken en de Nederlandse cultuur, regels en gewoonten begrijpen. De (tijdelijke) rol als cultuurverbinder moet passen in het ontwikkelplan van het individu zelf. Deze rol kan een mooie tussenstap zijn naar een opleiding of (duurzaam) werk. VWON en Figulus Welzijn hebben aldus het initiatief genomen tot het trainen en coachen van acht vrijwillige tolken met een vluchtelingenachtergrond om cultuurverbinders te worden, die vervolgens ingezet kunnen worden in een professionele setting om de brug te vormen tussen statushouders en hulp/dienstverleners en zelf ook vooruit kunnen komen in hun integratie en participatie in de Nederlandse maatschappij. Vanuit het project zijn vier mogelijke terreinen geïdentificeerd waarop cultuurverbinders een rol kunnen spelen: aanwezigheid bij een-op-eengesprekken met statushouders, het mobiliseren van statushouders voor bijeenkomsten en activiteiten, groepsvoorlichting en de ontwikkeling en het opzetten van nieuwe activiteiten.

De cultuurverbinders krijgen gedurende 6 maanden eenmaal per twee weken training (twee dagdelen per keer) over uiteenlopende onderwerpen. Daarnaast lopen de cultuurverbinders minstens zes maanden stage bij een organisatie, die daarvoor ook de faciliteiten en (een deel van de) begeleiding verzorgt. De reiskosten voor de training en stage worden vergoed vanuit het project Cultuurverbinders vergoed. Het idee was dat de cultuurverbinders na de zes maanden stage in dienst zouden kunnen treden bij de betrokken organisaties. Dit is gelukt bij twee cultuurverbinders. Zij zijn elk voor veertien uur per week tijdelijk in dienst bij Figulus Welzijn. Dit wordt gefinancierd door de gemeente Aalten.

In de praktijk blijkt er sprake van enige overlap tussen de sleutelpersonen en cultuurverbinders. Een aantal volgde beide trainingen. Zowel de sleutelpersonen als de cultuurverbinders worden via betrokken gemeenten en organisaties ingezet. Daarnaast wordt een aantal van hen – vooral degenen die al voordat

zij de training volgden informele hulp en ondersteuning in het eigen netwerk gaven – persoonlijk aangesproken door statushouders met een (hulp)vraag.

2.3 Wat doen sleutelpersonen en cultuurverbinders?

In deze paragraaf beschrijven we de werkzaamheden die de sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek verrichten. We doen dit aan de hand van rollen die zij zelf in hun eigen werk herkennen. Ook geven we inzicht in het profiel van de sleutelpersoon en cultuurverbinders. In het laatste deel van de paragraaf maken we inzichtelijk met welke onderwerpen sleutelpersonen en cultuurverbinders in hun werk te maken hebben en met welke instanties zij samenwerken.

2.3.1 Rollen sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek

Sleutelpersonen en cultuurverbinders vervullen verscheidene rollen tijdens hun werkzaamheden. De termen die sleutelpersonen en cultuurverbinders voor hun activiteiten en rollen gebruiken, verschillen van elkaar. Opvallend vaak komen de termen vertalen, verbinden, activeren, het vervullen van een vertrouwensrol, informeren en adviseren voorbij. Een aantal sleutelpersonen en cultuurverbinders geeft aan ook een voorbeeldrol te vervullen. In totaal onderscheiden we zeven rollen die sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek vervullen, deze beschrijven we hieronder.

1. Vertaler

Sleutelpersonen en cultuurverbinders doen vertaalwerk. Het vertalen vormt de basis voor de andere activiteiten die zij doen. Voor de meeste activiteiten is een letterlijke vertaalslag nodig. Het werkveld van de sleutelpersonen bevindt zich meestal tussen statushouders en Nederlandse organisaties die elkaars taal niet of beperkt spreken. Om bijvoorbeeld voorlichting te geven of advies te geven, is het overbruggen van de taalbarrière de eerste stap.

"De mensen die uit Eritrea komen en Arabisch praten, komen vaak bij mij. En soms vertaal ik naar een derde persoon die wel Arabisch en Tigrinya spreekt. De Nederlandse boodschap komt naar mij, dat vertaal ik naar het Arabisch en iemand anders vertaalt dat naar Tigrinya."

Sleutelpersonen geven aan regelmatig te vertalen voor mensen uit hetzelfde taalgebied. Bovenstaand voorbeeld laat zien dat sleutelpersonen in sommige gevallen een extra vertaalslag maken om boodschappen tussen statushouders en Nederlandse instanties over te brengen.

"De meeste instanties beschouwen ons als tolk, maar wij zijn niet echt tolken. Wij zijn breder dan tolken. Wij moeten de mensen uitleg geven en bemiddelen. Wij zijn bruggenbouwers tussen de Nederlandse maatschappij en onze cultuur. Er zijn veel verschillen tussen de Nederlandse cultuur en onze cultuur, wij leggen ook altijd uit waarom mensen zich op een bepaalde manier gedragen."

Wanneer sleutelpersonen spreken over hun vertaalwerkzaamheden maken zij allemaal duidelijk dat letterlijk vertalen niet het enige is dat zij doen. Zij geven zowel aan de kant van de statushouders als aan instanties extra uitleg zodat beide partijen elkaar kunnen begrijpen. Dit betekent dat sleutelpersonen ook een culturele vertaalslag maken.

2. Verbinder

"Wij kunnen een culturele vertaalslag maken. Wij kunnen een brug bouwen tussen instanties en vluchtelingen. Dat is van groot belang, omdat we hierdoor conflicten en onbegrip kunnen voorkomen".

Sleutelpersonen en cultuurverbinders krijgen vragen van instanties om te bemiddelen en een brug te slaan tussen de instantie en statushouders. Tijdens bijeenkomsten voor statushouders (zoals een voorlichting vanuit de GGD) vindt uitwisseling plaats van informatie over verschillen tussen systemen en gewoontes van Nederland en het land van herkomst. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zijn met beide landen/culturen vertrouwd en kunnen een brug slaan tussen beide partijen.

3. Voorlichter

Sleutelpersonen en cultuurverbinders geven voorlichting aan statushouders en aan Nederlandse instanties. Bij het geven van voorlichting aan werken sleutelpersonen samen met een specialist, bijvoorbeeld iemand vanuit de GGD. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zien zichzelf als een tussenpersoon die inhoudelijke informatie van een professional kan vertalen naar statushouders.

"Wij weten precies wat gebeurt met onze kinderen. Een GGD weet dat ook wel, maar alleen uit de boeken en statistiek. Maar wij hebben zelf ook met besnijdenis te maken en we kennen de problemen. En dan voelen mensen dat we dicht bij hen zijn. Dichterbij dan wanneer jij [interviewer] bijvoorbeeld voorlichting over besnijdenis geeft. Als ik kom, dan voel ik de vrouwen. Voor mij is het makkelijker om informatie te geven over dit onderwerp."

Sleutelpersonen en cultuurverbinders ervaren dat eenzelfde achtergrond en gedeelde ervaringen zorgen voor een betere overdracht van informatie. Naast het letterlijk vertalen van de informatie, kunnen zij ook zorgen dat de informatie beter landt.

4. Activeerder

"Als sleutelpersoon is het heel veel tolken, maar ook brieven uitleggen, aanwezig zijn bij bijeenkomsten en mensen opbellen, statushouders stimuleren om te komen."

Een van de sleutelpersonen vertelt dat het motiveren van statushouders om naar bijeenkomsten te gaan veel voorbereiding van hen vraagt. Meerdere sleutelpersonen en cultuurverbinders beschrijven dat het bereiken en activeren van vrouwelijke statushouders een van hun doelstellingen is.

"Wij hebben een Whatsapp-groep voor vrouwen. Sommige vrouwen zitten niet in die groep en die bereik ik ook. Ik breng die vrouwen ook naar de voorlichting. Ik zeg 'het is belangrijk dat jullie komen, jullie moeten weten over jullie gezondheid en die van jullie kinderen'."

5. Vertrouwenspersoon

Sleutelpersonen en cultuurverbinders beschrijven verschillende situatie waarin zij een vertrouwensrol vervullen. Hun aanwezigheid versnelt en vergemakkelijkt het opbouwen van een vertrouwensband.

"Wat ik heb gemerkt, als je een betrouwbaar persoon, iemand die bekend is voor nieuwkomers, als die ergens werkt, dan vertrouwen mensen de organisatie meer. Omdat we hetzelfde hebben meegemaakt, kan je meer uitleggen en advies geven."

Wanneer sleutelpersonen en cultuurverbinders aanwezig zijn, en wanneer zij verbonden zijn aan een instantie geeft dit statushouders een gevoel van vertrouwen. Sleutelpersonen en cultuurverbinders beschrijven dat statushouders hierdoor sneller organisaties opzoeken, om hulp vragen en zich laten informeren en begeleiden.

6. Adviseur

Het duidelijkste voorbeeld van sleutelpersonen en cultuurverbinders die een adviesrol vervullen, zijn de sleutelpersonen die deelnemen aan een door de provincie Gelderland gefinancierde klankbordgroep van VluchtelingenWerk. Deelnemers aan deze klankbordgroep geven advies aan de provincie en VluchtelingenWerk over de participatie van statushouders.

"Dan praten we over wat de afgelopen jaren goed ging in het oude stelsel. Wij zijn van de oudere groep, we bedenken hoe we het inburgeringsstelsel van 2021 het beste kunnen maken."

Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen ook adviseur zijn door advies te geven aan een (zorg)professional over de organisatie en inhoud van het aanbod.

7. Voorbeeldfunctie

Sleutelpersonen en cultuurverbinders hebben voor statushouders een voorbeeldfunctie. Door hun aanwezigheid bij instanties laten zij zien hoe zij zelf hun weg vinden in de Achterhoek.

"Ik heb het wel eens meegemaakt, dat mensen vragen: 'als ik betaal kan ik dan eerder geholpen worden?' Dan zeg ik: 'nee, nee hier is het gewoon op je beurt wachten en je krijgt echt op je beurt hulp.' [..] Ze [statushouders] hebben er baat bij dat wij zeggen, geloof me ik ben hier zo lang, dan geloven ze ons we als wij erbij zijn."

Sleutelpersonen en cultuurverbinders laten aan statushouders actief zien hoe systemen en organisaties in de Achterhoek werken. Ook laten zij zien hoe je als statushouder een vrijwilligers- of betaalde functie kunt bekleden.

2.3.2 Overlap en tweezijdigheid rollen

De zeven beschreven rollen overlappen elkaar in de praktijk. Voor bijvoorbeeld het geven van advies, geven sleutelpersonen en cultuurverbinders eerst vertaalde informatie. En doordat sleutelpersonen en cultuurverbinders een vertrouwensband opbouwen met statushouders kunnen zij hen activeren.

Een aantal rollen van de sleutelpersonen en cultuurverbinders worden vaker ingezet dan anderen. Vertalen en het overbruggen van culturele verschillen zijn veelvoorkomende werkzaamheden. Bij het informeren van statushouders geven alle sleutelpersonen en cultuurverbinders aan dat zij dit doen in samenwerking met een professional. Zij geven aan zelf geen specialist te zijn, maar met

de informatie van de professional wel de vertaalslag naar de statushouders te kunnen maken. Organisaties maken volgens de sleutelpersonen en cultuurverbinders weinig gebruik van hun adviesrol. Een aantal sleutelpersonen schetst een situatie waarin de sleutelpersoon signaleert dat statushouders ergens tegenaan lopen of een bepaalde behoefte hebben, maar dat dit niet bekend is bij de instanties.

"Ik hoop dat alle gemeenten weten dat statushouders beter integreren door ondersteuning vanuit hun eigen cultuur. De gemeenten kiezen altijd voor de makkelijkste manier, zonder onze hulp. Ze denken dat ze het probleem hebben opgelost. Ze maken veel activiteiten voor mensen hier, maar er komen weinig mensen op af, omdat de activiteiten niet aansluiten op de mensen. Wij weten dat beter."

De rollen die de sleutelpersonen en cultuurverbinders vervullen zijn allemaal tweezijdig. Tweezijdig doordat zij zowel gemeenten en instanties bedienen als de statushouders. Ze vertalen twee kanten op, slaan een brug tussen beide partijen, delen informatie over de verschillende systemen en leefwerelden en adviseren aan twee kanten.

In hoofdstuk 3 beschrijven we uitgebreid over de praktijkervaringen van sleutelpersonen en cultuurverbinders. Hier is ook aandacht voor hoe zij hun eigen rollen en de waardering hiervan ervaren.

2.3.3 Profiel sleutelpersonen en cultuurverbinders

De sleutelpersonen en cultuurverbinders die wij spraken voor dit onderzoek laten een divers beeld zien. Zij verschillen onder andere in sekse, leeftijd, land van herkomst, beheersing van de Nederlandse taal, en de periode dat zij in Nederland wonen. Er zijn meer vrouwelijke sleutelpersonen dan mannelijke sleutelpersonen. In de Achterhoek werken sleutelpersonen en cultuurverbinders die sinds een paar jaar in Nederland zijn en mensen die hier al twintig jaar wonen. De persoonlijke kenmerken hebben invloed op de manier waarop zij hun rol als sleutelpersoon en cultuurverbinder vervullen. Voor een aantal sleutelpersonen en cultuurverbinders vormt de training het startmoment voor hun sleutelrol. Bij andere sleutelpersonen en cultuurverbinders heeft dit een natuurlijker verloop. Zij namen eerder al een sleutelrol op zich, bijvoorbeeld in het asielzoekerscentrum.

"Ik ben een persoon die graag zelf leert, niet afhankelijk van een organisatie. Ik wilde het zelf leren en zelf regelen. Vooral omdat ik ook Engels kan spreken. Ik had tijd genoeg om andere mensen te helpen, dus waarom niet. En ook omdat toen [ik in Nederland kwam] heel veel vluchtelingen behoefte hadden aan structuur. Als iemand van het AZC komt, helemaal nieuw in de gemeente, hij weet niks, hij loopt tegen uitkering, belastingen en van allerlei dingen aan [..] wat kan ik hier doen, ik heb een brief gekregen, wat moet ik doen?"

De sleutelpersonen die eerder al een sleutelrol vervulden, werden door statushouders benaderd met hulpvragen omdat zij (al) Engels of Nederlands spraken en/of al een tijdje in Nederland woonden. Zij vervulden al in het asielzoekerscentrum al een vertaal- en uitlegrol en veelal bleven zij dat doen in de periode

van vestiging in de gemeente. Door VluchtelingenWerk, de gemeente of een welzijnsorganisatie werden zij dan voorgedragen om een training tot sleutelpersoon of cultuurverbinder te volgen. Hun rollen en werkzaamheden zijn door het volgen van de training niet of nauwelijks veranderd. Andere sleutelpersonen, die sinds ze sleutelpersoon of cultuurverbinder zijn een sleutelrol vervullen, hebben een beperkter takenpakket en vervullen hun rol hoofdzakelijk op afroep van organisaties. Zij worden bijvoorbeeld gevraagd om bij een training over opvoedvaardigheden aan te schuiven.

2.3.4 Onderwerpen en samenwerkingspartners

In de Achterhoek zijn diverse instanties die met sleutelpersonen een cultuurverbinders samenwerken. Een aantal van de genoemde instanties zijn scholen, de gemeente, VluchtelingenWerk, welzijnsorganisaties, de GGD, huisartsen, ziekenhuizen, woningcorporaties, een uitzendbureau, het vrijwilligerspunt en buurtbemiddeling. De meest voorkomende onderwerpen waar sleutelpersonen en cultuurverbinders in werkzaam zijn, zijn gezondheid, opvoeding, onderwijs, de Participatiewet, financiën en normen en waarden.

Sleutelpersonen en cultuurverbinders bereiken vooral statushouders die dezelfde taal spreken. In praktijk blijkt dit in de meeste gevallen de Arabische taal te zijn. Toch worden ook Eritrese statushouders (waar de meest gesproken taal Tigrinya is) bereikt:

"Mijn inzet verschilt. Ik werk ongeveer vijf uur per week, maar dat was eerst twaalf uur per week. Ik werd ingezet op thema's rondom gezinshereniging, belasting en huur. Ik help zowel mannen als vrouwen uit Syrië, maar ook uit Eritrese statushouders. Ook al spreek ik niet dezelfde taal als de Eritrese nieuwkomers, omdat ik dezelfde situaties heb meegemaakt kan ik ze beter begrijpen dan Nederlanders."

Het merendeel van de sleutelpersonen en cultuurverbinders is vrouw. Zij geven allemaal aan zowel mannelijke als vrouwelijke statushouders te helpen. In de interviews benadrukken zij wel meerdere malen het belang van het ondersteunen van vrouwelijke statushouders.

"Vrouwen zijn heel belangrijk binnen de groep statushouders. Het is vaak zo dat mannen zorgen dat zij als eerste een rijbewijs hebben. Binnen een jaar of anderhalf. Bij vrouwen misschien pas na tien jaar, omdat de prioriteit bij de vader ligt omdat hij de kostwinner is. Net zoals in eigen land. De vrouwen hebben weinig voorzieningen om buiten te kunnen komen en vrouwen zijn al gewend om thuis de verzorger te zijn van het gezin. Het is dus belangrijk dat vrouwen geactiveerd of gestimuleerd worden."

2.4 Conclusies

De Achterhoek zet sleutelpersonen en cultuurverbinders in om statushouders sneller te integreren. Een training voor sleutelpersonen van Pharos en het trainingstraject van VluchtelingenWerk voor cultuurverbinders bereiden deelnemers voor op het vervullen van sleutelrollen. In de Achterhoek onderscheiden we zeven rollen die sleutelpersonen en cultuurverbinders in de praktijk vervullen: vertaler, verbinder, voorlichter, activeerder, vertrouwenspersoon, adviseur en voorbeeldfunctie. Deze rollen vervullen ze op alle leefgebieden

van statushouders en in samenwerking met verschillende organisaties. We zien dat de rollen deels overlappen en dat de kracht van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders is gelegen in het feit dat zij bij een opdracht, activiteit of samenwerking meerdere rollen tegelijkertijd (kunnen) inzetten en op meerdere leefgebieden ondersteuning (kunnen) bieden. Zowel instanties als statushouders in de Achterhoek hebben profijt van de werkzaamheden van de sleutelpersonen en de cultuurverbinders. Sleutelpersonen geven aan dat organisaties meer gebruik kunnen maken van hun adviesrol en de signalen die zij oppikken in het veld. De rollen vertaler en overbruggen van culturele verschillen worden het vaakst benut.

De sleutelpersonen werken allemaal vrijwillig. Twee van de acht cultuurverbinders hebben een tijdelijke betaalde baan van twee dagen per week. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zijn een diverse groep mensen. Dit stelt hen gezamenlijk in staat een diverse doelgroep te bereiken van mannen, vrouwen, verschillende landen van herkomst en diverse leeftijden. Vanuit de sleutelpersonen en cultuurverbinders lijkt extra aandacht te zijn voor de positie van vrouwelijke statushouders. Dit sluit aan bij de ontwikkelingen van de nieuwe Wet inburgering waarin extra aandacht is voor de participatie van vrouwelijke inburgeraars.

3 Ervaringen

Hoe ervaren statushouders de ondersteuning van sleutelpersonen en cultuurverbinders? Wat vinden sleutelpersonen en cultuurverbinders van hun werkzaamheden, de training en organisatorische aspecten van het vervullen van een sleutelrol. En hoe ervaren organisaties de samenwerking met sleutelpersonen en cultuurverbinders? In de Achterhoek vroegen we statushouders, sleutelpersonen, cultuurverbinders en organisaties die samenwerken met sleutelpersonen naar hun ervaringen. In dit hoofdstuk schrijven we over de ervaringen van statushouders (3.1), sleutelpersonen en cultuurverbinders (3.2) en gemeenten en andere organisaties die met sleutelpersonen en cultuurverbinders te maken hebben (3.3).

3.1 Ervaringen van statushouders

De ervaringen van statushouders komen aan bod in deze paragraaf. We kunnen dit onderverdelen in drie onderwerpen: type ondersteuning en informatie (3.1.1), het type statushouders en hun specifieke behoeften (3.1.2) en tot slot op welke domeinen sleutelpersonen statushouders zouden kunnen ondersteunen (3.1.3). De groepsinterviews met statushouders leverden beperkte informatie op; het blijkt voor statushouders lastig om te reflecteren op hun ervaringen met de inzet van sleutelpersonen of cultuurverbinders. Men is vaak nog maar kort in Nederland. Daarnaast is men zich er niet altijd van bewust dat men met een sleutelpersoon of cultuurverbinder te maken heeft (gehad). Tot slot is in de meeste gevallen het contact laagintensief geweest. We hebben er daarom voor gekozen om de ervaringen en behoeften van statushouders die we graag willen meenemen in dit onderzoek, aan te vullen met informatie uit andere recent onderzoeken over de participatie(kansen) van nieuwkomers.

3.1.1 Type ondersteuning en informatie

In de recente literatuur zien we dat statushouders in de beginperiode ondersteuning nodig hebben bij het op orde krijgen van hun leven in Nederland. Sleutelpersonen kunnen een rol spelen in de ondersteuning van statushouders bij alle vragen die zij hebben, en alles dat ze moeten leren en regelen.

Naast het leren van de taal moeten statushouders ook hun weg leren vinden in de Nederlandse systemen en wet- en- regelgeving. Statushouders hebben behoefte aan ondersteuning ter bevordering van hun financiële zelfredzaamheid, omdat hun beperkte taal- en digitale vaardigheden het lastig maken om door het Nederlandse financiële systeem te navigeren. Daarnaast hebben zij meestal maar een beperkt sociaal netwerk waar zij op terug kunnen vallen. Financiële problemen kunnen worden voorkomen door goede afstemming met instanties en maatschappelijke organisaties die statushouders begeleiden (Avrić, Oderkerken, de Vries & van Rooijen, 2019).

Soms staan problemen en zorgen op de voorgrond, en deze kunnen integratie belemmeren. Zo weten we uit onderzoek dat (met name psychische) gezondheidsproblemen relatief vaak voorkomen bij statushouders, en dat deze een barrière kunnen vormen om volwaardig te kunnen participeren (Razenberg & Asmoredjo, 2019; Dagevos et al., 2018; Sterckx & Fessehazion, 2018). Ook zorgen om gezinshereniging kunnen integratie in de weg staan. Grotere hulpvragen of kwesties (zoals vragen rondom opvoedondersteuning) komen pas aan bod nadat de gezinshereniging compleet is (Dagevos, Huijnk, Maliepaard, & Miltenburg, 2018). Ook kunnen er scheidingen plaatsvinden of kunnen de spanningen thuis hoog oplopen, omdat men lang van elkaar gescheiden is geweest (Sterckx en Fessehazion, 2018). Sleutelpersonen kunnen een rol spelen bij het boven tafel krijgen van dergelijke vragen en zorgen.

Statushouders willen heel graag de taal leren, om volwaardig te kunnen participeren in Nederland. Zij hebben behoefte aan laagdrempelige toegang tot werk en onderwijs, zodat ze actief kunnen deelnemen aan de maatschappij, ze hun taalvaardigheden kunnen toepassen in de praktijk en vaktaal kunnen leren (Kahmann et al., 2018). Een groot deel van de statushouders heeft een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en behoefte aan een laagdrempelige arbeidstoeleiding en ook ondersteuning op het gebied van sociale participatie (Dagevos et al., 2018; Sterckx & Fessehazion, 2018).

Kortom, in de eerste periode in Nederland is alles nieuw. Statushouders hebben in deze periode ondersteuning nodig, zodat zij hun leven in Nederland kunnen gaan opbouwen. Doordat sleutelpersonen zelf een migratie-ervaring hebben en zowel bekend zijn met de Nederlandse taal, cultuur en systemen als met die uit het land van herkomst, kunnen zij in deze fase (op de verschillende leefgebieden) een belangrijke rol spelen. Een sleutelpersoon verwoordt het als volgt:

"Vroeger was ik ook nieuwkomer, dat is lang geleden. Ik weet wat wij nodig hebben. We hebben hulp nodig. We hebben iemand nodig. Je komt hier, vreemde taal, vreemde cultuur. Die mensen hebben ook hulp nodig. Wij hebben in dezelfde situatie gezeten."

3.1.2 Type statushouders en behoeften

De groep statushouders is enorm divers. Syrische en Eritrese statushouders vormen op dit moment de grootste groep nieuwkomers. Statushouders vinden het prettig om op een laagdrempelige manier informatie in te winnen, bijvoorbeeld tijdens voorlichtingsbijeenkomsten of spreekuren. Groepsvoorlichting is daarom een gepaste wijze om informatie over te brengen aan statushouders met een grote afstand tot de Nederlandse samenleving. Sleutelpersonen kunnen daarbij een brug slaan tussen hun leefwereld en de Nederlandse samenleving (Ferrier, Kahmann, & Massink, 2017). Daarnaast zijn individuele begeleiding en een loopbaanoriëntatietraject belangrijk, zodat men een beter beeld krijgt van beroepsmogelijkheden in Nederland. Duale trajecten waarin men al werkend leert, passen hier goed bij (De Gruijter & Razenberg, 2017). Inburgeraars geven daarbij aan dat sleutelpersonen hen kunnen ondersteunen bij het vinden van een baan of stageplek (Van Loenen et al., 2020).

Vrouwelijke statushouders hebben vaak weinig kennis over hun mogelijkheden in Nederland en zij hebben in vergelijking met mannelijke statushouders een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (Razenberg, Kahmann & De Gruijter, 2018).Dit komt enerzijds doordat zij vaak later dan hun partner in Nederland zijn aangekomen. Hun partner spreekt de taal al een beetje en wordt al begeleid door de gemeente, en de vrouw wordt dan veelal niet ondersteund richting participatie. Anderzijds nemen vrouwen het leeuwendeel van de zorgtaken van het gezin voor hun rekening, waardoor zij zich ook niet altijd oriënteren op (arbeids)participatie. Voor vrouwen zonder werkervaring en beroepsidentiteit, is ondersteuning op het gebied van empowerment gewenst. Daarbij is het raadzaam om ook aandacht te besteden aan rechten en plichten rondom werken in Nederland (De Gruijter & Hermans, 2019; De Gruijter & Razenberg, 2019).

3.1.3 Rol sleutelpersonen

Na aankomst in Nederland zoeken statushouders steun en advies bij iemand met dezelfde culturele achtergrond en vluchtgeschiedenis om hen wegwijs

te maken in Nederland. Een dergelijke vertrouwenspersoon fungeert als een soort voorbeeldrol, want diegene heeft vaak de weg naar zelfredzaamheid al bewandeld en dit kan statushouders perspectief en hoop geven. In de literatuur wordt zo iemand beschreven als een sleutelpersoon of bruggenbouwer, iemand die zowel de moedertaal van de statushouder als de Nederlandse taal zodanig beheerst dat hij of zij statushouders én instanties kan ondersteunen in het contact met elkaar. Afhankelijk van de behoefte van statushouders kan een sleutelpersoon op verschillende terreinen worden ingezet, bijvoorbeeld in het contact met instanties: concreet in het meegaan naar afspraken en vertalen en uitleggen aan beide partijen (Van Loenen, Goorts, Honkoop & Van den Broek, 2020). De gemeenschappelijke culturele achtergrond zorgt ervoor dat er een gevoel van vertrouwdheid is. Daardoor kan de nieuwkomer zich meer op zijn of haar gemak voelen om hulp te vragen en gevoelige onderwerpen zoals opvoeden tussen twee culturen te bespreken. Tegelijkertijd kan de gemeenschappelijke culturele achtergrond een belemmering vormen, omdat sommige statushouders privézaken liever niet bespreken met iemand die tot de eigen gemeenschap behoort.

3.2 Ervaringen van sleutelpersonen

Tijdens de gesprekken met sleutelpersonen en cultuurverbinders vroegen we hen hoe zij sleutelpersoon en of cultuurverbinders zijn geworden, wat hun ervaringen zijn met het vervullen van een sleutelrol en wat hun ervaringen zijn met de trainingen en samenwerking met verschillende organisaties. In dit hoofdstuk beschrijven we deze ervaringen geïllustreerd met citaten uit de gesprekken. In de ervaringen maken we een onderscheid tussen de inhoudelijke werkzaamheden van sleutelpersonen (3.2.1) en de organisatorische ondersteuning voor sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek (3.2.2).

3.2.1 Het werk van sleutelpersonen en cultuurverbinders

In deze paragraaf komt aan bod welke persoonlijke motivatie sleutelpersonen en cultuurverbinders hebben, welke werkzaamheden ze uitvoeren en welke uitdagingen ze in het werk tegenkomen.

Motivatie

Sleutelpersonen en cultuurverbinders hebben allemaal de training gevolgd. Ze hebben een intrinsieke motivatie om mensen te helpen. Voor sommige sleutelpersonen is de ervaring die zij zelf hadden als nieuwkomer een motivatie om anderen te helpen. Zij weten hoe ingewikkeld het is om in een nieuw land, in een andere taal met andere organisaties en gebruiken je weg te vinden. Voor andere sleutelpersonen biedt het vervullen van een sleutelrol een mogelijkheid bij te dragen aan de samenleving. Ook zien ze het als een kans om actief te zijn in het werkveld van de in het thuisland gevolgde opleiding en/of opgedane werkervaring. Meerdere sleutelpersonen hebben een medische achtergrond en kunnen (naast het vertalen en een culturele brug slaan) hun medische kennis inzetten en tegelijkertijd krijgen ze de kans de medische wereld in de Achterhoek te leren kennen.

"Als wij een betaalde baan hebben, dan gaan we niet als sleutelpersoon stoppen. Sleutelpersoon is niet onze hobby, maar onze passie. Wij voelen ons één met deze rol. Het is hulp. Toen ik hier kwam zocht ik mensen die konden helpen. Ik voel mee met dat gevoel. Wat de betekenis is van dat gevoel. Dus ik moet andere mensen helpen. Het is een menselijk gevoel."

"De meeste mensen willen zich ontwikkelen. Heel veel vrouwen willen iets doen in Nederland. [..] Ik ben geen huisvrouw, ik ben niet dom, ik wil werken."

Sleutelpersonen en cultuurverbinders zonder betaald werk spreken allemaal de wens uit om (eventueel na het volgen van een opleiding) een betaalde baan te vinden. Zij hopen dat zij door sleutelpersoon of cultuurverbinder te zijn, makkelijker de stap naar betaald werk kunnen maken. Een aantal sleutelpersonen en cultuurverbinders hoopt een betaalde functie als sleutelpersoon of cultuurverbinder te krijgen.

Inzet op meerdere leefgebieden

In het vorige hoofdstuk staat een opsomming van onderwerpen en samenwerkingspartners waar en met wie sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek te maken hebben. Uit deze opsomming blijkt dat sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek op veel terreinen werkzaam zijn. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zetten zich op diverse thema's in. Thema's waarop sleutelpersonen werken zijn bijvoorbeeld informatie of hoe het 'werkt' in Nederland, opvoeding (tussen twee culturen), gezondheid en man-vrouw verhoudingen in Nederland. Een aantal sleutelpersonen is meer gespecialiseerd op een onderwerp en heeft een samenwerkingspartner waar zij vaker mee samenwerken. Dit gaat bijvoorbeeld om sleutelpersonen die met scholen samenwerken of sleutelpersonen met een vast spreekuur bij de gemeente of een welzijnsorganisatie. Ook werken enkele sleutelpersonen op een specifiek onderwerp zoals vrouwenbesnijdenis.

Dat sleutelpersonen en cultuurverbinders breed in te zetten zijn heeft tot gevolg dat zij statushouders op meerdere leefgebieden tegelijk kunnen ondersteunen.

Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen het vervullen van deze sleutelrol op meerdere leefgebieden ervaren als grote verantwoordelijkheid. De volgende paragraaf gaat over ervaringen van sleutelpersonen en cultuurverbinders met het stellen van grenzen.

Grenzen stellen

Grenzen afbakenen is een belangrijk thema voor de sleutelpersonen. Een van de respondenten vertelt dat je als sleutelpersoon en cultuurverbinder geconfronteerd wordt met veel problemen van statushouders. De deelnemer legt uit dat zij zich zorgen maakt:

"Misschien over twee, drie jaar krijgt de cultuurverbinder een burn-out, doordat hij altijd die problemen hoort. Er komt een tijd dat hij een burn-out krijgt. Hoe beschermen wij de cultuurverbinders? Ik maak mij druk over mezelf."

Het grenzen afbakenen geldt niet alleen voor de hoeveelheid problemen waar sleutelpersonen mee geconfronteerd worden. Ook de frequentie en de vorm van contact zijn bepalend voor de druk die sleutelpersonen en cultuurverbinders ervaren.

"Ik vind het leuk om als cultuurverbinder te werken, maar ik heb geen professioneel nummer. Dat is wel lastig, want daardoor kan ik veel worden gebeld. Ik kan mijn telefoon niet uitzetten omdat het mijn privénummer is. Hierdoor heb ik geen privacy en word ik vaak gebeld. Daarnaast is het werk onregelmatig. De ene keer word ik donderdagavond ingezet en de andere keer zaterdagmiddag."

In de interviews vroegen we de sleutelpersonen en cultuurverbinders hoe statushouders en organisaties hen benaderen. Zij kunnen op elk moment gebeld worden en op straat worden aangesproken. Een aantal sleutelpersonen en cultuurverbinders werkt voor een organisatie en hebben daar vaste contactmomenten voor statushouders. Voor het bewaken van grenzen werkt het om vaste momenten te hebben waarop statushouders en organisaties een beroep op de sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen doen.

"Mensen weten mij te vinden bij de gemeente, op straat [..] Soms stellen ze een vraag via de app. Maar nu zijn voor iedereen de openingstijden van de post duidelijk. Ik kom elke maandag van 10.00-12.00, dan ben ik bereikbaar [..] Ik heb ook mijn grens. De mensen weten wel wanneer ik werk en wanneer niet."

Verdeling werkzaamheden

De uren die sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek besteden aan hun werkzaamheden verschillen per persoon. Een aantal sleutelpersonen heeft een betaalde baan en verricht naast het werk sleutelrolwerkzaamheden. Zij gaan bijvoorbeeld af en toe mee met iemand naar het ziekenhuis om iets te vertalen. Andere sleutelpersonen hebben een structurele wekelijkse inzet van een aantal dagdelen. Zij zijn vaak verbonden aan een instantie. Opvallend is dat een aantal sleutelpersonen en cultuurverbinders veel werk hebben terwijl andere sleutelpersonen nauwelijks opdrachten hebben. Respondenten die weinig opdrachten als sleutelpersoon of cultuurverbinder hebben, zijn hier meestal teleurgesteld in. Zij hadden gehoopt na de training veel verzoeken vanuit instanties te krijgen om een sleutelrol te vervullen. In de Achterhoek speelt mogelijk het taalniveau van de sleutelpersonen en cultuurverbinders mee in de frequentie waarmee zij worden ingezet.

3.2.2 Organisatie sleutelpersonen en cultuurverbinders

De organisatorische aspecten voor sleutelpersonen en cultuurverbinders gaan over hoe in de Achterhoek praktische zaken rond trainingen, vergoedingen en intervisie georganiseerd zijn. Ook in deze paragraaf staat het perspectief van de sleutelpersonen en cultuurverbinders centraal.

Training als positief ervaren

Tussen de training van sleutelpersonen en het trainingstraject voor cultuurverbinders zitten een aantal verschillen. De training duurt drie dagen en het trainingstraject een jaar (waarin in totaal 28 dagdelen training gegeven wordt). Stage lopen is onderdeel van de opleiding voor cultuurverbinders. Zowel sleutelpersonen als cultuurverbinders ervaren de training als positief. Zij geven aan graag te leren en zijn blij met het trainingsaanbod. Een cursist van de training tot cultuurverbinder zegt hier het volgende over:

"Ik vond de opleiding cultuurverbinders heel leuk. Mijn taal is verbeterd en ik heb veel voordeel van deze cursus. Soms was het moeilijk, maar als ik het nu vergelijk waren er meer voordelen dan nadelen."

Tijdens de interviews waren de cultuurverbinders nog in training. We weten nog niet hoe zij na afronding van hun trainingstraject hierop terugkijken en hoe zij de aansluiting zien op hun werkzaamheden daarna.

Intervisie en begeleiding

De sleutelpersonen worden groepsgewijs begeleid door de Adviseur asielzoekers & statushouders van de gemeente Oude IJsselstreek. Zij hebben elke drie maanden een intervisie-bijeenkomst. Cultuurverbinders hadden gedurende de looptijd van het project elke dinsdag intervisie. Zij hadden ook een app-groep waarin ze elke dag vertelden wat ze hadden gedaan en waar ze terecht konden met vragen. De cultuurverbinders sluiten nu aan bij de drie maandelijkse intervisie bijeenkomst van de sleutelpersonen.

Geen van de sleutelpersonen en cultuurverbinders heeft behoefte aan meer begeleiding. Zij vertellen dat zij hun vragen kunnen stellen aan elkaar, aan collega's en begeleiders van de training op de sleutelpersoongroep. Wel is er behoefte aan duidelijkheid over te verwachte activiteiten en te verwachte mogelijkheden voor een aanstelling, zoals een van de respondenten het verwoordt:

"Ja ik vind het werk leuk, maar ik wil meer duidelijkheid. Preciezer over wat ik moet doen en wanneer en waar. [..] Ik wil graag een plan."

Mobiliteit in de Achterhoek

De Achterhoek bestaat uit een aantal kleine kernen met een grote afstand tot elkaar. Wij vroegen tijdens de interviews hoe respondenten het ervaren om sleutelpersoon en cultuurverbinder in de Achterhoek te zijn. Zij vertelden dat zij meestal werken in hun eigen gemeente. Organisaties in omliggende gemeenten vragen hen ook voor opdrachten. Een aantal sleutelpersonen heeft een eigen auto en geeft aan dat de afstanden geen probleem zijn. Voor sleutelpersonen en cultuurverbinders die niet over een rijbewijs en auto beschikken, vormt de afstand wel een belemmering om opdrachten in omliggende gemeenten uit te voeren.

"Het probleem in deze omgeving is weinig kansen voor ons. Voor werk, voor workshops, voor activiteiten. Mijn gemeente heeft weinig activiteiten. In Aalten zie ik meer activiteiten en kansen op werk dan hier. Ook in Utrecht en Rotterdam zijn meer kansen dan hier."

Sleutelpersonen en cultuurverbinders hebben het idee dat de Achterhoek in vergelijking met steden weinig activiteiten kan aanbieden en dat arbeidskansen lager liggen. Aalten is de enige gemeente waar twee cultuurverbinders een betaalde baan hebben. Respondenten hebben daarnaast de indruk dat sleutelpersonen in de Randstad vaker betaald krijgen voor hun werkzaamheden dan in de Achterhoek.

Waardering

Sleutelpersonen en cultuurverbinders missen waardering voor het werk dat ze doen. Tijdens de focusgroep vertelt een deelnemer:

"Ik heb een gevoel, ik weet niet of iedereen het hiermee eens is, maar dat wij worden gebruikt. Wij zijn gratis, wij zijn makkelijk om te bellen, maar tot wanneer? Het is niet eerlijk. Wij zijn bijna altijd vrij om te bellen, wanneer ze willen. Van beide kanten eigenlijk, van de kant van statushouders en organisaties."

Meerdere sleutelpersonen zijn van mening dat zij betaald moeten krijgen voor hun werkzaamheden. Zij beredeneren dat wanneer organisaties geen gebruik kunnen maken van een sleutelpersoon zij een tolk moeten regelen en dat kost veel geld. Dit voorbeeld van de tolk en voorbeelden van situaties die mislopen zonder aanwezigheid van een sleutelpersoon of cultuurverbinder worden in meerdere interviews genoemd.

"Op den duur kost het mij ook te veel tijd, om je hele leven op vrijwillige basis te werken. Ik heb het er wel voor over, maar voor mij zou het fijn zijn dat ik, als ik zo nauw bij de gemeente betrokken ben en ik steeds vaker kom, bijvoorbeeld één dag in de week een betaalde baan mag krijgen. Alles in je eigen vrije tijd kost mij heel veel, ondanks dat ik het met veel plezier doe."

Niet alle sleutelpersonen en cultuurverbinders willen geld voor hun werkzaamheden. Zij geven aan dat ontwikkeling belangrijk voor hen is en dat ontwikkelingsmogelijkheden voor hen een welkome vorm van waardering zijn.

Onkostenvergoedingen

Een punt van aandacht zijn de onkostenvergoedingen. Sleutelpersonen en cultuurverbinders weten dat ze reiskosten kunnen declareren. Alleen moeten ze soms lang wachten op uitbetaling, is het invullen van het formulier omslachtig en vinden zij het vervelend of voelen zij zich verlegen om bijvoorbeeld voor vijf kilometer een vergoeding te vragen. Wanneer zij meerdere keren korte reisafstanden maken, die zij niet declareren, laat dit een vervelend gevoel achter.

"Soms moet ik reiskosten zelf betalen. Soms duurt het zelfs tien maanden totdat de reiskosten worden vergoed, zelfs de parkeerkosten moest ik zelf betalen [..] Wij voelen ons soms ook bezwaard om reiskostenvergoeding te vragen, soms is het maar 5 euro ofzo"

Een van de deelnemers aan de focusgroep vertelt dat de GGD reiskosten en een vergoeding van 25 euro geeft voor een bijeenkomst. Deze sleutelpersoon vindt deze vorm van waardering fijn.

"Ik geef mijn tijd, maar ik ga niet mijn geld geven. Dat kan niet. [..] Ik ben ook vluchteling en ik ben geholpen dus ik houd ervan om mensen te helpen. Dus [ik doe het] niet alleen voor geld. Ik heb betaald werk. Maar als ik een cadeautje krijg dan is dat fijn."

Ervaren concurrentie

Sleutelpersonen en cultuurverbinders willen graag werken. In de Achterhoek biedt alleen de gemeente Aalten een betaalde baan voor twee cultuurverbinders. Tijdens de interviews en de focusgroep valt op dat dit een (onderlinge) spanning veroorzaakt bij de sleutelpersonen en cultuurverbinders.

"Wij zijn met acht cultuurverbinders. Twee hebben werk, en de rest nog niet. Helaas nog niet. Sommige mensen hebben stage, sommige mensen hebben proeftijd. Maar tot nu toe nog geen betaalde baan, dat is jammer."

Tijdens de interviews benadrukken zij bijvoorbeeld hun meerwaarde in vergelijking met een telefonische tolk. Een telefonische tolk vertaalt vaak te letterlijk of in een verkeerd dialect waardoor er misverstanden ontstaan. Een sleutelpersoon of cultuurverbinder vraagt meer door en kan de context uitleggen waardoor er minder of geen misverstanden zijn. Ook maken sleutelpersonen en cultuurverbinders onderlinge vergelijkingen. Zij vergelijken zichzelf met de anderen door te zeggen dat hun taalniveau beter is of zij een langer trainingstraject hebben gevolgd dan de driedaagse cursus sleutelpersonen.

"Onderling is er spanning [..] Wij willen laten zien dat cultuurverbinders anders zijn dan sleutelpersonen. Mijn idee is dat we als cultuurverbinders een grotere kans hebben. Ik wil niet sleutelpersonen overtreffen, wij hebben gewoon meer geleerd en daardoor meer kans. Maar wat ik heb gehoord, gezien en heb geleerd, is aan onze kant meer kans. [I: En is er concurrentie tussen de cultuurverbinders onderling?] Ja tuurlijk: waarom hebben zij wel een plek gevonden en waarom krijgen wij dat hier niet?"

Verbondenheid met organisaties

De respondenten die wij spraken hebben uiteenlopende ervaringen met de organisaties aan welke zij verbonden zijn. Enkele sleutelpersonen en cultuurverbinders voelen zich onderdeel van het team, kunnen alles vragen en voelen zich thuis op hun stage- of werkplek. Andere respondenten hebben minder positieve ervaringen. Een aantal cultuurverbinders had moeite een stageplek te vinden. Ook wanneer sleutelpersonen en cultuurverbinders een vaste plek hebben, is dit geen garantie voor het thuis voelen in een organisatie. Om sleutelpersonen en cultuurverbinders te laten integreren in een organisatie is er ook inzet van de werkgever nodig.

Voor de twee cultuurverbinders die een contract hebben, geldt dat het gaat om een tijdelijk contract. Een aantal sleutelpersonen heeft de ervaring dat wanneer hun (vrijwilligers)contract omgezet kan worden in een vast/betaald contract, dat hier geen mogelijkheden voor zijn. Dan blijkt de taalbeheersing onvoldoende of iemand moet toch over een diploma beschikken. Zeker wanneer sleutelpersonen en cultuurverbinders het naar hun zin hebben bij een organisatie is het niet verlengen van een contract of de onzekerheid hierover vervelend.

Bekendheid mogelijkheden sleutelpersonen

In de Achterhoek worden sleutelpersonen op verschillende manieren onder de aandacht van organisaties gebracht. Alle sleutelpersonen hebben visitekaartjes, ze hebben een presentatie aan de wethouder in een van de gemeentes gegeven; er is een krantenartikel verschenen het trainingstraject voor cultuurverbinders en de sleutelpersonen zijn te vinden op een landelijke website van Pharos[3],. Toch denken de meeste sleutelpersonen dat zij meer kunnen bijdragen aan de integratie van statushouders wanneer zij een grotere bekendheid hebben en organisaties hun vaker benaderen met hulpvragen.

3.3 Ervaringen van betrokken organisatie

In deze paragraaf bespreken we de ervaringen van betrokken gemeenten en organisaties met de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders. De ervaringen vallen uiteen in twee onderwerpen: het werk, de werkwijze en de werk-

3 https://www.pharos.nl/kaart-sleutelpersonen/

zaamheden van de sleutelpersonen en cultuurverbinders enerzijds (3.3.1) en het organiseren en faciliteren van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders anderzijds (3.3.2). Bij beide onderwerpen hebben betrokken organisaties dilemma's en vragen naar voren gebracht, die we hieronder bespreken.

3.3.1 Ervaringen met werk van sleutelpersonen en cultuurverbinders

Gemeenten en organisaties die sleutelpersonen en cultuurverbinders inzetten of dit (willen) gaan doen, zien dat zij een belangrijke rol vervullen bij het bereiken van de doelgroep (statushouders). Sleutelpersonen en cultuurverbinders kennen doorgaans de doelgroep en weten hoe zij deze bijvoorbeeld succesvol kunnen uitnodigen.

"We hebben gezien dat cultuurverbinders een waanzinnig goede rol vervullen bij het werven van mensen. Bijeenkomsten waar in het verleden 3,4, of 5 statushouders op afkwamen, zitten helemaal vol als een cultuurverbinder wordt ingezet".

Van de sleutelpersoon of cultuurverbinder kan een enthousiasmerende werking uitgaan: sleutelpersonen komen in de actiestand, soms doordat men gezien wordt als rolmodel. Betrokken gemeenten en organisaties stellen dat sleutelpersonen en cultuurverbinders daarmee iets unieks te bieden hebben. Wel zijn er risico's: afhankelijkheid van de sleutelpersoon moet worden vermeden en een sleutelpersoon of cultuurverbinder moet voldoende professionele distantie kunnen bewaren en de eigen mening niet vooropstellen. Dat kan best lastig zijn, als een sleutelpersoon of cultuurverbinder tegelijkertijd wordt aangesproken op de (waarde van) de eigen ervaring.

In de praktijk worden sleutelpersonen en cultuurverbinders ook ingezet als tolk. Meestal komt het tolken bij een andere rol die men vervult, bijvoorbeeld het geven van uitleg aan een statushouder. De sleutelpersoon of cultuurverbinder is dan een culturele tolk, die naar twee kanten uitleg geeft. Op die manier kunnen misverstanden in de communicatie uit de weg worden geruimd. Soms staat het (letterlijk) tolken voorop. De meeste respondenten vinden de inzet van vrijwillige sleutelpersonen en cultuurverbinders voor tolkwerkzaamheden niet wenselijk: het tolken dient te worden betaald en te worden uitgevoerd door onafhankelijke personen met een opleiding.

De respondenten benoemen daarnaast dat de sleutelpersonen en cultuurverbinders voor hen een belangrijke bron van informatie zijn over wat er 'speelt' bij de doelgroep. Ze zijn afkomstig uit diverse kernen en goed op de hoogte wat daar speelt. Een respondent noemt de sleutelpersonen een graadmeter van hoe het gaat in een dorp. Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen aan gemeenten en organisaties laten weten welke vraagstukken er leven bij de doelgroep.

"Het is leuk om te horen wat er allemaal speelt en af en toe echt een reality-check. Als je alleen vanachter je bureau je werk doet, dan mis je dat."

In sommige gevallen wordt aan sleutelpersonen gevraagd om het perspectief van statushouders naar voren te brengen in gremia zoals de gemeenteraad, of in een organisatie die meer cultuursensitief wil gaan werken. Respondenten hebben ervaren dat de sleutelpersonen en cultuurverbinders deze rol met toenemende mate van succes op zich nemen en dat hun inbreng doorgaans zeer goed wordt ontvangen.

Desgevraagd noemen respondenten de volgende onderwerpen/thema's waarop de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders vaak betrekking heeft: informatie of hoe het 'werkt' in Nederland, opvoeding (tussen twee culturen), gezondheid en man-vrouw verhoudingen in Nederland. De respondenten constateren dat de sleutelpersonen en cultuurverbinders nog niet vaak worden ingezet als het gaat om (voorlichting over) betaald werk, maar zien hiervoor wel mogelijkheden. Concreet wordt benoemd dat voor statushouders met een uitkering een armoedeval dreigt als men een betaalde baan krijgt en dat dit tot gevolg heeft dat statushouders soms huiverig zijn om een baan te accepteren. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zouden een rol kunnen spelen bij het schetsen van een (middel)lange termijnperspectief, zodat statushouders de stap naar werk durven maken. Ook zouden sleutelpersonen en cultuurverbinders een grote(re) rol kunnen spelen in de (uitvoering van de) nieuwe Wet inburgering, iets dat op kleine schaal al is gebeurd.

"We hebben laatst een brainstormsessie gehouden over de nieuwe Wet inburgering. Daar was de cultuurverbinder ook bij. Zij gaf hele goede input. Als gemeente kun je wel ideeën hebben over hoe iets moet en waarom dingen niet lopen, maar door mensen uit de doelgroep in te schakelen komt je er pas echt achter wat er speelt".

Concrete suggesties van respondenten zijn dat sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen meedenken bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid en dat zij in het nieuwe inburgeringsstelsel aanwezig zouden kunnen zijn bij de brede intake en het maken van het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie. Ook is het idee geopperd om sleutelpersonen en cultuurverbinders in te zetten bij een inloopspreekuur, vooral voor statushouders die geen maatschappelijke begeleiding meer krijgen, maar nog wel vragen hebben.

Respondenten noemen de volgende praktische zaken als het gaat om de manier waarop sleutelpersonen en cultuurverbinders hun werkzaamheden uitvoeren. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zijn erg *hands-on*. Zo bellen ze de doelgroep een dag voor een meeting op om te checken of men van plan is te komen. Daarnaast zijn ze oplossingsgericht ingesteld: als iemand – een collega sleutelpersoon of cultuurverbinder of een statushouder – geen vervoer heeft, dan haalt men hem of haar op. Sleutelpersonen en cultuurverbinders weten met hun vaak informele werkwijze de doelgroep goed te betrekken.

De sleutelpersonen en cultuurverbinders zijn er in eerste instantie om de inburgering en participatie van statushouders te vergemakkelijken. Maar respondenten zien dat in de praktijk de sleutelpersonen en cultuurverbinders zich (juist) ook inzetten voor personen die al langer in Nederland zijn of geen asielvergunning hebben. Dat inzet wordt gepleegd voor mensen die al langer in Nederland zijn, kan worden verklaard uit het feit dat men pas na enige tijd uit de *overlevingsstand* komt, en pas daarna vragen krijgt over participatie en integratie in Nederland.

3.3.2 Ervaringen met het faciliteren en organiseren

In deze paragraaf bespreken we hoe de inzet van sleutelpersonen georganiseerd en gefaciliteerd worden, welke organisatie dit coördineert en hoe de inzet van sleutelpersonen duurzaam ingebed kan worden.

In het vorige hoofdstuk lieten we zien dat twee van de acht cultuurverbinders op dit moment in dienst zijn bij Figulus Welzijn, betaald door de gemeente Aalten.

Deze cultuurverbinders worden binnen Figulus op veel verschillende manieren ingezet. Zij worden ook door hun werkgever begeleid. De andere cultuurverbinders zijn (nog) niet op een dergelijke manier aangehaakt bij een organisatie. Zij worden wel benaderd door gemeenten en organisaties om zich op vrijwillige basis in te zetten. De sleutelpersonen worden groepsgewijs begeleid door de Adviseur asielzoekers & statushouders van de gemeente Oude IJsselstreek. Via haar komen ook initiële contacten tussen sleutelpersonen en gemeenten en organisaties tot stand. Daarnaast hebben de sleutelpersonen doorgaans een contactpersoon bij de gemeente waarin zij wonen, die met hen kijkt of en hoe men kan worden ingezet. Een voorbeeld hiervan is de aanwezigheid van sleutelpersonen bij de gezondheidsvoorlichting door de GGD. De manier waarop de contactpersonen bij de verschillende gemeenten contact onderhouden met de sleutelpersonen en cultuurverbinders, varieert van incidenteel tot het opbouwen van een persoonlijke band.

"We zien elkaar elke maand even. Als ik vragen heb, trek in aan de bel, maar ik merk dat bij hen persoonlijk contact toch fijner is. Het zijn vrijwilligers, dus ik kan niet verwachten dat ze mijn mails goed screenen."

De respondenten geven aan dat zij de meerwaarde van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders ervaren, maar dat zij – op hun eigen manier – worstelen met de vraag hoe de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders het beste kan worden georganiseerd.

Nu is die organisatie op meerdere punten niet optimaal. De inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders is doorgaans op vrijwillige basis, maar niet alle sleutelpersonen en cultuurverbinders zijn goed aangehaakt, of ingebed in de organisaties waarin zij hun inzet plegen. Daardoor is het niet altijd duidelijk wie verantwoordelijk is voor de coördinatie en begeleiding. Ook is niet helder (afgesproken) wat van een vrijwilliger mag worden verwacht. Betrokken organisaties doen graag een beroep op de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders, maar vragen zich wel af: "*Kan ik dit (allemaal) wel van iemand vragen?*". De respondenten geven aan dat zij vanwege de continuïteit gebaat zijn bij sleutelpersonen en cultuurverbinders die gedurende een lange(re) tijd beschikbaar zijn, maar dat dit kan botsen met de ambitie van een sleutelpersoon of cultuurverbinder om een betaalde baan te krijgen. Als een sleutelpersoon of cultuurverbinder een andere, betaalde, baan vindt, dan gaat een hoop kennis en ervaring verloren, iets dat enkele respondenten zelf al hebben ervaren. De respondenten vragen zich af of het 'loont' om in telkens nieuwe sleutelpersonen en cultuurverbinders te investeren, of dat het beter zou zijn om te proberen hen (veel) langer aan de organisatie te binden. De respondenten zien hiervoor als oplossing dat er een duidelijk profiel komt van sleutelpersonen en cultuurverbinders, zodat helder(der) wordt wat kan worden verwacht.

Als de werkzaamheden structureel of intensief zijn, of als er hoge (kwaliteits) eisen aan het werk (moeten) worden gesteld – bijvoorbeeld omdat sleutelpersonen of cultuurverbinders een rol krijgen in een zorgtraject - , dan gaat het bij de respondenten wringen dat de sleutelpersonen en cultuurverbinders hier niet voor zijn opgeleid en zich bovendien meestal vrijwillig inzetten. Diverse sleutelpersonen en cultuurverbinders vervullen volgens de respondenten een onmisbare rol bij het bereiken en bedienen van statushouders, maar worden hiervoor niet betaald.

"Ik zou ze graag als collega's zien, maar daar moet wel ruimte voor zijn."

Maar ook als sleutelpersonen wel in dienst zijn, dan moeten telkens middelen worden gevonden om dit te financieren.

"Het extra geld ter voorbereiding op de nieuwe Wet inburgering is straks weer over. Dus dan moet je kijken of je structureel geld kan vinden in je begroting om mensen te betalen. Of de subsidies van organisaties verhogen, zodat zij hen kunnen betalen."

Overigens wordt door de respondenten wisselend gedacht over de wenselijkheid om te streven naar het (op termijn) betaald inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders. Niet alleen hangt het van de werkzaamheden en de intensiteit daarvan af; ook speelt de vraag hoe het betaald inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders zich verhoudt tot de vrijwillige inzet van burgers in het sociale domein. Niet alle inzet – hoe waardevol ook – kan geldelijk worden beloond en organisaties die veel met vrijwilligers werken, zullen mogelijk besluiten geen gebruik (meer) te maken van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders als dit betaalde werkzaamheden zouden zijn.

In een aantal interviews is naar voren gekomen dat als (inburgeringsplichtige) statushouders belangstelling hebben om sleutelpersoon of cultuurverbinder te worden, zij – als sprake is van een uitkering – toestemming moeten krijgen van hun gemeente om de training te mogen volgen (en daarna in die functie op vrijwillige basis aan het werk te gaan). Deze toestemming wordt niet zonder meer gegeven, omdat men dan niet meer (helemaal) beschikbaar is voor een betaalde functie.

"De cultuurverbinders zijn bijna allemaal 'nugger' [niet uitkeringsgerechtigden]. Hun mannen werken allemaal, dat betekent dat ze geen verplichtingen van de gemeente hebben, ze hoeven ook geen toestemming van de gemeente te krijgen."

Als het vrijwillig werken als sleutelpersoon of cultuurverbinder wordt gezien als mogelijk opstap naar betaald werk, dan zou het van belang zijn dat belangstellende statushouders met een uitkering wel (vaker) toestemming krijgen om een dergelijk traject te volgen.

Regiefunctie

De vraag is van wie de sleutelpersonen en cultuurverbinders 'zijn' en wie daarom de organisatie en coördinatie op zich zou moeten nemen. De twee cultuurverbinders die in dienst zijn bij Figulus Welzijn worden ook door andere organisaties ingezet – op dit moment met gesloten beurzen.

Respondenten zijn het erover eens dat het – ook voor de doelgroep – belangrijk is als helder is bij 'wie' sleutelpersonen en cultuurverbinders horen. Een professioneel e-mailadres en visitekaartje laten zien vanuit welke organisaties sleutelpersonen en cultuurverbinders werken en kan eraan bijdragen dat zij niet continu informeel en buiten kantooruren benaderd worden met vragen vanuit de doelgroep. Bovendien representeren een e-mailadres en visitekaartje van de organisatie, dat men bij de organisatie hoort.

Een bepaalde mate van regie en coördinatie is nodig om ervoor te zorgen dat de sleutelpersonen en cultuurverbinders voldoende worden benut in een voor

hen duidelijke en eerlijke organisatorische setting. Zaken die minimaal geregeld zouden moeten zijn, zijn duidelijkheid over de opdracht, de opdrachtgever, het vrijwillige karakter (als dat aan de orde is) en afspraken over (vrijwilligers) vergoeding en reiskosten. Respondenten geven aan dat een regionale aanpak waarin duidelijkheid is over deze regie en coördinatie wellicht de oplossing is voor twee veel voorkomende problemen. De eerste is dat een sleutelpersoon of cultuurverbinder te weinig wordt ingezet. Als op regionaal niveau (nog meer) wordt samengewerkt, kan de inzet per sleutelpersoon of cultuurverbinder worden verhoogd. De tweede kwesties heeft te maken met de benodigde diversiteit aan sleutelpersonen en cultuurverbinders om de gehele doelgroep te bedienen. Hoewel de respondenten soms goede ervaringen hebben met het inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders voor statushouders met een andere herkomst, is het vaak – al was het maar vanwege de taal – nodig om wel een 'match' te maken naar herkomst. Bij (meer) regionale samenwerking hoeft niet elke individuele gemeente of organisatie apart sleutelpersonen en cultuurverbinders van allerlei herkomstgroepen aan zich te binden, maar kan een netwerk worden ingericht dat op regionaal niveau de diversiteit van de doelgroep goed kan bedienen.

3.4 Conclusies

Statushouders hebben een kwetsbare positie wanneer zij net in Nederland zijn. Zij zijn nog onbekend met de Nederlandse taal, systemen en gebruiken. De Achterhoek zet sleutelpersonen en cultuurverbinders in om statushouders te ondersteunen bij de integratie in Nederland en hierdoor onder andere de kans op gezondheidsproblemen, schulden en eenzaamheid te verkleinen. Ervaringen in dit onderzoek bevestigen het beeld dat sleutelpersonen hier actief aan bijdragen.

Sleutelpersonen en cultuurverbinders hebben zelf ervaren hoe is om in een vreemd land je weg te moeten vinden. Voor een aantal van hen is dit de reden om nu andere mensen te helpen. Een andere motivatie is de wens om actief te participeren en zichzelf te ontwikkelen. Organisaties zien de meerwaarde van de sleutelpersonen, maar vinden het nog lastig hoe zij de rol van sleutelpersonen in hun organisatie kunnen borgen. Het gaat dat om het vrijmaken van financiële middelen, het begeleiden van iemand en het aanbieden van een passend dienstverband. Het taalniveau of het ontbreken van een diploma, maken dat een stage of werkervaringsplek niet omgezet worden in een betaalde baan. Om teleurstelling hierover te voorkomen, is het van belang dat partijen van tevoren duidelijke verwachtingen naar elkaar uitspreken.

De meeste sleutelpersonen en cultuurverbinders werken als vrijwilliger. Zowel de sleutelpersonen en cultuurverbinders als de organisaties hebben geen eenduidige mening over het al dan niet betalen voor de huidige sleutelrol werkzaamheden. Organisaties spreken de wens uit hier duidelijkheid over te willen. Sommige medewerkers voelen zich bezwaard een groot beroep op sleutelpersonen en cultuurverbinders te doen terwijl zij hier niet voor betaald worden. Aan de andere kant kunnen niet alle vrijwilligers in het sociaal domein voor hun werkzaamheden worden betaald. De meeste sleutelpersonen zien hun werk idealiter als opstap naar een betaalde baan, hoewel zij constateren dat dit in de huidige vorm meestal niet haalbaal blijkt. Voor sleutelpersonen is het daarnaast belangrijk dat zij waardering ervaren, dat hun onkosten worden vergoed en er ten minste duidelijkheid is over de (on)mogelijkheden om (op termijn) betaald

sleutelrolwerkzaamheden te verrichten. Duidelijkheid over financiering en inzet van sleutelpersonen zorgt dat er geen of mindere onderlinge concurrentie tussen organisaties en tussen sleutelpersonen en cultuurverbinders plaatsvindt.

Hoewel sleutelpersonen en cultuurverbinders het zelf niet in die termen formuleren, blijkt uit ons onderzoek dat zij een bepaalde mate van regie, afstemming, begeleiding en coördinatie nodig achten voor de uitvoering van hun werk. Zij waarderen de intervisie en noemen een aantal verbeterpunten die met coördinatie van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de regio samenhangen. Het gaat bijvoorbeeld om het verdelen van de werklast van sleutelpersonen en cultuurverbinders, het 'delen' van sleutelpersonen tussen organisaties en gemeenten zodat alle (taal) groepen bereikt worden en het vergroten van de bekendheid van sleutelpersonen. Geen van de sleutelpersonen en cultuurverbinders geeft aan extra begeleiding te willen voor hun werkzaamheden. Wel blijkt de begeleiding vanuit een organisatie (zodat een sleutelpersoon kan landen op de werkplek en aansluiting heeft met collega's) niet altijd voldoende.

Sleutelpersonen, cultuurverbinders en organisaties herkennen grosso modo dezelfde rollen die sleutelpersonen en cultuurverbinders op dit moment in de praktijk spelen, hoewel sleutelpersonen hun rol als vertaler meer benadrukken. Een uitzondering is de adviesrol. Betrokken organisaties vertellen dat zij gebruik maken van de adviesrol van sleutelpersonen en cultuurverbinders en dat zij hiermee positieve ervaringen hebben. Sleutelpersonen en cultuurverbinders ervaren dit zelf anders: er wordt hen (te) weinig om advies gevraagd. Een bredere inzet van sleutelpersonen bij het geven van advies en het ontwikkelen van beleid kan een toegevoegde waarde hebben. In het volgende hoofdstuk gaan we uitgebreider in op de mogelijkheden die wij op basis van dit onderzoek zien voor de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek.

4 Advies

De Achterhoekse gemeenten en hun samenwerkingspartners hebben de afgelopen jaren positieve ervaringen opgedaan met het inzetten van sleutelpersonen ten behoeve van de participatie en integratie van statushouders. In het nieuwe inburgeringsstelsel dat naar verwachting op 1 juli 2021 zal ingaan, krijgen de gemeenten bovendien de regie op de inburgering. In dit hoofdstuk presenteren we op basis van het onderzoek adviezen aan gemeenten met betrekking tot (het inzetten van) sleutelpersonen in de beleidsvorming en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering. Op dit moment is de voorbereiding op deze nieuwe wet – landelijk en in gemeenten – in volle gang. De adviezen hebben dan ook betrekking op deze voorbereidingen, zodat ze direct bruikbaar zijn voor gemeenten.

Eerst schetsen we de contouren en het doel van de nieuwe Wet inburgering en de mogelijke rollen die sleutelpersonen hierin kunnen vervullen. Daarna staan we stil bij organisatie en benodigde randvoorwaarden. Tot slot bespreken we wat er nog meer zou moeten gebeuren om te komen tot een landelijk profiel voor sleutelpersonen en cultuurverbinders die worden ingezet in de voorbereiding en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering.

Leeswijzer

Sleutelpersonen kunnen verschillende rollen vervullen in het nieuwe inburgeringsstelsel, dat naar verwachting op 1 juli 2021 ingaat. In dit hoofdstuk geven we advies over de mogelijke invullingen van deze rol. We concentreren ons daarbij op twee onderdelen van de inburgeringsketen: 1) De voorbereiding van de inburgeraar op de inburgering (deze fase omvat het afnemen van een brede intake en het vaststellen van een persoonlijk Plan Inburgering en Participatie) (zie voor de adviezen paragraaf 4.2.1) en 2) De uitvoering van de inburgering, waarbij het gaat het om het proces van inburgeren en participeren (zie voor de adviezen paragraaf 4.2.2).

Daarnaast geven we in paragraaf 4.3 suggesties hoe gemeenten en ketenpartners kunnen organiseren en faciliteren dat de gewenste inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders ook daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.

De concrete adviezen zijn in eerste instantie gericht aan de gemeenten, die immers een regierol spelen in de nieuwe Wet inburgering. De gemeenten kunnen ervoor kiezen om een deel van de uitvoering van de adviezen te beleggen bij hun samenwerkingspartners.

4.1 De nieuwe Wet inburgering

Het nieuwe inburgeringsstelsel gaat naar verwachting op 1 juli 2021 in. Inburgering wordt in het nieuwe stelsel gepositioneerd als onderdeel van het sociaal domein. Met het nieuwe stelsel krijgen gemeenten meer mogelijkheden om inburgeraars zo snel mogelijk aan het werk en op het vereiste taalniveau te krijgen. Gemeenten worden in het nieuwe inburgeringsstelsel ervoor verantwoordelijk dat alle inburgeringsplichtigen tijdig een passend inburgeringsaanbod krijgen. Dat betekent onder andere dat gemeenten aan inburgeraars taaltrajecten gaan aanbieden ter voorbereiding op het behalen van het inburgeringsexamen. Inburgeringsplichtigen zijn niet alleen statushouders, maar ook gezinsmigranten (personen die voor een partner naar Nederland komen) en overige migranten (zoals geestelijk bedienaren)[4].

4 Ons onderzoek heeft betrekking op de opbrengsten van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders voor statushouders. In dit hoofdstuk spreken we over inburgeraars, om zo ook gezinsmigranten en overige migranten, die onder de nieuwe Wet inburgering vallen, te includeren.

Het gewenste inburgeringsaanbod aan inburgeraars dient kwalitatief goed en flexibel te zijn en dient meerdere instapmomenten per jaar te hebben. De nieuwe wet beoogt kortom een goede begeleiding van inburgeraars, zodat zij zo snel mogelijk kunnen meedoen in de samenleving. Gemeenten moeten ervoor zorgen dat de uitvoering van de wet tijdig gereed is.

Op dit moment zijn gemeenten druk bezig met de voorbereidingen op de invoering van de nieuwe wet. In de zogenaamde inburgeringsketen worden vijf schakels onderscheiden:

1. Vaststellen inburgeringsplicht
2. Voorbereiding op de inburgering
3. Afnemen brede intake en vaststellen PIP
4. Inburgeren en participeren
5. Afronding inburgering[5]

In dit hoofdstuk bespreken we de mogelijke rollen die sleutelpersonen en cultuurverbinders in de gemeente kunnen spelen in het realiseren van de doelstellingen van de nieuwe Wet inburgering. In schakel één en vijf is de rol van de gemeente zeer beperkt. Schakel twee behelst de overdracht van het COA naar de gemeente en de huisvesting en is doorgaans administratief van aard.

Daarom concentreren wij ons in dit hoofdstuk op de schakels drie en vier[6]. Deze behelzen de voorbereiding van de inburgeraar op de inburgering en de uitvoering van de inburgering. De voorbereiding van de inburgeraar op de inburgering omvat het afnemen van een brede intake en het vaststellen van een persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP). Bij de uitvoering van de inburgering gaat het om het proces van inburgeren en participeren.

4.2 De mogelijke rol van sleutelpersonen en cultuurverbinders

In hoofdstuk 2 hebben we zeven mogelijke rollen van sleutelpersonen en cultuurverbinders onderscheiden. We zien dat deze rollen deels overlappen en dat de kracht van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders is gelegen in het feit dat zij bij een opdracht, activiteit of samenwerking meerdere rollen tegelijkertijd (kunnen) inzetten. We zien daarnaast dat sleutelpersonen en cultuurverbinders altijd twee 'doelgroepen' bedienen: naast statushouders ook de organisaties en gemeenten die met statushouders te maken hebben.

Er is alle reden om juist op dit moment – bij de voorbereidingen op het nieuwe inburgeringsstelsel - te kijken naar de mogelijke bijdragen van sleutelpersonen en cultuurverbinders aan het realiseren van de doelen van de nieuwe wet. De gemeente gaat regie voeren op zowel de taalverwerving, als de toeleiding naar

5 Divosa, 2020.

6 Dit laat onverlet dat ook al voordat inburgeraars zich in de gemeente vestigen, inburgeringsactiviteiten kunnen worden ondernomen waarbij de inzet van sleutelpersonen een meerwaarde heeft. Er worden bijvoorbeeld goede ervaringen opgedaan met de inzet van sleutelpersonen door het COA, zoals in het sleutelpersonenproject, zie https://www.coa.nl/nl/over-coa/werken-bij-het-coa/vacatures/rolmodel.

de arbeidsmarkt en de deelname aan de samenleving. Belangrijk element in de begeleiding van gemeenten, is een integrale werkwijze, waarin rekening wordt gehouden met alle levensdomeinen. De inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders, die als vanzelfsprekend naar 'de hele mens' kijken, past hier goed bij en is domeinoverstijgend. Het gaat niet alleen over inburgeren, maar ook over sociale cohesie, samenlevingsopbouw en participatie, ook van personen die al langer in Nederland verblijven, maar nog niet de aansluiting hebben gevonden.

Uit ons onderzoek blijkt dat de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders ertoe leidt dat ook mensen worden bereikt die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn, of om allerlei redenen op afstand, afwachtend of argwanend staan ten opzichte van instituties. Het (breder) inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders kan daarmee ook leiden tot een meer doelmatige besteding van middelen.

Uit dit en ander onderzoek komt naar voren dat de 'stem' van de doelgroep vaak node wordt gemist bij gemeenten en hun samenwerkingspartners. Deze stem is van belang bij zowel de ontwikkeling van beleid, als bij de uitvoering daarvan en helpt bij het beantwoorden van de vraag: "*Doen we de goede dingen goed?*" Sleutelpersonen en cultuurverbinders zijn bij uitstek in staat om hierover met gemeenten en organisaties in gesprek te gaan, omdat zij niet alleen 'ervaringsdeskundig' zijn, maar ook hun ervaringen en kennis in het bredere perspectief van integreren en participeren in Nederland kunnen plaatsen.

In het vervolg van deze paragraaf bespreken we aan de hand van de diverse onderdelen van de nieuwe Wet inburgering, wat de mogelijke rol van sleutelpersonen en cultuurverbinders zou kunnen zijn. De concrete adviezen zijn in eerste instantie gericht aan de gemeenten, die immers een regierol spelen in de nieuwe Wet inburgering. De gemeenten kunnen ervoor kiezen om een deel van de uitvoering van de adviezen te beleggen bij hun samenwerkingspartners.

4.2.1 Voorbereiding op de inburgering

De gemeente gaat in het nieuwe inburgeringsstelsel de startpositie en ontwikkelmogelijkheden van de inburgeraar op het gebied van inburgering en participatie in beeld brengen. Dit gebeurt door middel van een brede intake. De brede intake kan al plaatsvinden in het AZC, of in de gemeente zelf. Een vast onderdeel van de brede intake is de leerbaarheidstoets. Met de toets wordt vastgesteld welke leerroute (zie 4.2.2) een inburgeraar kan volgen.

De uitkomsten van de brede intake worden vastgelegd in het persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP). Het PIP bevat de afspraken rondom de leerroute, het Participatieverklaringstraject, de module Arbeidsmarkt, en Participatie en het ontzorgen (zie 4.4.2). Naast deze afspraken biedt de gemeente maatschappelijke begeleiding om de inburgeraar voor te bereiden op actieve participatie in de samenleving.

Brede intake en PIP

Gemeenten vormen door middel van de brede intake een beeld van de startpositie en ontwikkelmogelijkheden van de inburgeringsplichtige op het gebied van inburgering en participatie. De gemeente brengt deze informatie in kaart om vervolgens, zoveel mogelijk in samenspraak met de inburgeringsplichtige, invulling te geven aan het inburgeringstraject. De brede intake start zo snel mogelijk nadat inburgeringsplichtigen in beeld komen bij de gemeente. Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen hierbij een rol spelen. Zo zouden zij aanwezig kunnen zijn bij (een van de) gesprekken die met de inburgeraar

in het kader van de brede intake worden gevoerd. Naast het cultureel vertalen van de insteek en het doel van de brede intake, kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders een rol spelen bij het in beeld brengen van de leefsituatie, kansen, belemmeringen en wensen ten aanzien van inburgering en participatie. De aanwezigheid van een sleutelpersoon kan de inburgeraar een gevoel van vertrouwen geven waardoor het gesprek makkelijker verloopt. Met hun kennis van de achtergrond van de inburgeraars, zijn sleutelpersonen in staat om goed door te vragen. Daarbij kunnen zij inburgeraars stimuleren om vragen te stellen en hun ambities kenbaar te maken. Naar verwachting komt in de brede intake niet alleen aan de orde wat rechten en plichten zijn van inburgeraars, maar ook hoe participatie en meedoen in de samenleving er in de Nederlandse context uitzien. Speciaal voor vrouwelijke inburgeraars (statushouders en gezinsmigranten) zonder werkervaring en beroepsidentiteit, is het van belang om stil te staan bij mogelijkheden in opleiding en betaald werk. Vrouwelijke sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen in het gesprek hierover putten uit eigen ervaringen en wellicht een voorbeeldfunctie vervullen.

Op basis van de brede intake wordt samen met de inburgeraar een persoonlijk Plan Inburgering en Participatie opgesteld. Als daartoe aanleiding is, kan hierin aanbod voor participatiecomponenten worden opgenomen. Sleutelpersonen en cultuurverbinders zouden een rol kunnen spelen bij de toeleiding naar dit aanbod. Tot slot zouden sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen worden ingezet om na te gaan bij inburgeraars of de informatie uit de gesprekken goed is begrepen en of er nog additionele vragen zijn.

Advies:

- Geef sleutelpersonen en cultuurverbinders een rol bij de brede intake en/of het opstellen van het PIP. Maak de functie van functie van de sleutelpersoon of cultuurverbinder duidelijk voor alle betrokkenen.
- Benut de kennis en ervaring van sleutelpersonen en cultuurverbinders niet alleen in de richting van de inburgeraars, maar ook ten behoeve van (het verbeteren van) de eigen dienstverlening. Vraag sleutelpersonen en cultuurverbinders die een rol spelen bij de brede intake om feedback en tips.
- Bied inburgeraars de mogelijkheid om gebruik te maken van de inzet van een sleutelpersoon of cultuurverbinder bij de brede intake en houd daarbij rekening met een 'goede match' tussen sleutelpersoon of cultuurverbinder en de inburgeraar[7].

4.2.2 Uitvoering van de inburgering

Bij de uitvoering van de inburgering gaat het om het proces van inburgeren en participeren door de inburgeraar. De gemeente gaat vanaf 1 juli 2021 diensten aanbieden die de inburgeraar voorbereiden op actieve participatie in de samenleving en op de arbeidsmarkt. Het gaat om de leerroutes, het Participatieverklaringstraject, de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) en het (financieel) ontzorgen. Ook biedt de gemeente maatschappelijke begeleiding aan die de inburgeraar helpt bij de eerste stappen van de inburgering.

Het nieuwe inburgeringsstelsel kent drie **leerroutes**:

7 Hierbij kan gedacht worden aan het spreken van dezelfde taal, of dat men afkomstig is uit hetzelfde land. Maar ook andere zaken kunnen van belang zijn, zoals gender.

- B1-route: om het mogelijk te maken dat de meeste inburgeraars zo snel mogelijk, maar maximaal binnen drie jaar, taalniveau B1 behalen en hun perspectief op de arbeidsmarkt vergroten, is het van belang dat het leren van de taal gecombineerd wordt met (vrijwilligers)werk.
- Onderwijsroute: deze route is gericht op het behalen van een Nederlands schooldiploma voor een goede startpositie op de arbeidsmarkt. Na een taalschakeltraject worden jonge inburgeraars daarom zo snel mogelijk doorgeleid naar een Nederlandse opleiding.
- Zelfredzaamheidsroute (Z-route): voor mensen voor wie de onderwijs- of B1-route buiten bereik ligt, komt er een leerroute waarbij iedereen zich in de maatschappij leert te redden. Er worden geen ontheffingen op basis van aantoonbaar geleverde inspanningen meer verleend.

Het **Participatieverklaringstraject** (PVT), waarin inburgeraars kennis nemen van de Nederlandse kernwaarden, wordt geïntensiveerd. Naast de ondertekening van de verklaring wordt een excursie of activiteit waarin aandacht wordt besteed aan één van de Nederlandse kernwaarden, onderdeel van het traject.

In het nieuwe inburgeringsstelsel wordt Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA) vervangen door de **Module Arbeidsmarkt en Participatie** (MAP). Gemeenten moeten nieuwkomers in de eerste achttien maanden van de inburgering MAP aanbieden. Doel is om de competenties en arbeidskansen van de nieuwkomer inzichtelijk te krijgen. Onderdeel van MAP is daarom ook de praktische inzet op de arbeidsmarkt – denk aan vrijwilligerswerk, stage, werkervaringsplaats, betaald werk.

Nieuw in de nieuwe Wet inburgering is het **Ontzorgen**. De eerste zes maanden worden bijstandsgerechtigde inburgeraars door de gemeente (financieel) ontzorgd. De gemeente neemt dan de verrekening van de maandelijkse verplichtingen op zich, zoals de betaling van de rekeningen voor huur, gas, wat , licht en zorgverzekering.

De maatschappelijke begeleiding helpt de inburgeraar bij de eerste stappen van de inburgering. Het gaat om ondersteuning en begeleiding in praktische zaken en voorlichting over leefgebieden en maatschappelijke instituties van de Nederlandse samenleving. Deze begeleiding vindt zo spoedig mogelijk plaats nadat de inburgeraar[8] in de gemeente komen wonen. In deze periode moet immers het meest geregeld worden en is de behoefte aan praktische informatie het grootst[9].

Beleidsvorming

Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen worden betrokken bij de beleidsvorming rondom de nieuwe Wet inburgering. Zoals gezegd zijn zij niet alleen 'ervaringsdeskundig', maar ook in staat om hun ervaringen en kennis in het bredere perspectief van participeren in Nederland te plaatsen. Zij hebben zicht op de behoeften van de doelgroep. Ook gezinsmigranten krijgen vanaf 1 juli 2021 (onderdelen van het) inburgeringsaanbod. Deze groep en hun kenmerken en behoeften, zijn nog niet goed in beeld bij gemeenten. Sleutelpersonen en cultuurverbinders (met een achtergrond als gezinsmigrant) kunnen gemeenten

8 De maatschappelijke begeleiding is alleen voor statushouders, niet voor gezinsmigranten en overige migranten.

9 Ministerie van SZW (2018), (2019).

hierover informeren en gemeenten ondersteunen bij het in beeld brengen van deze groep.

Advies:

- **Betrek de ervaring en expertise van sleutelpersonen bij het opstellen van het gemeentelijk beleidskader, bijvoorbeeld door het instellen van een klankbordgroep.**
- **Zorg hierbij voor een goede begeleiding en ondersteuning, zodat de sleutelpersoon/personen ook daadwerkelijk in staat zijn om een inhoudelijke bijdrage te leveren. Denk bijvoorbeeld aan een goede uitleg over de werkwijze en onderdelen van het opstellen van een beleidskader en toegankelijk taalgebruik.**
- **Overweeg om sleutelpersonen in te zetten die een achtergrond als gezinsmigrant hebben, zodat deze kunnen bijdragen aan het in beeld krijgen van gezinsmigranten en het ontwikkelen van een passend aanbod.**
- **Informeer ketenpartners over de rol van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de beleidsvorming, zodat deze rol duidelijk wordt en ketenpartners mogelijk ook hiervan gebruik kunnen maken.**

De ontwikkeling (en eventuele inkoop) van de onderdelen

De leerroutes en de bijbehorende voorbereiding op actieve participatie in de samenleving en op de arbeidsmarkt, kunnen worden aanbesteed en ingekocht bij derden. De gemeente kan er ook voor kiezen de uitvoering zelf te doen of in te besteden aan een Gemeenschappelijke Regeling. Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen meedenken over de inhoud van het aanbod, zodat dit optimaal aansluit op de behoeften van de inburgeraars. Dit kan in de voorbereidingsfase. In dat geval kan de input van sleutelpersonen en cultuurverbinders worden benut bij het ontwikkelen van programma's en het opstellen van een aanbesteding(sprocedure). Maar ook als het aanbod is ontwikkeld en van start is gegaan, is het goed om vinger aan de pols te houden. Sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen betrokken worden bij het uitvragen van ervaringen van inburgeraars en aldus bijdragen aan het waar nodig verbeteren van het aanbod.

Advies:

- **Betrek sleutelpersonen en cultuurverbinders (bijvoorbeeld via bovengenoemde klankbordgroep) bij het ontwikkelen van programma's en aanbesteding(sprocedures).**
- **Geef sleutelpersonen en cultuurverbinders een rol bij het uitvragen van inburgeraars over hun ervaringen met het aanbod en bij het realiseren van eventuele verbeteringen**.

De uitvoering van aanbod/diensten

In ons onderzoek hebben we laten zien dat sleutelpersonen en cultuurverbinders met succes diverse rollen vervullen bij de uitvoering van programma's en activiteiten van gemeenten en organisaties voor inburgeraars. We adviseren om hiermee door te gaan en te verkennen waar, en zo ja hoe de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in het (nieuwe) aanbod kan worden geoptimaliseerd. We denken aan de aanwezigheid van sleutelpersonen en cultuurverbinders bij voorlichtingsbijeenkomsten, bijvoorbeeld in het kader van het Participatieverklaringstraject, het ontzorgen, of de Module Arbeidsmarkt en Participatie. Naast een rol als (culturele) vertaler en voorlichter, is ook de rol

van verbinder – bijvoorbeeld het attenderen op en doorverwijzen naar voorzieningen in de wijk - denkbaar. Ook hier bedienen sleutelpersonen en cultuurverbinders twee doelgroepen: naast de inburgeraars, ook de gemeenten en organisaties, die gebaat zijn bij gerichte feedback en advies van sleutelpersonen en cultuurverbinders over het bereik en de kwaliteit van het aanbod.

Daarnaast kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders ingezet worden in het contact met werkgevers. Bijvoorbeeld rondom het interesseren van werkgevers voor de doelgroep inburgeraars, in voorlichtingsbijenkomsten of gesprekken. Als inburgeraars aan de slag gaan bij werkgevers, kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders worden ingezet als adviseur voor de werkgever.

Advies:

- **Identificeer bij inburgeraars en aanbieders de behoeften als het gaat om de inzet van de kennis en ervaring van sleutelpersonen en cultuurverbinders bij de uitvoering van aanbod of diensten in het kader van de inburgering.**
- **Stimuleer ketenpartners om in de ontwikkeling van aanbod sleutelpersonen en cultuurverbinders in te zetten, bijvoorbeeld door dit als aandachtspunt of vereiste in de aanbesteding op te nemen.**
- **Zet sleutelpersonen en cultuurverbinders in bij de uitvoering van het inburgeringsaanbod.**
- **Betrek sleutelpersonen en cultuurverbinders in het contact met werkgevers, bijvoorbeeld als voorlichter of adviseur.**

De begeleiding van inburgeraars

Het inburgeringsaanbod bestaat naast programma's en activiteiten, ook uit (individuele) begeleiding van de inburgeraar, bijvoorbeeld in de gesprekken met de gemeente of ketenpartners (rondom het advies voor de leerroute, de voortgang van de inburgering, de maatschappelijke begeleiding, etc.). Sleutelpersonen en cultuurverbinders zouden aanwezig kunnen zijn bij deze voortgangsgesprekken en daarin – zoals hierboven ook al aangegeven – de rol van (culturele) tolk, voorlichter of voorbeeldfunctie kunnen vervullen. Ook kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders worden ingezet als verbinder in de richting van ander – op participatie gericht – aanbod, in de eigen buurt of wijk. Als inburgeraars aan de slag gaan bij werkgevers, kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders worden ingezet als begeleider voor inburgeraars op de werkvloer.

Advies:

- **Geef sleutelpersonen en cultuurverbinders op maat en indien wenselijk een rol bij de begeleiding van inburgeraars. Definieer deze rol, zodat deze voor alle betrokkenen duidelijk is.**
- **Benut sleutelpersonen en cultuurverbinders voor het oppikken van signalen met betrekking tot de leefsituatie van inburgeraars (hoe gaat het met bv gezondheid, opvoeding, welke ondersteuning is eventueel nodig?).**
- **Benut de kennis en ervaring van sleutelpersonen en cultuurverbinders niet alleen in de richting van de inburgeraars, maar ook ten behoeve van (het verbeteren van) de eigen dienstverlening. Vraag sleutelpersonen en**

cultuurverbinders die een rol spelen bij de brede intake om feedback en tips.

- **Voor werkende inburgeraars kan gedacht worden aan het inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders begeleiders in de eerste periode op de werkvloer.**

4.3 Organisatie en randvoorwaarden

Paragraaf 4.2. is gewijd aan de vraag op welke manier en in welke rollen sleutelpersonen en cultuurverbinders kunnen worden ingezet bij de ontwikkeling en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering in gemeenten. In deze paragraaf bespreken we hoe gemeenten en ketenpartners kunnen organiseren en faciliteren dat de gewenste inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders ook daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.

De verwachte relatief beperkte omvang van de doelgroep inburgeraars en de noodzakelijke diversiteit van het te realiseren inburgeringsaanbod, betekent in de Achterhoek, waar naar verwachting sprake zal zijn van een relatief kleine groep inburgeringsplichtigen, een relatief groot beslag op expertise en capaciteit. Daarmee ligt bovenlokale samenwerking voor de hand en is die op onderdelen wellicht noodzakelijk om de inburgeringsplichtige tijdig een op zijn PIP toegesneden inburgeringsaanbod te doen. Daarnaast is uit ons onderzoek gebleken dat het voor individuele gemeenten niet mogelijk is om eigenstandig de inzet van meerdere sleutelpersonen of cultuurverbinders met diverse achtergronden en expertises in te zetten. De adviezen in deze paragraaf gaan dan ook uit van (op onderdelen) samenwerkende gemeenten.

Positionering sleutelpersonen en cultuurverbinders

Gemeenten voeren de regie over de inburgering. Als sleutelpersonen en cultuurverbinders worden ingezet ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering, dan volgt dat gemeenten ook op deze inzet regie voeren. Uit ons onderzoek blijkt dat het op dit moment schort aan heldere kaders, afspraken en randvoorwaarden waaronder sleutelpersonen en cultuurverbinders hun werk kunnen doen. Gemeenten dienen (gezamenlijk) na te gaan hoe de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders kan worden gepositioneerd in de inburgering. Gemeenten zijn daarmee primair verantwoordelijk voor de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders, of zij hen nu zelf inzetten en/of dat dit door ketenpartners gebeurt. Afhankelijk van de prioriteiten en doelstellingen van de gemeenten, de precieze taken/vereisten in nadere uitwerking van de Wet inburgering en de middelen die daarvoor beschikbaar zijn, kan worden vastgesteld hoe de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders er uit kan zien. In ieder geval vereist is een duidelijke structuur en organisatie voor de coördinatie en de communicatie over en met de sleutelpersonen en cultuurverbinders.

Advies:

- **De gemeenten ontwikkelen samen een plan voor de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de regio en maken voldoende budget vrij om hun eigen ambities te realiseren.**
- **Gemeenten bepalen waar de coördinatie van en de communicatie met en over de sleutelpersonen en cultuurverbinders wordt belegd. Dit kan bij (een van de) gemeenten, of bij een of meerdere ketenpartners.**

- **Gemeenten zorgen ervoor dat er op regionaal niveau sprake is van voldoende diversiteit wat betreft de achtergrond en expertise van de sleutelpersonen en cultuurverbinders, zodat zij alle inburgeraars – waaronder ook gezinsmigranten – kunnen bedienen.**
- **Gemeenten maken zelf gebruik van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders, en/of stellen de door hen ontwikkelde infrastructuur beschikbaar aan ketenpartners. Die maken in hun aanbod en diensten passend gebruik van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders**.

Taakomschrijving / profiel van sleutelpersonen en cultuurverbinders

In de trainingen die sleutelpersonen en cultuurverbinders hebben gevolgd, is aandacht voor de inhoud en reikwijdte van de functie en werkzaamheden. Zo wordt beschreven en besproken wat sleutelpersonen en cultuurverbinders wél en juist niet doen. Ook in de settings waarin sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek zijn ingezet, is sprake van een (informele) omschrijving van de rol of taken. Deze staat vaak in het teken van de activiteit waarvoor men op dat moment inzet wordt. Er is geen sprake van een uitgewerkte taakomschrijving op profiel[10] (in relatie tot de inzet bij de voorbereiding en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering). Het is belangrijk om een dergelijk profiel te gaan ontwikkelen, zodat voor sleutelpersonen en cultuurverbinders, organisaties waar zij hun inzet plegen én voor inburgeraars, duidelijk is was verwacht mag worden. In een profiel zijn, naast de mogelijke taken, ook andere zaken opgenomen, die van belang zijn voor (de inzet van) sleutelpersonen en cultuurverbinders. Een van de belangrijkste kwesties waarover helderheid nodig is, is over de vraag of en zo ja, in hoeverre het werken als sleutelpersoon of cultuurverbinders wordt ingezet als opstap naar een opleiding of werk. Als de inzet als zodanig wordt gedefinieerd, dan heeft dat consequenties voor het profiel, de facilitering, de begeleiding en de continuïteit. Als een sleutelpersoon of cultuurverbinder zich inzet met als doel beter toegerust te raken voor een opleiding of betaalde baan, dan moeten afspraken worden gemaakt. Hierbij kan worden geput uit de kennis over (de effectiviteit van) 'werkend leren', dat wil zeggen vrijwilligerswerk dat zo is ingericht dat het daadwerkelijk een opstap kan zijn naar een betaalde baan[11]. Als er bij de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders hiervoor geen mogelijkheden zijn, of dat het niet wenselijk wordt geacht, dan is het belangrijk dat dit duidelijk is voor alle betrokken partijen. Duidelijkheid geeft broodnodige richting en handelingsperspectief bij allerlei kwesties die de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders aangaan. Er kan nu bijvoorbeeld bij sleutelpersonen of cultuurverbinders sprake zijn van een gevoel van ongelijke behandeling, bij de selectie van kandidaten (waarom mag zij wel, en ik niet de training volgen?) of onhelderheid over eisen (waarom kiezen ze iemand die de taal al heel goed spreekt, terwijl ik juist mijn taal nog verder wil verbeteren?). Als het werken als sleutelpersoon of cultuurverbinder wordt gezien als opstap naar opleiding of werk, dan dienen hiertoe ook daadwerkelijk voorzieningen te worden getroffen die dit mogelijk maken, zoals een (gedeeltelijke) ontheffing van de sollicitatieplicht.

10 Hoe een dergelijk profiel er uit zou kunnen zien, verschilt per setting, doelstellingen en context. Wel kan gebruik worden gemaakt van ervaringen elders in het land, zie bijvoorbeeld https://www.pharos.nl/sleutelpersonen/.

11 Zie bijvoorbeeld de handreiking Werkend leren als opstap naar werk voor vluchtelingen, https://www.kis.nl/publicatie/werkend-leren-als-opstap-naar-werk-voor-vluchtelingen

Veel van het ervaren ongemak bij organisaties die werken met sleutelpersonen en cultuurverbinders lijkt gerelateerd aan onduidelijkheden die met het profiel en de taakomschrijving te maken hebben. De vraag moet geadresseerd worden welke inzet kan worden gevraagd op vrijwillige basis en welke inzet betaald moet worden. Dit betekent niet per definitie dat een sleutelpersoon of cultuurverbinder vanaf dag één een dienstverband moet worden aangeboden. Het kan een goed idee zijn om een traject te ontwerpen waarin eerst inzet plaatsvindt vanuit een werkervaringsplaats. Of dat sprake is van andere vormen van beloning, zoals training of cursussen, ondersteuning bij instroom in een opleiding ,etc. Belangrijkste is dat er helderheid bestaat over de doelstellingen, werkwijze, tijdpad en verwachtingen van beide 'partijen'.

Advies:

- **Op basis van het plan voor de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de regio, ontwikkelen gemeenten, ketenpartners en sleutelpersonen en cultuurverbinders een taakomschrijving en profiel.**
- **Deze dienen richtinggevend te zijn voor zowel de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders, als de aard van de transactie (vrijwillig, vrijwillig met perspectief op opleiding of werk, betaald, type dienstverband, etc.).**
- **Als de inzet als sleutelpersoon perspectief (moet) bieden op betaald werk, dan dient het werk ontwikkelingsgericht te worden ingericht en het leerproces van de sleutelpersoon centraal te staan**[12].

Faciliteren inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de Achterhoek

Uit het profiel en de taakomschrijving volgt welke faciliteiten minimaal nodig zijn om de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders mogelijk te maken. Net als voor andere vrijwilligers of betaalde krachten, is het voor sleutelpersonen en cultuurverbinders belangrijk om te weten bij welke organisatie zij horen. Wat is de missie van de betreffende organisatie? Wie zijn collega's? Gemeenten en ketenpartners bepalen gezamenlijk wie een logische werkgever is.

Op basis van het profiel en de taakomschrijving kan ook worden bepaald welke begeleiding gepast is. Bij een inzet waarbij de sleutelpersoon of cultuurverbinder veel eigen doelen heeft, past waarschijnlijk een meer intensieve, persoonlijke begeleiding, dan bij een afgebakend, weinig variabel takenpakket. In alle gevallen is echter de organisatorische inbedding van sleutelpersonen en cultuurverbinders gewenst. Op dit moment ontbreekt dit in de meeste gevallen. Dit heeft veel onduidelijkheid tot gevolg, maar mogelijk ook onderbenutting van de inzet, ongelijke behandeling en de eerder genoemde handelingsverlegenheid van organisaties die sleutelpersonen en cultuurverbinders (willen) inzetten.

Naast een profiel en taakomschrijving voor de sleutelpersonen en cultuurverbinders is ook een helder plan van eisen nodig voor de organisatie waar men werkzaam is[13]. Daarin zou moeten staan hoe de sleutelpersonen en cultuurverbinders in het functiegebouw (zouden kunnen) passen en wat de werkgever beschikbaar stelt om de inzet mogelijk te maken. Uit ons onderzoek is

12 Zie voor praktische handvatten handreiking Werkend leren als opstap naar werk voor vluchtelingen, https://www.kis.nl/publicatie/werkend-leren-als-opstap-naar-werk-voor-vluchtelingen

13 Zie voor inspiratie bijvoorbeeld https://www.pharos.nl/kennisbank/infosheet-sleutelpersonen-gezondheid-statushouders/

gebleken dat het voor sleutelpersonen en cultuurverbinders lastig is om grenzen te stellen als er een (te groot) beroep op hen wordt gedaan. Dit kan enerzijds te maken hebben met onduidelijkheid over de taken, zoals hierboven geschetst. Maar overvraging kan ook komen uit de hoek van inburgeraars en dat is minder makkelijk te pareren met een verwijzing naar een functieomschrijving of profiel. Werkgevers kunnen sleutelpersonen en cultuurverbinders ondersteunen bij het voorkómen van overvraging, door faciliteiten beschikbaar te stellen voor bijvoorbeeld een wekelijks inloopsspreekuur met vaste tijden, en door een mobiele telefoon voor werk aan te bieden.

Uit ons onderzoek blijkt tot slot dat sleutelpersonen en cultuurverbinders goed in staat blijken om op diverse plekken in de regio te werken. Het (openbaar) vervoer blijkt een minder grote belemmering dan van tevoren gedacht. Men rijdt met elkaar mee met de auto, of probeert activiteiten te combineren. Niettemin kan de werkgever op diverse wijze bijdrage aan wegnemen van belemmeringen of hinder bij het overbruggen van reisafstanden. Bijvoorbeeld door goed bereikbare locaties te gebruiken, reiskosten (en eventueel reistijd) te vergoeden, of door het behalen van het Nederlands rijbewijs te faciliteren.

Advies:

- **Gemeenten en ketenpartners bepalen gezamenlijk wie de werkgever wordt van sleutelpersonen en cultuurverbinders.**
- **Bij de betreffende werkgever worden voorzieningen getroffen die de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders mogelijk maken. Voorbeelden hiervan zijn: een heldere verantwoordelijkheidsstructuur en begeleiding, een werkplek, reiskostenvergoeding ,etc.**
- **De werkgever ondersteunt sleutelpersonen en cultuurverbinders bij het voorkómen van overvraging door inburgeraars.**

Relatie met andere (beleids)domeinen

In ons onderzoek hebben we gekeken naar de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders bij de voorbereiding en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering. Sleutelpersonen zijn al langer actief, in met name de sectoren van de (openbare) gezondheidszorg en de welzijnssector. Met hun inzet – en ook de facilitering daarvan – is al veel ervaring opgedaan[14]. Het verdient daarom aanbeveling om de invulling van de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in het kader van de nieuwe Wet inburgering van meet af aan in relatie te zien tot de (mogelijke) inzet in andere domeinen. Dit maakt niet alleen een bredere, of grotere inzet mogelijk, maar is ook in de geest van de rollen die sleutelpersonen en cultuurverbinders in de praktijk vervullen, bijvoorbeeld als verbinders tussen verschillende sectoren en personen. Denk aan: de gezondheidszorg, arbeidstoeleiding, leefbaarheid (in kleine kernen), het onderwijs en voor – en vroegschoolse educatie.

De inburgering heeft doorgaans een horizon van drie tot vijf jaar, terwijl ook uit ons onderzoek blijkt dat niet alle inburgeraars dan geheel zelfredzaam zijn. De inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders voor personen die al wat langer in Nederland zijn, maar nog niet (optimaal) participeren, kan bijdragen aan het versnellen van dit proces.

14 Zie bijvoorbeeld https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/01/Rapport-Pharos-Sleutelpersonen.pdf en https://www.verwey-jonker.nl/publicaties/2007/een_sterke_schakel

Advies:

- **Betrek andere beleidsdomeinen bij het ontwikkelen van een plan voor de inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in de regio en maak daarbij gebruik van ervaringen die al in andere regio's of sectoren zijn opgedaan.**
- **Werk aan het ontwikkelen van een (middel)lange termijn visie voor de mogelijke inzet van sleutelpersonen en cultuurverbinders in het brede sociale domein.**

4.4 Vervolg

Aan het begin van dit hoofdstuk constateerden we dat de voorbereiding op de nieuwe Wet inburgering – landelijk en in gemeenten – in volle gang is. De adviezen in dit hoofdstuk hebben dan ook betrekking op deze voorbereidingen. De komende tijd kan veel ervaring worden opgedaan met het inzetten van sleutelpersonen en cultuurverbinders ten behoeve van de inburgering. Wat ons betreft zouden deze ervaringen moeten worden benut bij de ontwikkeling van een landelijk profiel voor sleutelpersonen en cultuurverbinders die worden ingezet in de voorbereiding en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering.

Niet alleen in de Achterhoek, maar ook elders in het land is behoefte aan informatie en praktische tips. De ervaringen met de inzet van sleutelpersonen in de Achterhoek kunnen worden benut om een handreiking voor *alle* gemeenten te ontwikkelen.

5 Bronnen

Avrić, B., Oderkerken, M., de Vries, S., & van Rooijen, M. (2019). *De financiële zelfredzaamheid van statushouders belemmeringen en bouwstenen.* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Brummel-Ahlaloum, J., Andriessen, T., Smal, E., & Kawous, R. (2018). *Welzijn en gezondheid van gezinsherenigers. Een verkenning.* Utrecht: Pharos.

Dagevos, J., Huijnk, W., Maliepaard, M., & Miltenburg, E. (2018). *Syriërs in Nederland. Een studie over de eerste jaren van hun leven in Nederland.* Den Haag: SCP.

Divosa (2020). *Model plan van aanpak. Implementatie nieuwe Wet inburgering*. Utrecht: Divosa. https://www.divosa.nl/model-plan-van-aanpak

Gruijter, M., de & Hermans, L. (2019). *Op weg naar werk? Vrouwelijke statushouders en gemeenten over kansen en belemmeringen bij arbeidstoeleiding.* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Gruijter, M. de, Mak, J., Dogan, G., & Pels, T. (2007). *Een sterkte schakel. Verankering van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Gruijter, M., de & Razenberg, I. (2019). 'Work first', vrouwen later? Arbeidstoeleiding van vrouwelijke statushouders. *Beleid en Maatschappij, 46*(1), 7-22.

Ferrier, J., Kahmann, M., & Massink, L. (2017). *Handreiking voor ondersteuning van Eritrese nieuwkomers bij hun integratie. .* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving. Opgehaald van Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Kahmann, M., de Winter-Koçak, S., de Gruijter, M., & Razenberg, I. (2018). *Vluchtelingenwerk Integratiebarometer 2018. Een onderzoek naar de ervaringen van vluchtelingen met inburgering.* Amsterdam: Vluchtelingenwerk.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2019). *Stand van zaken Veranderopgave Inburgering.* Den Haag: 25 juni 2019.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2018). *Hoofdlijnen veranderopgave inburgering*. Kamerbrief. Den Haag: 2 juli 2018.

Pharos (2020). *Ervaringen met de inzet van sleutelpersonen in zorg en welzijn. Professionals, sleutelpersonen en statushouders aan het woord*. Utrecht: Pharos.

Pharos (2018) Infosheet Sleutelpersonen Gezondheid Statushouders. Waarom is samenwerken waardevol en hoe organiseer je dit als gemeente, GGD, zorg- of welzijnsorganisatie?

Razenberg, I., & Asmoredjo, J. (2019). *De rol van gezondheid bij inburgering van statushouders. Naar optimale ondersteuning van statushouders met gezondheidsproblemen in het nieuwe inburgeringstelsel.* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Razenberg, I., Kahmann, M., & De Gruijter, M. (2018). *Mind the gap: barrières en mogelijkheden voor de arbeidsparticipatie van vluchtelingenvrouwen.* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Stavenuiter, M., & Kahmann, M. (2019). Stap voor stap. Statushouders over initiatieven voor arbeidstoeleiding in enkele Nederlandse gemeenten. *Beleid en Maatschappij, 46*(1), 23-42.

Sterckx, L., & Fessehazion, M. (2018). *Eritrese statushouders in Nederland. Een kwalitatief onderzoek over de vlucht en hun leven in Nederland.* Den Haag: SCP.

Van Loenen, T., Goorts, I., Honkoop, I., & van den Broek, N. (2020). *Ervaringen met de inzet van sleutelpersonen in zorg en welzijn.* Utrecht: Pharos.

VluchtelingenWerk Oost-Nederland (2018). Bruggen bouwen in de Achterhoek. https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/default/files/regio/Oost-Nederland/cultuurverbinders-gecomprimeerd.pdf

World Health Organization (2019). Health evidence network synthesis report 64.

Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Oude IJsselstreek, namens de gemeenten Doetinchem, Winterswijk, Bronckhorst, Montferland, Oost Gelre, Aalten, Berkelland
Financier	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs	Drs. Marjan de Gruijter Dr. Merel Kahmann Ruth Yohannes, MSc Inge Razenberg, MSc
Foto	Bijeenkomst met burgemeester Otwin van Dijk van Oude IJsselstreek en sleutelpersonen over een inclusieve samenleving
Met medewerking van:	Marte Sikkema, MSc Lisa Huijgen
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

ISBN 978-94-6409-016-1

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2020.

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

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.

Vanaf 1 juli 2021 gaat het nieuwe inburgeringsstelsel van start. Het ministerie van SZW ondersteunt gemeenten bij de voorbereiding op de nieuwe wet, onder andere door het financieren van evaluatieonderzoek naar lopende initiatieven. Eén zo'n initiatief is 'Sleutelpersonen in de Achterhoek'. De acht gemeenten van de arbeidsmarktregio Achterhoek werken samen met 22 sleutelpersonen en cultuurverbinders om de integratie van statushouders in Gelderland te versnellen.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in opdracht van deze acht gemeenten onderzoek gedaan naar de eventuele meerwaarde van de inzet van sleutelpersonen bij de ontwikkeling en uitvoering van de nieuwe Wet inburgering. Uit het onderzoek blijkt dat de inzet van sleutelpersonen goed aansluit bij de integrale ondersteuning die gemeenten in het kader van de nieuwe wet bieden aan inburgeraars. Sleutelpersonen vervullen hierbij diverse rollen, zoals verbinder, vertaler en voorlichter. Sleutelpersonen zijn niet alleen 'ervarings-deskundig', maar ook in staat om hun ervaringen en kennis in het bredere perspectief van participeren in Nederland te kunnen plaatsen. Gemeenten en hun ketenpartners kunnen meer gebruik maken van de adviesrol van sleutelpersonen bij de voorbereidingen en inrichting van de nieuwe Wet Inburgering. Omdat de Achterhoekse gemeenten de uitkomsten van het onderzoek direct willen toepassen, zijn in dit rapport ook concrete adviezen opgenomen voor gemeenten en hun ketenpartners, over de wijze waarop zij sleutelpersonen kunnen inzetten.

Verwey-Jonker Instituut

VERWEY-JONKER INSTITUUT
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht

T 030 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl