

MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING:
HUIDIGE TAKEN, NIEUWE
ONTWIKKELINGEN

- eindrapport -

drs. S. Mateman
dr. A. Odé
drs. E. Tromp

Amsterdam, mei 2002
Regioplan publikatienr. 467

Regioplan Onderzoek Advies en Informatie
Max Euweplein 36
1017 MB Amsterdam
Tel. : 020 - 6277166
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Onderzoek
Advies en Informatie B.V. in opdracht van het
Forum.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

1	Inleiding.....	1
1.1	Doel en probleemstelling van het onderzoek	1
1.2	Opzet van het onderzoek.....	2
1.3	Inhoud van de vragenlijsten	2
1.4	Opbouw van het rapport	3
2.	Doelen en inhoud van de maatschappelijke begeleiding.....	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Doelen en doelgroepen van de maatschappelijke begeleiding	5
2.3	De inhoud van de maatschappelijke begeleiding.....	7
2.4	Knelpunten.....	11
3	De organisatie en financiering van maatschappelijke begeleiding.....	13
3.1	De organisatie van maatschappelijke begeleiding	13
3.2	Afstemming met andere WIN-onderdelen en -organisaties.....	17
3.3	Financiering.....	22
4	Bereik en deelname	25
4.1	Bereik	25
4.2	Deelname	28
5	Initiatieven en projecten.....	31
5.1	Behoefte aan nieuwe initiatieven.....	31
5.2	Genomen initiatieven.....	32
5.3	Succesfactoren.....	36
5.4	Knelpunten.....	36
6	Conclusie	39
6.1	Beantwoording onderzoeksvragen.....	39
6.2	Discussie	43
6.3	Aanbevelingen.....	44

Bijlagen:

Bijlage 1: Lijst van geraadpleegde organisaties..... 47

Bijlage 2: Vragenlijst..... 49

VOORWOORD

Het onderzoek naar de uitvoeringspraktijk van de maatschappelijke begeleiding in het kader van het Inburgeringsbeleid is uitgevoerd door Regioplan OAI in opdracht van het Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling FORUM.

Van de zijde van de opdrachtgever is het onderzoek begeleid door mevrouw J. Bruins en mevrouw T. Thomas. Daarnaast maakten mevrouw E. Lensink (VluchtelingenWerk Nederland), mevrouw T. Argante (Taskforce Inburgering) en mevrouw T. Visser (Taskforce Inburgering) deel uit van de begeleidingscommissie. De onderzoekers van Regioplan zijn deze personen zeer erkentelijk voor hun bijdragen, adviezen en suggesties.

Niet in de laatste plaats willen wij de benaderde instanties onze dank toezeggen voor hun bereidheid aan het onderzoek mede te werken. Dankzij de hoge respons is het mogelijk geworden een representatief onderzoek uit te voeren.

Amsterdam, mei 2002

Arend Odé
Projectleider

1 INLEIDING

Sinds oktober 1998 moeten mensen die zich nieuw vestigen in Nederland een zogenaamd inburgeringsprogramma volgen. Dit inburgeringsprogramma bestaat uit verschillende onderdelen: Nederlands als tweede taal, Maatschappij Oriëntatie, Beroepsoriëntatie trajectbegeleiding, doorgeleiding en maatschappelijke begeleiding.

In het algemeen bestaat er echter geen duidelijk beeld van wat maatschappelijke begeleiding onder de WIN in de praktijk precies inhoudt. Evenmin is duidelijk of er initiatieven door gemeenten of instanties zijn ondernomen om de maatschappelijke begeleiding te veranderen. Eerder onderzoek geeft weliswaar aan dat hiervan nauwelijks sprake is, maar over de huidige stand van zaken is weinig bekend¹.

Deze korte inventarisatie beoogt bovenstaande leemten op te vullen. In opdracht van Forum is onderzocht hoe maatschappelijke begeleiding in de praktijk wordt vormgegeven en of zich hierbij tussen de gemeenten en afzonderlijke uitvoeringsorganisaties grote verschillen voordoen. Tevens is er een beeld gegeven van nieuw ontwikkelde initiatieven en projecten die ingezet zijn om de maatschappelijke begeleiding te veranderen.

1.1 Doel en probleemstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is tweeledig, namelijk een brede kwantitatieve inventarisatie van de stand van zaken rond maatschappelijke begeleiding en inzicht in interessante projecten of ontwikkelingen op het terrein van maatschappelijke begeleiding.

Hiertoe zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat wordt er in de verschillende gemeenten verstaan onder maatschappelijke begeleiding?
2. Welke organisaties zijn bij de uitvoering betrokken?
3. Hoe wordt de maatschappelijke begeleiding uitgevoerd?
4. Zijn er interessante projecten of ontwikkelingen?
5. Wat zijn de onderliggende factoren in organisatie of wijze van uitvoering die de ontwikkeling en het mogelijk succes van projecten en initiatieven met betrekking tot maatschappelijke begeleiding kunnen verklaren?

¹ In 1999 bracht FORUM de publicatie 'Inburgeren is maatwerk, maatschappelijke begeleiding in inburgeringsprogramma's' uit. Voorafgaand hieraan vond een inventarisatie plaats waaruit bleek dat er toen nog weinig concrete projecten op het terrein van maatschappelijke begeleiding bestonden.

1.2 Opzet van het onderzoek

In totaal zijn er 178 instanties benaderd. Het betreft hier instanties uit de G4, G21, G17, 8 gemeenten van de G12 en 50 (overige) gemeenten met minder dan 60.000 inwoners. Deze organisaties hebben een schriftelijke vragenlijst toegestuurd gekregen. In het geval de maatschappelijke begeleiding in een gemeente door verschillende instanties wordt uitgevoerd, hebben deze alle een vragenlijst ontvangen. Zowel FORUM, de Taskforce Inburgering als Regioplan hebben hierbij de contactpersonen en adressen aangeleverd. De mailing heeft FORUM verricht. Bovendien zijn de schriftelijk benaderde contactpersonen nagebeld in het geval er niet gereageerd is op de vragenlijst. Dit heeft de uiteindelijke respons aanzienlijk vergroot.

In totaal hebben 73 instanties een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Hiermee komt de respons op 41 procent. Drie vragenlijsten waren zodanig slecht ingevuld (veel ontbrekende antwoorden) dat ze buiten de analyse zijn gelaten. Acht ingevulde vragenlijsten zijn zo laat opgestuurd, dat ze niet meer in de analyse konden worden opgenomen. Hiermee komt de nettorespons op 62 (35%). Bijlage 1 bevat een lijst van de 62 instanties die de vragenlijst opgestuurd hebben.

Niet alle respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Met name de vragen om toelichting zijn vaak niet of zeer summier beantwoord. Om deze reden kan het aantal cases (N) waar de tabellen in dit rapport op gebaseerd zijn variëren.

1.3 Inhoud van de vragenlijsten

In de vragenlijst is ingegaan op de volgende onderwerpen:

1. Organisatie van de maatschappelijke begeleiding.
2. Financiering, type contract en afspraken met gemeente.
3. Inhoud en doelen van de trajectbegeleiding.
4. Doelgroepen ten behoeve van de maatschappelijke begeleiding.
5. Afstemming met andere onderdelen van de WIN.
6. Knelpunten rond organisatie, vormgeving en uitvoering van maatschappelijke begeleiding.
7. Initiatieven voor verbetering of verandering in maatschappelijke begeleiding.

In bijlage 2 is de volledige vragenlijst opgenomen. Hierin komen de onderscheiden thema's alle terug.

1.4 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de gestelde doelen en de inhoud van de maatschappelijke begeleiding. In hoofdstuk 3 komt de organisatie en de financiering van maatschappelijke begeleiding aan de orde. Hoofdstuk 4 gaat in op het bereik en de deelname van nieuwkomers, evenals de problemen die hiermee gepaard gaan. In hoofdstuk 5 worden nieuwe initiatieven en projecten besproken. De belangrijkste conclusies zijn in hoofdstuk 6 opgesomd.

2 DOELEN EN INHOUD VAN DE MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft wat de doelstelling van maatschappelijke begeleiding is en op welke wijze de verschillende organisaties de maatschappelijke begeleiding inhoud geven. Het hoofdstuk sluit af met een analyse van de voornaamste knelpunten die maatschappelijk begeleiders ervaren bij het invullen van deze taak.

2.2 Doelen en doelgroepen van de maatschappelijke begeleiding

Deze paragraaf gaat achtereenvolgens in op welke organisaties maatschappelijke begeleiding aanbieden, wat volgens hen het doel is van maatschappelijke begeleiding en aan welke doelgroepen zij maatschappelijke begeleiding aanbieden.

Uitvoerende organisaties

Onderstaande tabel geeft weer welke organisaties de maatschappelijke begeleiding uitvoeren (zie tabel 2.1). In meer dan de helft (63%) van de organisaties is de maatschappelijke begeleiding ondergebracht bij VluchtelingenWerk of een combinatie van VluchtelingenWerk en Bureau Nieuwkomers. Bijna een kwart van de organisaties ressorteert rechtstreeks onder de gemeente. In vijftien procent van de gevallen ten slotte is de maatschappelijke begeleiding ondergebracht bij een andere organisatie, bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie.

Tabel 2.1: Type organisatie (N=62, in procenten).

Type organisatie	Percentage
Vluchtelingenwerk (evt. incl. BNK)	63
Gemeentelijk bureau nieuwkomers	22
Zelfstandig/overig	15
Totaal	100

Doelstelling

Over het algemeen is er tussen de uitvoerende organisaties weinig verschil in de geformuleerde doelstelling van maatschappelijke begeleiding. Vrijwel elk van de benaderde organisaties heeft een doel geformuleerd van maatschappelijke begeleiding. Slechts 2 van de 62 organisaties hebben dit niet gedaan. De exacte formulering van dit doel varieert, maar vrijwel alle

organisaties beogen het bevorderen van sociale zelfredzaamheid of “het ondersteunen van nieuwkomers op een dusdanige manier dat zij zich zelfstandig kunnen redden in de samenleving”.

Sommige organisaties spreken expliciet over de lokale samenleving waarin de nieuwkomer zich zou moeten kunnen redden, anderen hebben het over de samenleving in het algemeen. Enkele organisaties hebben naast sociale zelfredzaamheid ook als doelstelling om eventuele belemmeringen voor het inburgeringstraject weg te nemen of in elk geval te verminderen.

Het behalen van de doelstelling

Een grote meerderheid van de organisaties (86%) zegt dat er zich problemen voordoen bij het behalen van het geformuleerde doel. De gemelde problemen zijn talrijk en zeer divers. Een impressie van de onderwerpen die meer dan eens genoemd zijn:

- de onzekere verblijfsstatus van de cliënt;
- de beperkte motivatie van de nieuwkomers;
- bureaucratie (“de onvolprezen Nederlandse formulieren”);
- financiële problemen/schuldenproblematiek;
- psychische problemen (met name vluchtelingen vanwege traumatisch verleden);
- het gebrek aan kinderopvang;
- de afhankelijkheid van vrijwilligers;
- de te hoge caseload van maatschappelijk begeleiders.

Doelgroepen

Er zijn drie categorieën nieuwkomers die maatschappelijke begeleiding ontvangen (zie tabel 2.2):

1. Vluchtelingen.
2. Migrantennieuwkomers (gezinshervormers en -herenigers).
3. Nederlandse nieuwkomers (in het bijzonder Antillianen).

Uit tabel 2.2 blijkt dat ruim 40 procent van de ondervraagde organisaties maatschappelijke begeleiding biedt aan alle groepen nieuwkomers, dus aan zowel vluchtelingen, migranten als Nederlandse nieuwkomers. Van de organisaties richt 16 procent zich uitsluitend op vluchtelingen en 29 procent op zowel vluchtelingen als op migrantennieuwkomers.

Voorts kan uit de tabel worden opgemaakt dat bijna eenderde van de VluchtelingenWerk-organisaties zich alleen op vluchtelingen richt. Van de gemeentelijke instelling Bureau Nieuwkomers richt bijna tachtig procent zich op alle nieuwkomers.

Tabel 2.2: Doelgroepen van maatschappelijke begeleiding naar type organisatie (N=62, in procenten).

Doelgroep	Type organisatie			Totaal
	VW	Gemeentelijk BN	Zelfstandig BN of welzijnsorganisatie	
Vluchtelingen	29	-	-	16
Vluchtelingen en niet-Ned. migranten	34	7	42	29
Migranten (zowel Ned. Als niet-Ned.)	-	7	17	5
Alle nieuwkomers	34	79	33	44
Onbekend	3	7	8	7
Totaal	100	100	100	100

Bijna de helft van de onderzochte organisaties (48%) biedt naast de maatschappelijke begeleiding voor nieuwkomers, ook maatschappelijke begeleiding voor oudkomers.

2.3 De inhoud van de maatschappelijke begeleiding

Deze paragraaf beschrijft hoe aan maatschappelijke begeleiding vorm en inhoud gegeven wordt. Daarbij gaat het om aspecten van de methodiek zoals aard en intensiteit van cliëntencontact, de belangrijkste thema's en het werken met begeleidingsplannen. Ook wordt beschreven of er verschillend aanbod voor verschillende groepen nieuwkomers is.

Wijze van uitvoering

Het contact met nieuwkomers kan op verschillende wijze plaatsvinden (zie tabel 2.3). Het cliëntencontact vindt doorgaans plaats op een vast spreekuur, tijdens huisbezoeken of op afspraak. Bij de meeste organisaties (85%) hebben cliënten een vaste contactpersoon.

Tabel 2.3: Wijze uitvoering maatschappelijke begeleiding (N=62).

Wijze van uitvoering	Percentage
Vaste contactpersoon	85
Spreekuren	82
Huisbezoeken	72
Op afspraken	68
Groepsactiviteiten	30
Speciale introductiebijeenkomsten	10
Anders	8

De meerderheid van de organisaties die met spreekuren werken, houdt zowel 's morgens als 's middags spreekuur. Eén op zes organisaties heeft ook avondspreekuren. Bijna zestig procent houdt drie tot vier dagdelen per week spreekuur (zie tabel 2.4).

Tabel 2.4: Organisatie spreekuren maatschappelijke begeleiding (N=50, in procenten).

Aantal dagdelen	Spreekuurtijden			Totaal
	's morgens	's middags	's avonds	
1 tot 2 dagdelen	6	12		9
3 tot 4 dagdelen	46	36	2	59
5 tot 6 dagdelen	24	16	10	26
7 of meer dagdelen	6	6	4	7
Percentage van aantal cases	82	70	16	100

Rol van maatschappelijk begeleiders

Bij de vraag wat de belangrijkste rollen van een maatschappelijk begeleider zijn (praktisch ondersteunen en begeleiden, informeren, een luisterend oor bieden of introduceren), hebben enkele respondenten in de kantlijn geschreven “Allemaal even belangrijk”. Het belang dat aan genoemde rollen wordt toegekend verschilt weinig en men vindt dus alle rollen ongeveer even belangrijk.

Behoefte nieuwkomers

Nieuwkomers hebben behoefte aan maatschappelijke begeleiding op diverse terreinen (zie tabel 2.5). Volgens de respondenten is er bij nieuwkomers het meeste behoefte aan maatschappelijke begeleiding op het gebied van met name financiële en juridische zaken. Ook huisvesting, inclusief vestigingshulp, is een belangrijk thema. Naar thema's als onderwijs (46%), arbeidsmarkt (43%), gezondheidszorg (41%) en psychische problemen (39%) is volgens de geraadpleegde organisaties minder vraag.

Tabel 2.5: Vijf belangrijkste thema's maatschappelijk begeleiding (N=62, in procenten).

Thema	Percentage
Financiële zaken	80
Juridische zaken	66
Huisvesting	62
Vestigingshulp	61
Onderwijs	46

Begeleidingsplannen

Ongeveer viervijfde van alle organisaties werkt met begeleidingsplannen (zie tabel 2.6). De aard van die begeleidingsplannen varieert evenwel sterk. Eén op de vijf organisaties werkt niet met begeleidingsplannen.

De categorie ‘overig’ is voornamelijk gevuld door organisaties die bijvoorbeeld een trajectplan hanteren met vaste onderwerpen en checklisten.

Tabel 2.6: Werken met begeleidingsplannen naar doelgroep organisatie (N=61, in procenten).

	Doelgroep(en)					Totaal
	Vluchte- lingen	Vluchte- lingen & migranten	Migrantenen Ned. nieuw- komers	Alle nieuw- komers	Onbekend	
Geen begeleidings- plan	10	28	100	11	33	21
Vast begeleidings- plan of -procedure	50	39		71	67	54
Individueel bgl.plan (geen vaste proce- dures)	30	22		4		13
Overig	10	11		15		12
	100 (n=10)	100 (n=18)	100 (n=3)	100 (n=27)	100 (n=3)	100 (N=61)

Wanneer we het werken met begeleidingsplannen afzetten tegen de doelgroep van de organisatie, blijkt dat alle organisaties die alleen migranten- en Nederlandse nieuwkomers begeleiden, geen gebruik maken van begeleidingsplannen. Nadere analyse leert dat deze organisaties tevens de trajectbegeleiding uitvoeren en dat het vooral Bureaus Nieuwkomers betreft. Het lijkt erop dat indien maatschappelijke en trajectbegeleiding gecombineerd worden, de maatschappelijke begeleiding minder intensief is. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de gemiddelde caseload (en daardoor de beschikbare tijd per cliënt) bij Bureau Nieuwkomers hoger is, doordat daar minder met vrijwilligers gewerkt wordt.

Verschillend aanbod voor verschillende doelgroepen

Van de respondenten heeft 61 procent geen verschillend aanbod voor verschillende doelgroepen; 39 procent biedt wel verschillend aanbod aan (N= 62).

Viervijfde van de organisaties die wel een verschillend aanbod hebben, heeft dat gericht op de verschillende categorieën nieuwkomers. Daarnaast wordt (ook) verschillend aanbod geboden aan mannen en vrouwen (25%) en aan verschillende leeftijdsgroepen (21%).

De organisaties die geen specifiek aanbod voor verschillende groepen hebben, geven dikwijls aan dat hun aanbod afgestemd is op de individuele cliënt waardoor specifiek aanbod voor specifieke groepen niet nodig is.

Genoemde verschillen in aanbod door de organisaties:

- Vluchtelingen hebben, in tegenstelling tot migrantennieuwkomers, vaker een persoonlijke begeleider en worden intensiever en extra begeleid.
- Er is een speciaal aanbod voor vluchtelingenvrouwen.
- In theorie is het aanbod voor verschillende groepen gelijk. In de praktijk ligt de nadruk bij vluchtelingen meer op juridische- en psychosociale ondersteuning en bij Antillianen meer op ondersteuning bij maatschappelijke problematiek en huisvesting.
- Het aanbod voor alleenstaande nieuwkomers bestaat vooral uit het helpen bij het opbouwen van netwerken terwijl het aanbod voor gezinnen meer gericht is op assistentie rond huisvesting.

Van de 24 organisaties (39%) die specifiek beleid hebben voor verschillende groepen, geeft 54 procent aan dit aanbod als succesvol te ervaren. 46 procent ervaart het specifieke aanbod slechts ten dele als succesvol.

Redenen waarom organisaties het specifieke aanbod als succesvol ervaren:

- Het specifieke aanbod sluit aan bij de vraag van de cliënt en stimuleert maatwerk.
- Er is steeds meer vraag naar de dienstverlening.
- Flexibel kunnen inspelen op behoefte van de cliënt is van groot belang voor de welzijnsorganisatie.

Redenen waarom organisaties het specifieke aanbod slechts ten dele als succesvol ervaren:

- Antillianen hebben soms, net als vluchtelingen, behoefte aan een meer intensieve vorm van begeleiding (bijvoorbeeld in de vorm van juridische en financiële werkgroepen).
- De organisaties hebben niet altijd zicht op het resultaat van het speciale beleid.
- Het bereik is nog (steeds) niet volledig, ondanks het specifieke beleid.
- De WIN-periode is te kort om het specifieke beleid (bijvoorbeeld voor vrouwen) haar vruchten af te laten werpen.
- Er zijn onvoldoende vrijwilligers en onvoldoende beroepsuren met name voor niet-vluchtelingen om specifiek beleid te kunnen implementeren.

2.4 Knelpunten

Ruim tachtig procent van de respondenten ervaart knelpunten bij de uitvoering van de maatschappelijke begeleiding. Hieronder volgt een opsomming van de meest genoemde knelpunten:

- Er is te weinig tijd voor cliënten/te hoge caseload.
- De doorgeleiding verloopt moeizaam.
- Personeel is moeilijk te vinden en te houden.
- Communicatie met andere organisaties verloopt moeizaam.
- Bureaucratie.
- Er is gebrek aan richtlijnen of een duidelijke omschrijving wat de inhoud is.
- Cliënten willen soms andere inhoud/mening van cliënten is vaak onbekend.
- Het ontbreekt nog aan methodische aanpak, met name voor migrantennieuwkomers (theorievorming en werkvormen).

Enkele citaten ter illustratie van bovengenoemde knelpunten:

- *“Het traject duurt volgens de WIN 1,5 jaar terwijl problemen zich veel later voordoen.”*
- *“Vluchtelingen ontvangen maatschappelijke begeleiding, volgmigranten ontvangen dit niet officieel, dit wordt binnen de trajectbegeleiding meegenomen.”*
- *“Bureau Nieuwkomers is onvoldoende op de hoogte van schoolverzuim en uitval. Dit zouden wij liever zelf regelen met ROC's zodat sneller actie ondernomen kan worden.”*
- *De problematiek is soms erg ingewikkeld. Een klein percentage van cliënten neemt groot deel van tijd in beslag. Dit gaat ten koste van anderen.”*

Het bovenstaande geeft aan dat zich bij de uitvoering van maatschappelijke begeleiding nog veel knelpunten voordoen. Deze knelpunten betreffen zowel de beperkte capaciteit, het gebrek aan sturing en richtlijnen, als de soms moeizame communicatie met andere instellingen of met de nieuwkomers.

3 DE ORGANISATIE EN FINANCIERING VAN MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING

In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven hoe de maatschappelijke begeleiding georganiseerd is en op welke wijze deze afgestemd wordt met andere WIN-onderdelen en -organisaties. Daarna zal ingegaan worden op de wijze waarop maatschappelijke begeleiding gefinancierd wordt. Het hoofdstuk sluit af met knelpunten ten aanzien van de financiering.

3.1 De organisatie van maatschappelijke begeleiding

Deze paragraaf beschrijft hoe de maatschappelijke begeleiding georganiseerd is. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de uitvoerders, hun caseload en tijdverdeling en de wijze waarop hun deskundigheid op peil gehouden wordt.

Maatschappelijk begeleiders

Maatschappelijke begeleiding kan door zowel betaalde als onbetaalde krachten worden uitgevoerd (zie tabel 3.1). In ongeveer driekwart van de ondervraagde organisaties wordt de begeleiding uitgevoerd door vrijwilligers. Ruim de helft maakt gebruik van beroepskrachten en eveneens ruim de helft van stagiaires.

Tabel 3.1: Uitvoerders maatschappelijke begeleiding (N=62, in procenten).

Uitvoerders	Percentage
Vrijwilligers	74
Stagiaires	54
Beroepskrachten	53
Trajectbegeleiders	31
ID-ers/WIW'ers	16
Anders	2

Uit voorgaande tabel wordt verder duidelijk dat in bijna eenderde van de organisaties de maatschappelijke begeleiding (ook) door trajectbegeleiders wordt uitgevoerd. In deze gevallen is de maatschappelijke begeleiding en de trajectbegeleiding in één organisatie ondergebracht. Nadere analyse leert dat in ruim de helft van de gevallen waarin de maatschappelijke begeleiding en trajectbegeleiding bij dezelfde organisatie zijn ondergebracht, zij ook worden uitgevoerd door dezelfde persoon (zie tabel 3.2).

Tabel 3.2: Koppeling maatschappelijke begeleiding en trajectbegeleiding (N=60, in procenten).

Voert organisatie ook traject-begeleiding uit	Maatschappelijke bgl. uitgevoerd door trajectbegeleiders		Totaal
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
Nee	45	n.v.t.	45
Ja	25	30	55
Totaal	70	30	100

Caseload en tijdverdeling

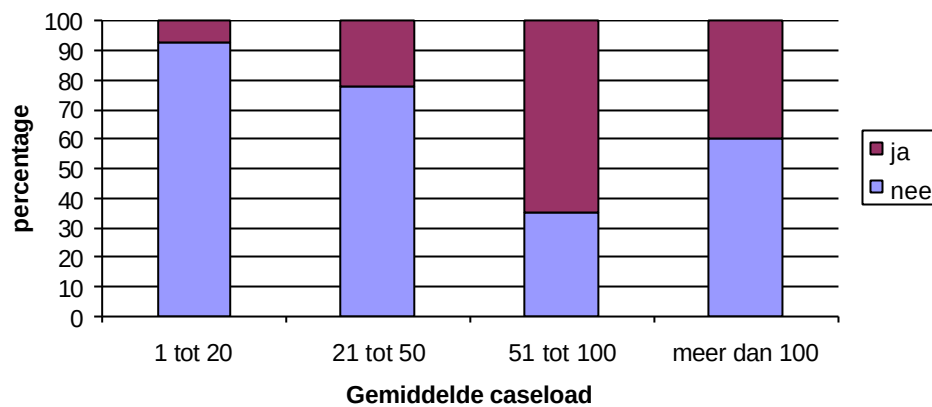
De gemiddelde caseload varieert sterk per organisatie (zie tabel 3.3). In bijna de helft (48%) van de organisaties hebben de maatschappelijke begeleiders een caseload van 1 tot 20 nieuwkomers. In bijna eenderde van de organisaties hebben de begeleiders een caseload van 51 tot 100 nieuwkomers. Een kleine minderheid (9%) ten slotte heeft zelfs een caseload van boven de 100 nieuwkomers. Deze wijkt sterk af van de door het Ministerie van BZK wenselijk geachte caseload van maximaal 60.

Tabel 3.3: Gemiddelde caseload per maatschappelijk begeleider (N=59, in procenten).

Gemiddelde caseload	Percentage
1 tot 20	48
21 tot 50	15
51 tot 100	29
Meer dan 100	9
Totaal	100

Nadere analyse leert dat de gemiddelde caseload hoger ligt indien de maatschappelijke begeleiding uitgevoerd wordt door de trajectbegeleider. Dit is duidelijk te zien in figuur 3.1.

Figuur 3.1: Gemiddelde caseload naar uitvoering trajectbegeleiding (N=62, in procenten).



Ook met betrekking tot beschikbare tijd zijn er grote verschillen (zie tabel 3.3). De meerderheid van de instellingen heeft slechts beperkte tijd beschikbaar per cliënt. Ongeveer tweederde zegt 0 tot 10 uur per maand beschikbaar te hebben per cliënt voor maatschappelijke begeleiding. Een aanzienlijk deel van de organisaties (13%) weet niet hoeveel uren er beschikbaar zijn of zegt dat dit sterk varieert en geeft daarom geen gemiddelde.

Tabel 3.3: Beschikbare uren voor maatschappelijke begeleiding, per maand per cliënt (N=60, in procenten).

Uren per maand	Percentage
0 tot 10 uur	65
11 tot 20 uur	13
Meer dan 20 uur	10
Onbekend	13
Totaal	100

De organisaties die meer dan 10 uur per maand per cliënt beschikbaar hebben, zijn vrijwel allemaal organisaties met een gemiddelde caseload van 1 tot 20 cliënten per begeleider.

Tijdverdeling maatschappelijke begeleiding

Niet alle tijd die organisaties hebben voor maatschappelijke begeleiding kan besteed worden aan direct contact met cliënten (zie tabel 3.4). Gemiddeld besteden de organisaties tweederde van de voor maatschappelijke begeleiding beschikbare tijd aan daadwerkelijke cliëntenbegeleiding. De overige tijd gaat op aan ondersteuning van de begeleiders (18%) en overhead

(17%). Laatstgenoemde overhead betreft bijvoorbeeld administratie, maar ook het benaderen van instanties.

Tabel 3.4: Verdeling tijd voor maatschappelijke begeleiding (N=62, in procenten).

Activiteit	Percentage
Cliëntenbegeleiding	65
Ondersteuning/coördinatie van de begeleiders	18
Overhead/niet-begeleiding	17
Totaal	100

Deskundigheidsbevordering

Vrijwel alle organisaties (95%) verzorgen deskundigheidsbevorderende activiteiten voor de maatschappelijke begeleiders (zie tabel 3.6). Het gaat dan in het bijzonder om bijscholing en het raadplegen van schriftelijke informatie. De categorie “op andere wijze” is voornamelijk ingevuld door organisaties die regelmatig intervisiebijeenkomsten houden.

Tabel 3.5: Deskundigheidsbevordering maatschappelijk begeleiders (N=59, in procenten).

Deskundigheidsbevordering	Percentage
Bijscholing (cursussen, trainingen e.d.)	83
Raadplegen van schriftelijke informatie	68
Speciale (groeps)bijeenkomsten	58
Op andere wijze	28

Organisatorische knelpunten

Op de vraag naar organisatorische knelpunten antwoordt tweederde dat de maatschappelijke begeleiding goed georganiseerd is. Helaas wordt dit slechts summier toegelicht, veelal in termen als “cliënten zijn tevreden”, of “er is een sluitende aanpak”.

Opvallend genoeg ervaart eveneens tweederde ook knelpunten in de organisatie van de maatschappelijke begeleiding.

De meest genoemde knelpunten zijn de volgende:

- slechte afstemming met andere WIN-onderdelen en -organisaties (zie ook volgende paragraaf);
- het werken met vrijwilligers (continuïteit, werkdruk);
- moeite met het bereiken van migranten;
- onderbezetting;
- te hoge werkdruk;

- onduidelijke richtlijnen en/of criteria;
- vaak ad hoc aanbod, afhankelijk van de persoon van de begeleider.

Ter illustratie van bovengenoemde knelpunten volgen hier enkele citaten:

- *“Vluchtelingen krijgen ongevraagd begeleiding, niet-vluchtelingen moeten erom vragen, het initiatief moet van hen komen.”*
- *“Het is goed georganiseerd voor vluchtelingen. Voor gezinsvormers en -herenigers is niet duidelijk wat de gemeente aan wil bieden en welke organisatie dat moet doen.”*
- *“Maatschappelijke begeleiding is een verplicht onderdeel van de WIN, maar moet gezien de beperkte middelen die daarvoor beschikbaar zijn met vrijwilligers worden uitgevoerd. Een constante kwaliteit is daardoor nooit gegarandeerd.”*
- *“Omdat er geen duidelijke richtlijnen zijn voor de praktijk moet iedereen zijn eigen wiel uitvinden.”*

Op basis van het voorgaande kunnen we vaststellen dat maatschappelijke begeleiding vooral aangeboden wordt door vrijwilligers, stagiaires en beroepskrachten en dat de beschikbare tijd per cliënt sterk verschilt per organisatie. Bij organisaties die tevens de trajectbegeleiding uitvoeren is de gemiddelde caseload van begeleiders hoger en de tijd die per nieuwkomer beschikbaar is beperkter.

3.2 Afstemming met andere WIN-onderdelen en -organisaties

Maatschappelijke begeleiding is geen op zichzelf staand fenomeen, maar maakt integraal onderdeel uit van de WIN. Deze paragraaf beschrijft hoe de maatschappelijke begeleiding afgestemd is met de WIN-onderdelen maatschappij-oriëntatie en beroepenoriëntatie, alsmede met de overige bij de uitvoering van de WIN betrokken organisaties.

Afstemming met andere WIN-onderdelen

Meer dan de helft (55%) van de organisaties die maatschappelijke begeleiding verzorgen, voert tevens de trajectbegeleiding uit. Eerder zagen we al dat in bijna eenderde van de organisaties de maatschappelijke begeleiding (ook) door de trajectbegeleider wordt verzorgd.

Gevraagd naar het oordeel van respondenten over de kwaliteit van afstemming tussen maatschappelijke begeleiding en de overige onderdelen van de WIN, blijkt dat alleen de

afstemming met de trajectbegeleiding door de meerderheid van de organisaties als voldoende tot goed beoordeeld wordt (zie tabel 3.7). Dit heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat de trajectbegeleiding in veel gevallen door dezelfde organisatie (en soms zelfs door dezelfde persoon) uitgevoerd wordt.

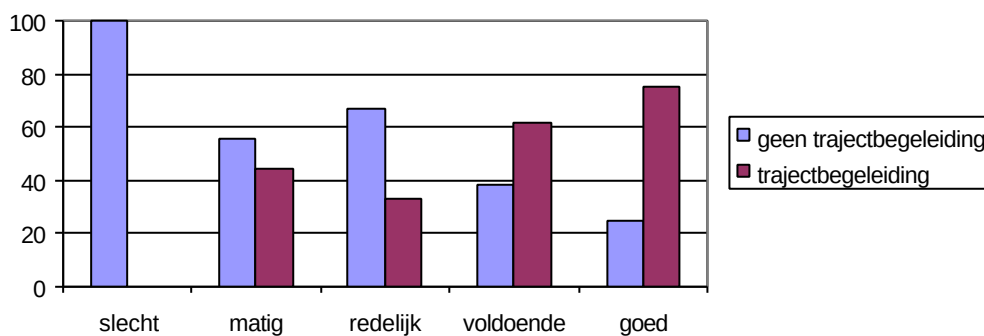
Hiertegenover noemt bijna de helft (46%) van de respondenten de afstemming met maatschappij-oriëntatie en beroepenoriëntatie ronduit slecht. Slechts een kleine minderheid is (redelijk) tevreden over de afstemming met deze onderdelen.

Tabel 3.7: Afstemming met andere WIN-onderdelen (N=62, in procenten).

Onderdeel	Goed	Redelijk	Voldoende	Matig	Slecht	Totaal
Trajectbegeleiding	34	21	22	17	5	100
Maatschappij-oriëntatie	2	16	16	21	46	100
Beroepenoriëntatie	2	16	9	27	46	100

Het oordeel over de afstemming met overige WIN-onderdelen blijkt afhankelijk van het feit of organisaties naast maatschappelijke begeleiding ook de trajectbegeleiding uitvoeren (zie figuren 3.2 tot en met 3.4). Organisaties die geen trajectbegeleiding uitvoeren oordelen gemiddeld veel negatiever over de onderlinge afstemming dan degenen die dat wel doen.

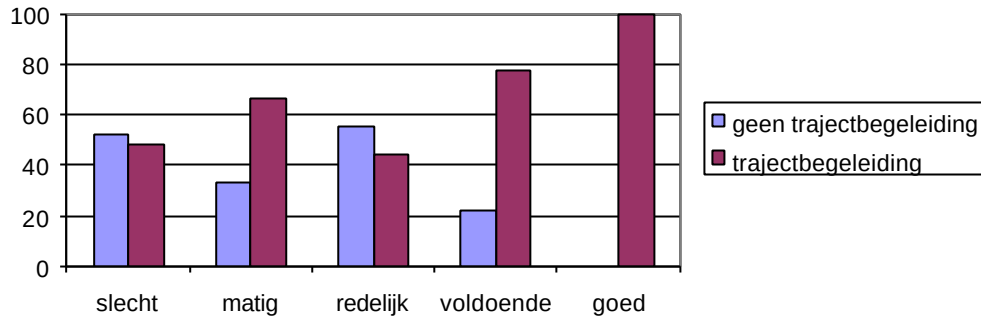
Figuur 3.2: Oordeel over afstemming met trajectbegeleiding naar uitvoering trajectbegeleiding (N=62, in procenten).



Alleen organisaties die geen trajectbegeleiding uitvoeren, beoordelen de afstemming met dit onderdeel als slecht.

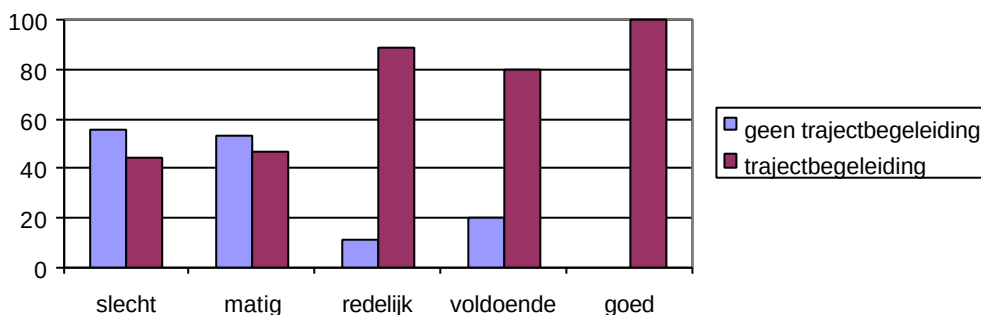
Wat betreft de afstemming met maatschappij-oriëntatie bestaat de groep die deze als voldoende tot goed beoordeelt, vrijwel geheel uit organisaties die de trajectbegeleiding verzorgen (zie figuur 3.3).

Figuur 3.3: Oordeel over afstemming met maatschappij-oriëntatie naar uitvoering trajectbegeleiding (N=62, in procenten).



Ten slotte wordt ook over de afstemming met beroepenoriëntatie eigenlijk alleen positief geoordeeld door de organisaties die naast de maatschappelijke begeleiding ook de trajectbegeleiding uitvoeren (zie figuur 3.4).

Figuur 3.4: Oordeel over afstemming met beroepenoriëntatie naar uitvoering trajectbegeleiding (N=62, in procenten).



Bovenstaande uitkomsten bevestigen de 'spin-in-het-web-functie' van de Bureaus Nieuwkomers die naast de uitvoering van de trajectbegeleiding tevens de contacten met de overige WIN-partners hebben.

De onderlinge afstemming is blijkens het voorgaande niet optimaal, ondanks dat er met de meeste bij de uitvoering van de WIN betrokken organisaties regelmatig wordt overlegd (zie tabel 3.8).

Tabel 3.8: Overleg met overige WIN-organisaties (N=62, in procenten)¹.

Organisatie	Regelmatig overleg	Naar behoefte, incidenteel	Geen overleg	Totaal
Met de gemeente	74	26		100
Met Bureau Nieuwkomers	77	21	3	100
Met het ROC	66	18	16	100
Met het CWI	45	39	16	100
Met VluchtelingenWerk	68	23	9	100
Met andere organisatie	60	33	7	100

Afstemming met inburgeringsprogramma algemeen

In principe wordt op basis van het inburgeringsonderzoek de inhoud van de maatschappelijke begeleiding vastgesteld. Echter, slechts de helft van de respondenten (52%) geeft aan dat de intake voor maatschappelijke begeleiding onderdeel uitmaakt van het inburgeringsonderzoek. In de andere helft van de gevallen staat de maatschappelijke begeleiding dus min of meer los van het inburgeringsprogramma.

Aan het einde van het inburgeringstraject wordt bekeken of de nieuwkomer na het doorlopen van het inburgeringstraject nog begeleiding nodig heeft. In de meerderheid (70%) van de organisaties is de maatschappelijk begeleider betrokken bij het advies over doorgeleiding (zie tabel 3.9). Slechts in dertig procent van de gevallen is de begeleider echter structureel betrokken bij dit advies. In de meerderheid van de overige gevallen gaat het initiatief van de maatschappelijk begeleider uit.

Tabel 3.9: Betrokkenheid maatschappelijk begeleider bij doorgeleiding (N=62, in procenten)².

Betrokkenheid	Percentage
Nee	30
Ja, de maatschappelijke begeleider is structureel betrokken bij het advies	30
Ja, op verzoek van andere betrokken instantie(s)	17
Ja, op eigen initiatief	28
Ja, anders	8

¹ De percentages in deze tabel vertegenwoordigen het overleg met andere WIN-organisaties. Dit betekent dat het percentage voor bijvoorbeeld overleg met Bureau Nieuwkomers het gemiddelde percentage is voor alle organisaties behalve de Bureaus Nieuwkomers zelf.

² Bij deze vraag was het mogelijk meer dan één antwoord aan te kruisen, daarom komt het totale percentage boven de 100 procent uit.

Knelpunten bij afstemming

Driekwart van de respondenten zegt dat er zich met betrekking tot de afstemming van maatschappelijke begeleiding knelpunten voordoen.

Veruit het meest genoemd wordt in dit verband de afstemming van maatschappelijke begeleiding met de inhoud van de maatschappij-oriëntatie en beroepenoriëntatie. Het overleg met de ROC's verloopt op veel plaatsen moeizaam, naar de mening van respondenten vooral omdat de ROC's teveel hun eigen belangen najagen.

Andere knelpunten bij afstemming die meer dan eens genoemd worden zijn het feit dat men soms weinig zicht heeft op het verloop van het traject van cliënten en dat er soms overlap tussen het aanbod van verschillende WIN-organisaties is. Zo noemt één respondent het voorbeeld dat twee WIN-organisaties eenzelfde cursus aanboden aan een nieuwkomer. In twee gemeenten ten slotte vindt in het geheel geen afstemming plaats.

Hieronder zijn enkele citaten opgenomen die een illustratie vormen van de afstemmingsproblemen:

- *“Er is in de WIN en dus ook bij de overige WIN-organisaties onvoldoende duidelijkheid over het belang en de inhoud van de WIN. Dat maakt afstemmen lastig.”*
- *“Er wordt nauwelijks afgestemd. Het ROC heeft een eigen programma aangeboden aan een gemengde groep van migranten en vluchtelingen, terwijl die groepen een verschillend aanbod nodig hebben.”*
- *“De inhoud is niet voldoende gedefinieerd en daardoor niet te gebruiken binnen het traject, doordat rapportage niet beschikbaar komt voor trajectbegeleider.”*
- *“Het ROC is nadrukkelijk gebrand op het volgen van eigen procedures, doelen en gewin, daardoor is de afstemming met maatschappij-oriëntatie en beroepenoriëntatie slecht.”*
- *“Door koppeling maatschappelijke begeleiding en trajectbegeleiding sneeuwt de maatschappelijke begeleiding nog wel eens onder.”*

Laatstgenoemd citaat is tevens een illustratie van de bevindingen uit de paragraaf over organisatie. Niettegenstaande deze constatering, hebben we in de voorgaande paragraaf over afstemming gezien dat in organisaties die de trajectbegeleiding uitvoeren, de maatschappelijke begeleiding veel beter is afgestemd met de overige WIN-onderdelen.

3.3 Financiering

De financiering van de maatschappelijke begeleiding is niet in elke gemeente op gelijke wijze geregeld (zie tabel 3.10). Ruim 60 procent van de organisaties werkt op basis van subsidie. Eenvijfde werkt op basis van output- of productfinanciering, dat wil zeggen dat men per afgerond traject of onderdeel daarvan betaald krijgt. De categorie “anders” omvat voornamelijk eisen/voorwaarden die de gemeente stelt bij het afgeven van een beschikking. Een voorbeeld hiervan is dat de gemeente een subsidiebeschikking afgeeft met daarbij de eis dat de maatschappelijke begeleiding conform de begeleidingschecklist van FORUM³ wordt uitgevoerd.

Tabel 3.10: Wijze van financiering (N=60, in procenten).

Financiering	Percentage
Subsidie met gespecificeerde producten/diensten	35
Subsidie zonder gespecificeerde producten/diensten	27
Productfinanciering (contract met gespecificeerde producten/diensten)	20
Anders	18
Totaal	100

Verantwoording/prestatie-indicatoren

Om de kwaliteit van de maatschappelijke begeleiding beter te kunnen bewaken, zijn er in sommige gemeenten afspraken gemaakt over prestatie-indicatoren.

Bijna één op de drie organisaties (31%) heeft met de gemeente afspraken gemaakt met betrekking tot prestatie-indicatoren. De gemeente wordt in die gevallen op de hoogte gehouden middels bijvoorbeeld periodieke rapportages en jaarverslagen met daarin in elk geval een aantal belangrijke kengetallen (bijvoorbeeld aantallen intakes versus aantallen doorverwijzing en uitval) en soms ook inhoudelijke verslaglegging.

Tien procent van de organisaties geeft aan dat men momenteel nog niet met prestatie-indicatoren werkt, maar dat dat wel in ontwikkeling is.

Aldus blijkt dat de meerderheid (59%) zich niet bezighoudt met prestatie-indicatoren.

Knelpunten financiering

Over de vraag of de financiering van maatschappelijke begeleiding op bevredigende wijze geregeld is, verschillen respondenten van mening. Bijna veertig procent van de respondenten is het (gedeeltelijk) eens met de stelling dat de financiering van maatschappelijke begeleiding op bevredigende wijze is geregeld.

³ Deze lijst is opgenomen als bijlage in de publicatie *Inburgeren is Maatwerk* (Coumou, Egberts & Speijers, 1999).

Deze respondenten zijn met name positief over gemaakte productafspraken (deze bieden duidelijkheid, aldus de respondenten) en over de financieringswijze dat men een standaardbedrag per nieuwkomer op jaarbasis ontvangt.

Bijna driekwart van de respondenten is het (gedeeltelijk) oneens met de stelling dat de financiering bevredigend geregeld is. De meest genoemde knelpunten zijn:

- maatschappelijke begeleiding is zwaar ondergefinancierd,
- geld is niet altijd duidelijk geoormerkt. Zo is soms onduidelijk welk deel van het budget voor trajectbegeleiding is en welk deel voor maatschappelijke begeleiding, of hoe maatschappelijke begeleiding voor niet-vluchtelingen betaald moet worden.

Enkele citaten die illustratief zijn voor het merendeel van de genoemde knelpunten:

- *“Voor verdere professionalisering zijn meer betaalde krachten nodig en dus meer geld. Het accent van de financiering van het Rijk ligt op educatie, waarmee maatschappelijke begeleiding een ondergeschoven kind is geworden.”*
- *“Door outputfinanciering is er altijd hoge werkdruk.”*
- *“Er is meer financiering nodig voor ondersteuning van vrijwilligers.”*
- *“Het is niet duidelijk welk deel van subsidie voor maatschappelijke begeleiding en welk deel voor trajectbegeleiding is, onduidelijk welke mix tussen trajectbegeleiding en maatschappelijke begeleiding gewenst wordt.”*
- *“Er zijn geen gelden beschikbaar voor niet-vluchtelingen.”*

De knelpunten met betrekking tot financiering hebben met name betrekking op onderfinanciering en het oormerken van budgetten.

4 BEREIK EN DEELNAME

Dit hoofdstuk gaat in op het bereik van nieuwkomers ten behoeve van maatschappelijke begeleiding. In paragraaf 4.1 van dit hoofdstuk brengen we in beeld onder welke omstandigheden nieuwkomers maatschappelijke begeleiding krijgen. Zo wordt bekeken of er maatschappelijke begeleiding wordt geboden wanneer de cliënt nog geen inburgeringstraject volgt of een ontheffing voor het traject heeft. Daarnaast wordt ingegaan op de vraag of de maatschappelijke begeleiding doorloopt na afronding van het inburgeringstraject. Tot slot wordt behandeld hoe nieuwkomers benaderd worden door maatschappelijk begeleiders. In paragraaf 4.2 wordt besproken in welke mate nieuwkomers gebruik maken van de maatschappelijke begeleiding. Ook zal bekeken worden welke actie ondernomen wordt door de aanbiedende organisatie wanneer de nieuwkomers geen gebruik maken van de begeleiding.

4.1 Bereik

Nieuwkomers komen op verschillende manieren binnen bij de maatschappelijke begeleiding (zie tabel 4.1). In bijna de helft van de gevallen (48%) worden zij door andere instanties (bijvoorbeeld Bureau Nieuwkomers) doorverwezen naar de maatschappelijke begeleiding. Bijna één op de vijf nieuwkomers meldt zich uit eigen beweging. Eén op de tien organisaties benadert zelf de nieuwkomers actief. De categorie “op overige wijze” is vooral gevuld door organisaties waar nieuwkomers terechtkomen via de trajectbegeleider.

Tabel 4.1: Verhouding benaderingswijzen nieuwkomers (N=62, in procenten).

Benaderingswijze	Percentage
Nieuwkomers worden doorverwezen vanuit een andere instantie	48
Nieuwkomers melden zichzelf	18
Maatschappelijke begeleiders benaderen de nieuwkomers	11
Op overige wijze	22
Totaal	100

De helft van de organisaties geeft aan geen problemen te ondervinden bij het bereik van nieuwkomers voor maatschappelijke begeleiding. Van de organisaties geeft 61 procent aan, al dan niet naast positieve ervaringen, knelpunten te ervaren bij het bereik van nieuwkomers.

Positieve ervaringen met betrekking tot het bereik van nieuwkomers hebben vooral betrekking op vluchtelingen. Het zijn dan ook met name de VluchtelingenWerkorganisaties die

deze positieve ervaringen melden. De vluchtelingen worden goed bereikt door onder meer de actieve houding, naamsbekendheid en goede naam van de organisaties. Vluchtelingen hebben over het algemeen behoefte aan begeleiding en maken daarom goed gebruik van het aanbod. Het bereik is ook goed wanneer er sprake is van een sluitende aanpak en van samenwerking tussen de betrokken WIN-organisaties. In het geval dat VluchtelingenWerkorganisaties minder goede ervaring hebben met het bereik, gaat het dikwijls om migrantennieuwkomers die zich niet altijd melden en soms moeilijk te motiveren zijn. Een respondent geeft aan dat door de onduidelijke inhoud van de maatschappelijke begeleiding migranten vaak denken dat zij de begeleiding niet nodig hebben. Ook het taalprobleem en verwarring over het verschil tussen maatschappelijke begeleiding en trajectbegeleiding spelen een rol. Wanneer de communicatie tussen de WIN-organisaties onvoldoende is, ervaart VluchtelingenWerk meer in het algemeen dat het bereik stagneert.

De Bureau Nieuwkomers-organisaties die de maatschappelijke begeleiding verzorgen, zowel de gemeentelijke- als de zelfstandige organisaties, ervaren net als VluchtelingenWerk vooral problemen met het bereik van migrantennieuwkomers. Een aantal organisaties geeft aan dat migranten denken geen begeleiding nodig te hebben. Dit komt enerzijds door de voor hen onduidelijke inhoud van de begeleiding en anderzijds door netwerken die zichzelf hebben of door echtgenoten die de begeleiding verbieden. In het algemeen meldt Bureau Nieuwkomers ook de volgende knelpunten:

- een gebrek aan tijd voor maatschappelijke begeleiding binnen de organisatie zelf;
- een te weinig actieve houding van ambtenaren;
- een gebrek aan motivatie en interesse onder de nieuwkomers.

Maatschappelijke begeleiding in relatie tot het inburgeringsprogramma

Maatschappelijke begeleiding wordt op verschillende momenten tijdens het inburgeringsprogramma aangeboden (zie tabel 4.2). Driekwart van de onderzochte organisaties biedt al maatschappelijke begeleiding aan wanneer de cliënt nog geen inburgeringstraject volgt. Ruim zeventig procent van de organisaties doet hetzelfde wanneer een nieuwkomer ontheffing heeft voor het inburgeringsprogramma. Eén op de tien organisaties geeft overigens te kennen dat zij nog nooit een cliënt met ontheffing hebben gehad.

Tabel 4.2: Begeleiding zonder traject of met ontheffing naar type organisatie (N=56, in procenten).

Type organisatie	Nog geen traject, wel MB		Ontheffing, wel MB	
	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
VW	92	8	84	16
Gemeentelijk BN	56	44	60	40
Zelfstandig BN of overig	70	30	60	40
Totaal	80	20	74	25

Uit de tabel blijkt dat vooral de VluchtelingenWerkorganisaties maatschappelijke begeleiding geven indien een inburgeringstraject nog niet is gestart of in geval van een ontheffende beschikking. Deze uitkomst sluit aan bij de bevinding uit het vorige hoofdstuk dat de intake voor maatschappelijke begeleiding in veel gevallen geen deel uitmaakt van het inburgeringsonderzoek en maatschappelijke begeleiding dus min of meer los van het inburgeringsprogramma staat.

Ook als het inburgeringsprogramma afgelopen is kan er nog maatschappelijke begeleiding aangeboden worden (zie tabel 4.3). De helft van de organisaties biedt ook na de afronding van het traject nog maatschappelijke begeleiding aan. De vorm van de begeleiding varieert. Meestal gaat het om een afbouwende fase van begeleiding van maximaal een halfjaar na afronding van het traject tot “begeleiding zolang als nog nodig is”.

Tabel 4.3: Maatschappelijke begeleiding na afronding inburgeringstraject (N=62, in procenten).

Afronding maatschappelijke begeleiding	Percentage
Begeleiding stopt na afronding van het inburgeringstraject	48
Begeleiding tot maximaal een half jaar na afronding	20
Begeleiding tot maximaal een jaar na afronding	16
Begeleiding zo lang als nodig is (meer dan een jaar na afronding)	16
Totaal	100

De tabel maakt duidelijk dat in ongeveer één op de zes gevallen een cliënt net zolang begeleid wordt als nodig is. In de overige gevallen geldt dat de maatschappelijke begeleiding gekoppeld is aan het inburgeringsprogramma.

4.2 Deelname

In deze paragraaf wordt achtereenvolgens ingegaan op de deelname per doelgroep en de motieven voor het niet deelnemen aan de maatschappelijke begeleiding.

Deelname per doelgroep

Niet alle nieuwkomers maken gebruik van het aanbod van maatschappelijke begeleiding. Het merendeel van de organisaties zegt een beperkt bereik te hebben. Alleen een deel (40%) van de organisaties die vluchtelingen begeleiden, zegt dat men alle nieuwkomers bereikt.

Ruim driekwart van de organisaties geeft aan dat er specifieke groepen zijn die minder gebruik maken van maatschappelijke begeleiding. Het gaat daarbij vooral om de traditionele migranten en gezinsherenigers van Turkse en Marokkaanse afkomst. Daarnaast zouden gezinsvormers, vooral degenen met een Nederlandse partner, in mindere mate gebruik maken van maatschappelijke begeleiding. Een enkele organisatie noemt de groep Antillianen en Arubanen. Deze conclusies sluiten aan bij het onderzoek naar de effecten van de WIN (Regioplan 2002¹).

De redenen waarom er weinig of geen gebruik wordt gemaakt van maatschappelijke begeleiding, worden in tabel 4.4 weergegeven, naar doelgroep van de organisatie.

Tabel 4.4: Redenen waarom door nieuwkomers weinig of geen gebruik wordt gemaakt van maatschappelijke begeleiding (N=54, in procenten).

Doelgroep maatschappelijke begeleiding	Werk	Gebrek aan motivatie	Psychische en/of sociale problemen	Ziekte	Verhuizing	Andere redenen
Vluchtelingen	33	67	83	17	17	50
Vluchtelingen en niet-Ned. migranten	33	50	22	-	33	78
Niet-Ned. Migrant en Ned. migranten	-	-	-	-	-	100
Alle nieuwkomers	40	48	16	8	40	64
Onbekend	67	33	67	33	33	67
Totaal	37	48	28	7	33	69

Organisaties die alleen vluchtelingen begeleiden, stellen dat in ruim tachtig procent van de gevallen psychische en/of sociale problematiek de reden voor niet-deelname is. De organi-

¹ Brink e.a., *Verscheidenheid in integratie. Evaluatie van de effectiviteit van de WIN*, Regioplan, 2002.

saties die zowel vluchtelingen als niet-Nederlandse migranten begeleiden geven aan dat de helft van de nieuwkomers die niet deelnemen hiervoor onvoldoende gemotiveerd is. De categorie ‘andere redenen’ wordt voor het overgrote deel gevormd door nieuwkomers die volgens de respondenten geen begeleiding nodig hebben. Deze nieuwkomers hebben een eigen netwerk van vrienden en familie in Nederland, een Nederlandse partner of zijn voldoende zelfredzaam. De inhoud van deze variabele komt overeen met de visie van de organisaties: vooral de traditionele migranten met een eigen netwerk en gezinsvormers (met Nederlandse partner) zouden geen gebruik maken van maatschappelijke begeleiding. Daarnaast komt het voor dat nieuwkomers argwanend tegenover de maatschappelijke begeleiding staan, niet weten wat de maatschappelijke begeleiding inhoudt, of zo min mogelijk overheidsbemoeienis wensen.

Actie bij niet-deelname

De acties die organisaties ondernemen wanneer een nieuwkomer niet deelneemt of uitvalt, zijn velerlei (zie tabel 4.5), maar verschillen doorgaans niet sterk naar type organisatie. Slechts tien procent meldt de uitval aan de uitkerende instantie en ruim een kwart ondernemt geen enkele actie indien nieuwkomers niet deelnemen aan de maatschappelijke begeleiding.

Tabel 4.5: Actie bij niet-deelname of uitval (N=59, in procenten).

Ondernomen actie	Type organisatie			Totaal
	Vluchtelingenwerk (evt. incl. BNK)	Gemeentelijk bureau nieuw- komers	Zelfstandig/ overig	
Gesprek met de nieuwkomer	50	45	40	47
Melden aan Bureau Nieuwkomers	42	36	20	37
Organiseren van een minimum aantal contacten met de nieuw- komer	29	18	30	27
Alternatieve begeleiding aanbie- den/doorverwijzen naar andere instanties	13	9	20	14
Melden aan uitkerende instantie	11	18		10
Anders	13	9	20	14
Geen enkele actie	18	36	50	27
Totaal	100	100	100	100

Knelpunten met betrekking tot deelname aan trajecten

Zeventig procent van de organisaties ervaart knelpunten met betrekking tot de deelname van nieuwkomers aan het inburgeringstraject. Bijna veertig procent geeft aan geen problemen te signaleren, al dan niet naast aspecten die wel als knelpunt worden ervaren.

De organisaties signaleren de volgende knelpunten:

- Traditionele migranten zien het nut niet altijd in van maatschappelijke begeleiding, mogen niet van hun partner of beschikken zelf over een sociaal netwerk.
- Er is een gebrek aan middelen binnen de organisatie op het gebied van tijd en financiën, waardoor nieuwkomers niet structureel en continu sluitend begeleid kunnen worden. Ook is de behoefte aan begeleiding van de nieuwkomer soms groter dan de organisatie kan bieden.
- Werkenden zijn geneigd uit te vallen.
- Er is een gebrek aan kinderopvang.
- Het onderscheid tussen traject- en maatschappelijke begeleiding is niet helder genoeg.
- Het niet beheersen van de Nederlandse taal werkt belemmerend.
- Er is een gebrekkige samenwerking tussen de WIN-organisaties.

Eén organisatie merkt op dat dankzij de genomen initiatieven, de deelname aan maatschappelijke begeleiding is verbeterd (zie ook hoofdstuk 5).

Uit het bovenstaande blijkt dat veel organisaties geconfronteerd worden met nieuwkomers die niet deelnemen aan maatschappelijke begeleiding. De redenen hiervoor zijn divers. Veel VluchtelingenWerkorganisaties vinden de uitval van met name migrantennieuwkomers een knelpunt en zijn van mening dat deze groep meer begeleiding nodig heeft. Dit terwijl Bureau Nieuwkomers in veel gemeenten stelt dat een groot deel van deze groep geen maatschappelijke begeleiding nodig heeft, bijvoorbeeld omdat zij hier al een netwerk hebben.

5 INITIATIEVEN EN PROJECTEN

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op interessante ontwikkelingen en nieuwe initiatieven die in gemeenten ontwikkeld zijn ter verbetering van de maatschappelijke begeleiding. Eerst is geïnventariseerd of er behoefte is aan initiatieven en aan welke initiatieven in het bijzonder. Vervolgens is nagegaan of deze behoefte een vervolg heeft gekregen door het daadwerkelijk opzetten van nieuwe projecten/initiatieven. Er is gekeken naar welke initiatieven dat zijn en hoe succesvol deze zijn.

5.1 Behoefte aan nieuwe initiatieven

Bijna alle organisaties (93%) geven aan behoefte te hebben aan initiatieven ter verbetering of verandering van de maatschappelijke begeleiding. Tabel 5.1 geeft een overzicht van initiatieven die vooral gewenst zijn.

Tabel 5.1: Behoefte aan initiatieven ter verbetering van de maatschappelijke begeleiding (N=62, in procenten).

Initiatieven m.b.t.:	Percentage
Afstemming met andere organisaties	58
Effectmeting/monitoring	51
Interne kwaliteitsbewaking	49
Inhoud maatschappelijke begeleiding	49
Werkwijze/methodiek	46
Organisatie maatschappelijke begeleiding	37
Deskundigheidsbevordering	32
Invloed/inspraak van cliënten	32
Speciaal beleid voor specifieke doelgroepen	27
Anders	8

Meer dan de helft van de betrokken organisaties heeft behoefte aan het afstemmen van maatschappelijke begeleiding met de andere WIN-organisaties. Ook is er vraag naar effectmetingen: wat wordt er bereikt met de maatschappelijke begeleiding, wat zijn de doelen en worden gestelde doelen gehaald? Daarnaast hebben de organisaties behoefte aan interne kwaliteits-

bewaking, een duidelijke methodiek en een inhoudelijke en organisatorische verbetering. In mindere mate bestaat er behoefte aan speciaal beleid voor specifieke doelgroepen.

5.2 Genomen initiatieven

Van de organisaties die de maatschappelijke begeleiding verzorgen, heeft tweederde daadwerkelijk initiatieven genomen ter verbetering of verandering van de maatschappelijke begeleiding (zie tabel 5.2). Ruim zestig procent van de organisaties die aangegeven heeft behoefte te hebben aan een initiatief, heeft ook daadwerkelijk een initiatief gestart. De overige organisaties geven aan dat plannen ter verbetering vaak moeilijk te realiseren zijn wegens capaciteitsgebrek (zie ook paragraaf 5.4).

Tabel 5.2: Genomen initiatieven ter verbetering van de maatschappelijke begeleiding (N=40, in procenten).

Initiatieven met betrekking tot:	Totaal
Werkwijze/methodiek	68
Afstemming met andere organisaties	65
Inhoud maatschappelijke begeleiding	63
Organisatie maatschappelijke begeleiding	55
Interne kwaliteitsbewaking	43
Deskundigheidsbevordering	38
Invloed/inspraak van cliënten	10
Speciaal beleid voor specifieke doelgroepen	8
Anders	8
Totaal (n)	40

Veel organisaties geven aan dat zij op diverse terreinen nieuwe initiatieven hebben genomen of aan het ontwikkelen zijn. Helaas zijn vaak deze initiatieven slechts summier toegelicht in de vragenlijst. Wel blijkt uit de toelichtingen dat de meeste initiatieven nog in ontwikkeling zijn. Hieronder wordt elk van de categorieën uit bovenstaande tabel toegelicht:

De werkwijze en methodiek

De meeste ontwikkelde initiatieven hebben betrekking op de methodiek c.q. werkwijze van de maatschappelijke begeleiding. Deze initiatieven zijn ook het meest uitgebreid toegelicht.

Het merendeel van de initiatieven in deze categorie houdt in dat men methodischer is gaan werken. Zo zijn er checklisten en draaiboeken voor intake, voortgangs- en eindgesprekken gemaakt, maar ook voor het uitbreiden van sociale netwerken van cliënten en voor toeleiding naar vrijwilligerswerk. Een andere belangrijk initiatief dat genomen is door veel organisaties, omvat het werken met begeleidingsplannen.

Bovengenoemde methodische instrumenten bieden volgens de respondenten veel houvast voor begeleiders en scheppen meer duidelijkheid en structuur in de begeleiding.

Afstemming met andere organisaties

Ook wat betreft afstemming met andere organisaties zeggen veel maatschappelijk begeleiders initiatieven ontplooid te hebben. De behoefte aan dit soort initiatieven is ook groot (zie tabel 5.1). Gezien de bevinding uit hoofdstuk 3 dat de afstemming als onvoldoende wordt ervaren, is dit een logische stap.

Veel organisaties zijn intensiever gaan overleggen met de overige bij de WIN betrokken organisaties. In deze overleggen wordt de inhoud van het programma besproken en op elkaar afgestemd. Zo bepaalt men in één gemeente bijvoorbeeld samen de inhoud van excursies en in een andere gemeente hebben de maatschappelijke begeleiding en het ROC een gezamenlijke intake. Ook praktische zaken worden op elkaar afgestemd, bijvoorbeeld afstemming van de maatschappelijke begeleiding op de lestijden van het ROC. In één gemeente is onlangs een project gestart met als doel een integrale aanpak voor inburgering te realiseren. Alle bij de WIN betrokken organisaties participeren in dit project, dat zich nog in een ontwikkelingsfase bevindt.

Organisaties die niet de trajectbegeleiding uitvoeren proberen de afstemming met dit onderdeel te verbeteren, bijvoorbeeld door samen met de trajectbegeleider een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de cliënt op te stellen.

Omdat deze initiatieven beantwoorden aan de grote behoefte aan verbeterde afstemming, zijn de betrokken organisaties positief te spreken over het resultaat van bovengenoemde initiatieven. Zij leiden tot een meer integrale aanpak van inburgering.

De inhoud van maatschappelijke begeleiding

Enkele organisaties hebben naast de individuele begeleiding ook groepsgerichte maatschappelijke begeleiding ontwikkeld (of zijn dit aan het ontwikkelen). In één gemeente organiseert men regelmatig groepsactiviteiten c.q. excursies, bijvoorbeeld een stadwandeling of een bezoek aan een museum of een waterzuiveringsbedrijf. Bijzonder aan deze aanpak is, naast het feit dat het een groepsactiviteit is, dat standaard ook autochtone Nederlanders deelnemen aan de excursies. Op deze manier heeft men het contact met autochtonen reeds vroeg kunnen organiseren. Een andere gemeente geeft groepsgerichte maatschappelijke begeleiding waarin mensen kennis maken met diverse onderdelen van de samenleving. Daarbij zijn bijvoorbeeld

ook pasjes vrijgegeven door de busmaatschappij, zodat de nieuwkomers het openbaar vervoer leren kennen.

De betrokken organisaties zijn zeer positief over de effecten van de groepsactiviteiten. Netwerken worden op deze manier relatief eenvoudig vergroot.

Een tweede ontwikkeling met betrekking tot de inhoud omvat dat enkele organisaties de inhoud van de maatschappelijke begeleiding beter proberen vast te leggen door een checklist voor de inhoud te ontwikkelen.

Organisatie van de maatschappelijke begeleiding

De meeste initiatieven die op dit terrein zijn genomen, hebben te maken met cliëntbesprekingen. De meeste organisaties houden interdisciplinaire cliëntbesprekingen. Waar voorheen bijvoorbeeld met een team van maatschappelijk begeleiders een cliënt besproken werd, gebeurt dat nu met maatschappelijk begeleiders en trajectbegeleiders. Enkele organisaties hebben een checklist ontwikkeld voor cliëntbesprekingen, waardoor deze op een meer gestructureerde wijze verlopen.

Het resultaat van bovengenoemde initiatieven is, aldus respondenten, dat er meer helderheid en structuur in de begeleiding komt en dat er meer samenhang in het aanbod voor de nieuwkomer is.

Eén respondent geeft aan dat er, om een beter inzicht te krijgen in de resultaten van de maatschappelijke begeleiding, binnen de organisatie nu kleinere doelen worden geformuleerd. Hierdoor worden resultaten beter zichtbaar.

Interne kwaliteitsbewaking

De initiatieven in deze categorie hebben vooral betrekking op het invoeren van regelmatige interne evaluaties. Helaas zijn hierbij geen inhoudelijke toelichtingen gegeven door respondenten. Evenmin is duidelijk in hoeverre deze initiatieven succesvol zijn.

Deskundigheidsbevordering

Op het terrein van deskundigheidsbevordering van maatschappelijk begeleiders heeft een aantal organisaties nieuwe cursussen ontwikkeld. Voorbeelden die genoemd worden zijn een intensieve inwerk cursus voor nieuwe medewerkers en cursussen voor vrijwilligers. Een andere organisatie heeft VluchtelingenWerk uitgenodigd om een cursus te komen geven.

Invloed/inspraak van cliënten

Enkele organisaties evalueren regelmatig (in voortgangs- en eindgesprekken) met cliënten de maatschappelijke begeleiding. Op basis hiervan wordt de inhoud aangepast. Zoals reeds vermeld hebben sommige organisaties hiervoor checklisten ontwikkeld. Deze vorm van vernieuwing wordt als succesvol ervaren.

Speciaal beleid voor specifieke doelgroepen

Een kleine minderheid van de organisaties heeft nieuwe initiatieven genomen op het gebied van doelgroepspecifiek beleid. In één gemeente is een sociaal activeringsplan opgezet voor (analfabete) vrouwelijke nieuwkomers die dreigen uit te vallen uit het inburgeringstraject en/of die weinig sociale contacten hebben. Een andere organisatie heeft een Antillianenloket ingesteld.

Een aantal respondenten licht het feit dat zij geen doelgroepspecifieke initiatieven hebben overigens toe door te zeggen dat zij maatwerk voor het individu bieden en dus geen doelgroepspecifiek beleid nodig hebben.

Er is slechts één organisatie die een “Nieuwe opzet Maatschappelijke Begeleiding” op papier aan ons heeft toegestuurd. Deze organisatie heeft op basis van publicaties van FORUM (1999) en het CINOP (1999) de organisatie en methodiek van de maatschappelijke begeleiding vernieuwd. De maatschappelijke begeleiding richt zich binnen die organisatie expliciet op de eerste levensbehoefte van de cliënt, op zekerheid en veiligheid en vervolgens pas op sociale contacten en inburgering in de (lokale) samenleving. Daarbij wordt maatwerk nadrukkelijk bevorderd door het bieden van zowel groeps- als individuele begeleiding.

De afstemming met de educatieve component binnen de WIN (met name met het onderdeel Maatschappijoriëntatie) wordt evenals de afstemming met de trajectbegeleiding, bewust gezocht en vastgelegd op rapportageformulieren.

Analyse

Bij zowel de behoefte aan initiatieven als de daadwerkelijk genomen initiatieven is er weinig onderscheid tussen de verschillende soorten organisaties. Er zijn echter enkele uitzonderingen.

Met name VluchtelingenWerk heeft veel meer dan de overige organisaties behoefte aan afstemming van de maatschappelijke begeleiding met andere WIN-organisaties of -onderdelen. Dit is niet geheel onlogisch, aangezien Bureau Nieuwkomers een regiefunctie heeft en doorgaans ook de trajectbegeleiding verzorgt.

Bureau Nieuwkomers heeft daarentegen relatief vaker behoefte aan initiatieven op het gebied van de organisatie van maatschappelijke begeleiding, de methodiek en deskundigheidsbevordering. VluchtelingenWerk-organisaties, met hun jarenlange ervaring en expertise, lijken deze initiatieven minder nodig te hebben en te ontwikkelen. Voor Bureau Nieuwkomers en de gemeente daarentegen, wiens hoofdtaak binnen de WIN het bieden van trajectbegeleiding is, lijkt de maatschappelijke begeleiding een nog verder te ontwikkelen gebied.

5.3 Succesfactoren

Van de organisaties die initiatieven hebben genomen ter verbetering of verandering van de maatschappelijke begeleiding, geeft een overgrote meerderheid (93%) aan dat de initiatieven succesvol zijn. Gezien het feit dat veel initiatieven nog in ontwikkeling zijn, lijkt deze conclusie voor een deel wat voorbarig.

Op basis van het voorgaande kunnen we de volgende succesfactoren benoemen:

- *Deskundigheid en betrokkenheid medewerkers en organisaties*

Dit is een belangrijke succesfactor die door veel respondenten wordt genoemd. Velen omschrijven het team van begeleiders als deskundig, actief, flexibel, open en betrokken en noemen dit een essentiële factor in het welslagen van elk initiatief.

- *Stroomlijning werkprocessen*

Het werken met draaiboeken en checklisten maakt werkprocessen helderder en effectiever. Dit heeft volgens een aantal respondenten als groot voordeel dat het de medewerkers meer houvast biedt. Vooral voor vrijwilligers, die niet altijd een opleiding tot begeleider c.q. hulpverlener hebben gevolgd, wordt dit als zeer belangrijk beschouwd.

- *Verbeterde communicatie*

Een aantal initiatieven is succesvol omdat zij de communicatie verbetert. Dit betreft de communicatie tussen medewerkers van een organisatie, maar ook de communicatie tussen verschillende organisaties. Het intensiveren van overleg tussen WIN-partners en het voeren van interdisciplinaire cliëntbesprekingen zijn voorbeelden op weg naar een integrale aanpak van inburgering.

- *Maatwerk*

Niet in de laatste plaats is door verschillende respondenten benadrukt dat het zo veel mogelijk afstemmen van de inhoud van maatschappelijke begeleiding op de wensen van de nieuwkomers het effect ervan beslist vergroot. Het verzorgen van maatwerk wordt in de praktijk echter belemmerd door gebrek aan tijd en middelen.

5.4 Knelpunten

Naast de ervaring dat de genomen initiatieven als succesvol worden ervaren, ziet een aantal organisaties ook een problematischer kant: 37 procent van de organisaties geeft aan dat er

ook knelpunten zijn. Het feit dat bovenstaande initiatieven nog in ontwikkeling zijn en nog niet volop vruchten afwerpen, speelt daarbij een grote rol. Daarnaast zijn er ook factoren die de successen werkelijk remmen:

- De beperkte middelen met betrekking tot financiën en beschikbare tijd.
- Vrijwilligers en stagiaires volgen elkaar snel op of zijn zelfs niet voorhanden. Daarmee komt de continuïteit binnen organisaties in gevaar.
- De gemaakte afspraken met de andere WIN-organisaties verzanden na verloop van tijd of komen helemaal niet van de grond.

6 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord en volgt een nadere analyse en discussie van de onderzoeksresultaten.

6.1 Beantwoording onderzoeksvragen

De beantwoording van de onderzoeksvragen luidt als volgt:

1. Wat wordt er in de verschillende gemeenten verstaan onder maatschappelijke begeleiding?

De verschillende organisaties die de maatschappelijke begeleiding verzorgen zijn eensgezind over het doel van maatschappelijke begeleiding: dat is het bevorderen van sociale redzaamheid. Er zijn wel kleine verschillen in de exacte formulering van dit doel.

Sommige organisaties hebben redzaamheid in de lokale samenleving (lees: woonplaats) als doelstelling, terwijl anderen sociale redzaamheid in de Nederlandse samenleving als geheel beogen. Ook is er een aantal organisaties dat naast het bevorderen van sociale redzaamheid expliciet een tweede doelstelling heeft geformuleerd, namelijk het wegnemen c.q. verminderen van belemmeringen in het inburgeringstraject als geheel.

2. Welke organisaties en (beroeps)krachten zijn bij de uitvoering betrokken?

In iets meer dan de helft van de onderzochte gemeenten wordt de maatschappelijke begeleiding uitgevoerd door VluchtelingenWerk. In bijna een kwart van de organisaties wordt dit gedaan door een Bureau Nieuwkomers dat ondergebracht is bij de gemeente. In de overige gevallen is de maatschappelijke begeleiding ondergebracht bij een andere instelling dan gemeente of VluchtelingenWerk, bijvoorbeeld een andere welzijnsinstelling.

De maatschappelijke begeleiding wordt in ongeveer driekwart van de ondervraagde organisaties (deels) uitgevoerd door vrijwilligers. Naast eventuele vrijwilligers maakt ruim de helft van de organisaties gebruik van beroepskrachten en eveneens ruim de helft van stagiaires. Het werken met vrijwilligers gaat gepaard met een aantal knelpunten. Het blijkt moeilijk om vrijwilligers te vinden en het verloop onder de vrijwillige werknemers is groot. Hierdoor komt de continuïteit van het werk nogal eens in gevaar. Hiertegenover staat dat vrijwilligers zich vaak zeer betrokken tonen. Deze betrokkenheid en inzet van de begeleiders is door veel organisaties als een succesfactor benoemd.

3. Hoe wordt de maatschappelijke begeleiding uitgevoerd?

Ruim veertig procent van de organisaties richt zich op alle groepen nieuwkomers. Bijna een derde richt zich op vluchtelingen en niet-Nederlandse migranten. De overige organisaties begeleiden alleen vluchtelingen of alleen migranten (zowel Nederlandse als niet-Nederlandse).

Doorgaans hebben nieuwkomers een vaste contactpersoon die de nieuwkomer ontmoet tijdens spreekuren, vaste afspraken en/of huisbezoeken. Dertig procent van de organisaties biedt naast individuele begeleiding ook groepsactiviteiten aan.

Het merendeel van de organisaties heeft per maand minder dan tien uur per cliënt beschikbaar voor maatschappelijke begeleiding. VluchtelingenWerkgroepen werken vaker met vrijwilligers en hebben daardoor meer tijd beschikbaar per cliënt. Veel respondenten (inclusief VluchtelingenWerkgroepen) zeggen dat zij door een te hoge caseload weinig tijd kunnen besteden aan individuele begeleiding. Dit wordt met name verwoord door de organisaties die tevens de trajectbegeleiding doen.

Gemiddeld besteden de benaderde organisaties tweederde van de voor maatschappelijke begeleiding beschikbare tijd aan het begeleiden van cliënten. De overige tijd wordt ingenomen door ondersteuning en overhead. Er doen zich met betrekking tot de tijdverdeling (tussen individuele begeleiding en overige activiteiten) geen grote verschillen voor tussen VluchtelingenWerk en het gemeentelijke Bureau Nieuwkomers.

4. Zijn er interessante projecten of ontwikkelingen?

Veel organisaties geven aan initiatieven ter verbetering van de maatschappelijke begeleiding te hebben genomen. Deze initiatieven zijn ook succesvol, aldus de respondenten. Uit de toelichting die respondenten bij deze initiatieven geven blijkt echter dat de meeste van deze initiatieven nog in een ontwikkelingsfase zijn. De conclusie dat zij succesvol zouden zijn, lijkt daarom nog ietwat voorbarig. Ook dient opgemerkt te worden dat de meeste respondenten de door hun organisatie genomen initiatieven slechts summier hebben toegelicht op de vragenlijst. Dit maakt het in veel gevallen moeilijk een oordeel te vormen over de mate waarin een initiatief vernieuwend of succesvol is.

Toch is er wel een aantal terreinen aan te wijzen waarop in veel gemeenten creatieve oplossingen bedacht zijn om de maatschappelijke begeleiding te verbeteren. De belangrijkste nieuwe ontwikkelingen worden hieronder opgesomd.

- Methodiek

Er wordt in toenemende mate methodisch gewerkt binnen de maatschappelijke begeleiding. Veel organisaties hebben checklisten en draaiboeken ontwikkeld voor verscheidene ten van de begeleiding, zoals voor intake-, voortgangs- en eindgesprekken of voor toeleiding naar (vrijwilligers)werk. Daarnaast is een aantal organisaties gaan werken met bege-

leidingsplannen. Gebleken is dat dit soort methodische instrumenten meer helderheid en structuur in de begeleiding brengt en zo meer houvast biedt voor de begeleiders.

- *Afstemming*

Veel organisaties zijn intensiever gaan overleggen met de andere WIN-organisaties in de gemeente. Gedurende deze overleggen worden zowel de inhoud van de maatschappelijke begeleiding als praktische zaken op elkaar afgestemd. Voorbeelden zijn een gezamenlijke intake door het ROC en maatschappelijke begeleiding, het gezamenlijk bepalen van de inhoud van excursies of het door trajectbegeleider en maatschappelijk begeleider samen opstellen van een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de nieuwkomer.

- *Groepsactiviteiten*

Een aantal maatschappelijke begeleidingsorganisaties biedt naast de individuele begeleiding ook groepsactiviteiten aan, bijvoorbeeld excursies. In één geval heeft een busmaatschappij pasjes ter beschikking gesteld, zodat nieuwkomers het openbaar vervoer leren kennen. Een ander noemenswaardig initiatief is het organiseren van excursies waaraan naast de nieuwkomers ook standaard autochtone Nederlanders deelnemen. Dit is ons inziens vanuit het oogpunt van integratie en netwerken een interessante aanpak.

- *Organisatie*

Op het terrein van de interne organisatie van de maatschappelijke begeleiding zijn vooral initiatieven genomen met betrekking tot cliëntbesprekingen. Een aantal organisaties heeft deze besprekingen interdisciplinair gemaakt, wat geleid heeft tot een betere inhoudelijke afstemming en een voor de nieuwkomer meer samenhangend programma. Daarnaast worden cliëntbesprekingen ook methodischer aangepakt doordat met checklisten wordt gewerkt.

5. Wat zijn de succes- en faalfactoren?

Er is een aantal onderliggende factoren dat succes respectievelijk mislukken van nieuwe initiatieven kan verklaren. Ook deze factoren zijn door de meeste respondenten slechts zeer summier beschreven in de vragenlijst.

Volgens de benaderde organisaties zijn de volgende factoren de sleutel tot succes van initiatieven:

- *Deskundigheid en betrokkenheid medewerkers en organisaties*

Dit is een belangrijke succesfactor die door veel respondenten wordt genoemd. Velen omschrijven het team van begeleiders als deskundig, actief, flexibel, open en betrokken en noemen dit een essentiële factor in het welslagen van elk initiatief.

- *Stroomlijning werkprocessen*

Het werken met draaiboeken en checklisten maakt werkprocessen helderder en effectiever. Dit heeft volgens een aantal respondenten als groot voordeel dat het de medewerkers meer houvast biedt. Vooral voor vrijwilligers, die niet altijd een opleiding tot begeleider c.q. hulpverlener hebben gevolgd, is dit zeer belangrijk.

- *Verbeterde communicatie*

Een aantal initiatieven is succesvol omdat zij de communicatie verbetert. Dit betreft de communicatie tussen medewerkers van een organisatie, maar ook de communicatie tussen verschillende organisaties. Het intensiveren van overleg tussen WIN-partners en het voeren van interdisciplinaire cliëntbesprekingen zijn voorbeelden van initiatieven die door de verbeterde communicatie een belangrijke stap zijn op weg naar een integrale aanpak van inburgering.

- *Maatwerk*

Niet in de laatste plaats is door verschillende respondenten benadrukt dat het zo veel mogelijk afstemmen van de inhoud van maatschappelijke begeleiding op de wensen van de nieuwkomers het effect ervan beslist vergroot. Het verzorgen van maatwerk wordt in de praktijk echter belemmerd door gebrek aan tijd en middelen.

De belangrijkste *belemmerende factoren* zijn volgens de respondenten:

- *Beperkte middelen*

De meerderheid van de organisaties vindt dat er te weinig tijd en geld is voor maatschappelijke begeleiding. Veel respondenten geven aan dat zij wel behoefte aan nieuwe ontwikkelingen hebben, maar dat zij door capaciteitsgebrek er niet aan toe komen deze te verwezenlijken.

- *Hoog personeelsverloop*

Vrijwilligers en stagiaires volgen elkaar snel op en zijn moeilijk te vinden. Daarmee komt de continuïteit binnen organisaties onder druk te staan. Dit geldt tevens voor de continuïteit van de individuele begeleiding.

- *Afstemming*

De gemaakte afspraken met de andere WIN-organisaties verzanden na verloop van tijd of komen helemaal niet van de grond. Vooral de organisaties die zelf niet de trajectbegeleiding verzorgen hebben grote behoefte aan een betere afstemming. Ook als een organisatie wel de trajectbegeleiding verzorgt is er echter behoefte aan afstemming, om te garanderen dat maatschappelijke begeleiding voldoende aandacht krijgt.

6.2 Discussie

In deze paragraaf worden de resultaten nader geanalyseerd en met elkaar in verband gebracht. Tevens worden hierbij enkele algemene conclusies geformuleerd.

Nieuwe initiatieven en ontwikkelingen

Veel van de door ons benaderde organisaties zeggen dat zij nieuwe initiatieven hebben ontwikkeld of aan het ontwikkelen zijn. De aard en omvang van deze initiatieven varieert sterk. De schriftelijke toelichting die de meeste respondenten hebben gegeven is niet toereikend om een oordeel uit te spreken over de kwaliteit van deze initiatieven.

Er zijn niettemin twee ontwikkelingen waar de respondenten het meest tevreden over zijn en die op basis daarvan het meest succesvol genoemd kunnen worden.

Ten eerste brengt het in toenemende mate methodisch werken door middel van draaiboeken en checklisten meer helderheid en structuur in de begeleiding, zowel voor de begeleider als de cliënt. Daarnaast bevordert het de continuïteit van de begeleiding. Op deze manier is de overdracht in geval van personeelwisseling namelijk beter geregeld.

Ten tweede worden initiatieven die de afstemming tussen de verschillende WIN-organisaties en WIN-onderdelen verbeteren, als succesvol ervaren. Voor een integrale aanpak van inburgering en voor een duidelijk en herkenbaar aanbod aan de nieuwkomer is het van belang dat de verschillende onderdelen van het inburgeringstraject goed op elkaar zijn afgestemd.

Combinatie maatschappelijke en trajectbegeleiding

De verhouding tussen maatschappelijke begeleiding en trajectbegeleiding blijkt een belangrijke factor te zijn die van invloed is op de wijze waarop maatschappelijke begeleiding wordt uitgevoerd. Hierbij is een aantal zaken van belang. Ten eerste krijgt maatschappelijke begeleiding vaak minder aandacht, indien het uitgevoerd wordt door dezelfde organisatie die de trajectbegeleiding uitvoert. Ten tweede is er een onderscheid in de wijze waarop verschillende organisaties aankijken tegen de behoefte van nieuwkomers aan maatschappelijke begeleiding. Ten slotte ervaren vooral organisaties die geen trajectbegeleiding uitvoeren, enorme afstemmingsproblemen met andere WIN-onderdelen en -organisaties. Bovengenoemde punten worden hieronder kort toegelicht.

? Ruim de helft van alle organisaties voert naast de maatschappelijke begeleiding ook de trajectbegeleiding uit. Uit het onderzoek blijkt dat in organisaties die tevens de trajectbegeleiding uitvoeren, maatschappelijke begeleiding doorgaans minder aandacht krijgt. De begeleiders in deze organisaties hebben over het algemeen een hogere caseload en daardoor minder tijd beschikbaar per cliënt. Bovendien is de maatschappelijk begeleider in een aan-

zienlijk deel van deze organisaties tevens de trajectbegeleider. Veel respondenten schetsen het beeld dat in deze gevallen maatschappelijke begeleiding weinig inhoud heeft en ondersneeuwt ten opzichte van de trajectbegeleiding.

- ? VluchtelingenWerk voert minder vaak de trajectbegeleiding uit dan de overige organisaties. VluchtelingenWerkgroepen die wel trajectbegeleiding doen, zeggen dat zij moeite hebben om niet-vluchtelingen te bereiken. De overige organisaties geven ook aan dat zij niet alle niet-vluchtelingen bereiken, maar vinden dit geen knelpunt. Zij zijn vaak van mening dat een groot deel van deze doelgroep geen maatschappelijke begeleiding nodig heeft. Een voorbeeld is de doelgroep gezinsherenigers, waarvan er al een familienetwerk aanwezig is, dat de taak van maatschappelijke begeleiding overneemt. Enkele respondenten geven aan dat er een behoeftepeiling nodig is onder nieuwkomers. Dit lijkt een goede aanbeveling, onder andere om te toetsen of de aanname dat gezinsvormers en -herenigers geen maatschappelijke begeleiding nodig hebben, juist is.
- ? Organisaties die niet de trajectbegeleiding verzorgen oordelen ronduit negatief over de afstemming tussen de verschillende WIN-organisaties en -onderdelen. Deze organisaties (in casu VluchtelingenWerk) zijn voor het verkrijgen van relevante informatie deels afhankelijk van organisaties als Bureau Nieuwkomers en het ROC. In de praktijk verloopt deze informatie-overdracht nogal eens problematisch. Bovendien betekent de centrale regiefunctie van Bureau Nieuwkomers, dat de organisatie die de maatschappelijke begeleiding uitvoert vaak niet direct met andere partijen (zoals het ROC en het CWI) kan overleggen. Deze extra schakel in de keten is weliswaar nuttig omdat Bureau Nieuwkomers op deze wijze een algemeen overzicht houdt, maar het maakt de communicatie tussen bijvoorbeeld VluchtelingenWerk en het ROC minder efficiënt.
- ? Gezien het negatieve oordeel over de afstemming is het niet verwonderlijk dat veel organisaties behoefte hebben aan nieuwe initiatieven op het gebied van afstemming. Een aantal organisaties heeft reeds stappen ondernomen om de afstemming te verbeteren en is zeer tevreden over het resultaat daarvan. Ons inziens is een gezamenlijk overleg op structurele basis tussen de verschillende WIN-partners een essentiële voorwaarde voor adequate afstemming van de diverse onderdelen van de WIN.

6.3 Aanbevelingen

In deze afsluitende paragraaf formuleren wij een aantal aanbevelingen op basis van het voorgaande:

? *Houd uitvoering maatschappelijke begeleiding en trajectbegeleiding gescheiden, maar zorg voor goede afstemming*

Op diverse plaatsen in dit rapport is gebleken dat maatschappelijke begeleiding dreigt onder te sneeuwen indien dit door dezelfde persoon wordt uitgevoerd als de trajectbegeleiding. Het lijkt daarom van vitaal belang dat deze taken gescheiden worden. Indien één organisatie zowel trajectbegeleiding als maatschappelijke begeleiding uitvoert, verdient het aanbeveling deze taken door verschillende personen uit te laten voeren. Om een goede afstemming te waarborgen is het voor deze organisaties van belang dat cliëntbesprekingen interdisciplinair zijn.

Indien de maatschappelijke begeleiding bij een andere organisatie is ondergebracht dan de trajectbegeleiding, zijn deze taken vanzelfsprekend al gescheiden. In deze gevallen dreigt er echter een afstemmingsprobleem. De afstemming met andere WIN-onderdelen wordt door dit soort organisaties als onder de maat beschouwd. Ons inziens is een gezamenlijk overleg op structurele basis tussen de verschillende WIN-partners een essentiële voorwaarde voor adequate afstemming van de diverse onderdelen van de WIN.

? *Inhoud maatschappelijke begeleiding moet duidelijk zijn*

In de toelichtingen die respondenten bij hun antwoorden geven, blijkt herhaaldelijk dat de inhoud van de maatschappelijke begeleiding onduidelijk is. Men ervaart in sommige gevallen een gebrek aan richtlijnen. Een aantal organisaties heeft hierop ingespeeld door methodischer te gaan werken, onder andere door het ontwikkelen van checklists en draaiboeken voor (onderdelen van) de begeleiding. Deze initiatieven worden door de betrokken instanties als zeer succesvol ervaren. Zij brengen voor zowel begeleiders als nieuwkomers meer helderheid en structuur in de begeleiding. Ook maken checklists en draaiboeken de overdracht van cliënten in geval van personeelwisseling eenvoudiger, omdat men helder aan kan geven op welk punt in het stappenplan men zich bevindt met de cliënt.

? *Maatwerk*

Voor het garanderen van een adequate inhoud van de maatschappelijke begeleiding is van belang dat structureel getoetst wordt of de begeleiding aansluit bij de behoefte van de nieuwkomer. Voortgangs- en evaluatiegesprekken zijn daartoe een belangrijk instrument.

BIJLAGE 1:

Lijst van geraadpleegde organisaties

1	Inova	Alkmaar
2	St. VluchtelingenWerk	Almelo
3	St. voor Vluchtelingen en Nieuwkomers	Almere
4	Nieuwkomers & vluchtelingenWerk	Amersfoort
5	St. VluchtelingenWerk	Amsterdam
6	Combiwel	Amsterdam
7	TB Nieuwkomers	Amsterdam-Noord
8	St. VluchtelingenWerk	Apeldoorn
9	Rijn/IJssel	Arnhem
10	VluchtelingenWerk	Bergen op Zoom
11	St. voor Vluchtelingen en Nieuwkomers	Best
12	Buro Nieuwkomers Delta	Boxtel
13	Immigratie Service Breda	Breda
14	St. VluchtelingenWerk	Delft
15	St. Vluchtelingen & Nieuwkomers (SVN)	Delfzijl
16	Bureau Vluchtelingen en Nieuwkomers	Den Bosch
17	WMD/VluchtelingenWerk en Bureau Nieuwkomers	Den Helder
18	St. VluchtelingenWerk & Nieuwkomers	Deventer
19	Het Trajectbureau	Doetinchem
20	Stichting Bres	Dordrecht
21	St. VluchtelingenWerk	Dronten
22	UNT BNK	Dronten
23	St. VluchtelingenWerk	Ede
24	VluchtelingenWerk	Emmen
25	VluchtelingenWerk & Opvang Nieuwkomers	Enschede
26	Traject b.v.	Franekenadeel
27	Impuls	Gemert-Bakel
28	Humanitas Multicultureel	Groningen
29	Nieuwkomers & VluchtelingenWerk	Harderwijk
30	Vluchtelingenwerk	Heerlen
31	Bureau Nieuwkomers gemeente	Hilversum
32	VluchtelingenWerk	Hilversum, Bussum
33	Bureau opvang Nieuwkomers	Ijsselstein
34	Centraal Meldpunt Migranten	Leek
35	Bureau Nieuwkomers	Leeuwarden

36	St. VluchtelingenWerk	Leiden
37	VluchtelingenWerk	Maastricht
38	St. VVN Regio Nijmegen	Nijmegen
39	Onbekend	onbekend
40	Bureau Integratie & Inburgering	Purmerend
41	PON/Gemeente Roermond	Roermond
42	VluchtelingenWerk Roosendaal (project)	Roosendaal
43	St. Regionale Opvang Nieuwkomers	Roosendaal,Bergen op Zoom
44	Migratie Integratie Participatie	Rotterdam
45	VluchtelingenWerk	Schiedam
46	Partners in Welzijn	Sittard-Geleen
47	Gemeente	Spijkensisse
48	Vluchtelingen en Nieuwkomers Rivierenland	Tiel
49	SNV	Tilburg
50	St. VluchtelingenWerk	Utrecht
51	St. Nieuwkomers en VluchtelingenWerk	Veenendaal
52	St. VluchtelingenWerk	Veldhoven
53	St. Synthese	Venray, Horst, Bergen
54	St. VluchtelingenWerk	Wageningen
55	Vluchtelingenwerk Bureau Nieuwkomers	West-Friesland/Hoorn
56	St. VluchtelingenWerk	Wierden
57	St.VluchtelingenWerk/Bur.Nwkomers Bommelerwaard	Zaltbommel/Haardriel
58	St. VluchtelingenWerk	Zeist
59	Pluswerk Reïntegratie/BN	Zeist, Driebergen, De Bilt
60	St. VluchtelingenWerk	Zoetermeer
61	St. VluchtelingenWerk	Zwolle
62	Afdeling Inburgering	Zwolle

Vragenlijst

BIJLAGE 2:

VRAGENLIJST INVENTARISATIE MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING IN DE WIN*Invulinstructie:*

- **Vragen zijn vet gedrukt**, instructies zijn cursief gedrukt.
- Alle vragen in deze vragenlijst gaan over maatschappelijke begeleiding in de WIN, tenzij anders vermeld.
- Bij sommige vragen, zoals vraag 1, wordt u gevraagd een percentage in te vullen. Indien u het exacte percentage niet weet, vult u dan s.v.p. het door u geschatte percentage in.

ALGEMEEN

Naam: (vul in s.v.p.)	Naam organisatie:
Functie binnen organisatie:	Naam gemeente:

A. ORGANISATIE VAN MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING

1. Op welke manier(en) worden de nieuwkomers benaderd? <i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Vul percentages in)</i>% Nieuwkomers worden doorverwezen vanuit een andere instantie % Nieuwkomers melden zichzelf % De maatschappelijke begeleiders benaderen de nieuwkomers % Anders, namelijk:	
2. Wie voert binnen uw organisatie de maatschappelijke begeleiding uit? <i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Kruis aan wat van toepassing is)</i> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> ☐ Beroepskrachten ☐ Trajectbegeleiders ☐ ID-ers/WIW-ers </div> <div> ☐ Stagiaires ☐ Vrijwilligers ☐ Anders, namelijk: </div> </div>	
3. Zijn er onderdelen van maatschappelijke begeleiding die door (een) andere organisatie(s) worden uitgevoerd? ☐ Nee ☐ Ja, namelijk (vul onderdeel in):, dit onderdeel wordt uitgevoerd door (vul organisatie in): ☐ Weet ik niet	
4. Voert uw organisatie ook de trajectbegeleiding uit? ☐ Nee ☐ Ja	
5. Wat is de gemiddelde caseload van de maatschappelijk begeleiders? ☐ 1 tot 20 nieuwkomers ☐ 21 tot 50 nieuwkomers ☐ 51 tot 100 nieuwkomers ☐ meer dan 100 nieuwkomers	

<p>6. Hoeveel uren per maand zijn er per cliënt beschikbaar voor maatschappelijke begeleiding? <i>(kruis aan wat van toepassing is)</i></p> <p>☐ 0 tot 10 uur</p> <p>☐ 11 tot 20 uur</p> <p>☐ meer dan 20 uur</p> <p>☐ weet ik niet</p>		
<p>7. Hoe is de tijd verdeeld die uw organisatie aan maatschappelijke begeleiding besteedt? <i>(vul percentages in of kruis aan)</i></p> <p>..... % cliëntenbegeleiding</p> <p>..... % ondersteuning/coördinatie van de begeleiders</p> <p>..... % overhead/niet-begeleiding</p> <p>☐ Weet ik niet</p>		
<p>8. Op welke wijze(n) wordt de maatschappelijke begeleiding uitgevoerd? <i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk)</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ Spreekuren ☐ Vaste afspraken (bij instelling of anders) ☐ Vaste contactpersoon ☐ Huisbezoeken </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ Groepsactiviteiten ☐ Wijkbezoek ☐ Speciale introductiebijeenkomsten ☐ Anders, namelijk <i>(vul in)</i>: </td> </tr> </table>	☐ Spreekuren ☐ Vaste afspraken (bij instelling of anders) ☐ Vaste contactpersoon ☐ Huisbezoeken	☐ Groepsactiviteiten ☐ Wijkbezoek ☐ Speciale introductiebijeenkomsten ☐ Anders, namelijk <i>(vul in)</i> :
☐ Spreekuren ☐ Vaste afspraken (bij instelling of anders) ☐ Vaste contactpersoon ☐ Huisbezoeken	☐ Groepsactiviteiten ☐ Wijkbezoek ☐ Speciale introductiebijeenkomsten ☐ Anders, namelijk <i>(vul in)</i> :	
<p>9. a. Indien er gebruik wordt gemaakt van spreekuren, op welke dagdelen vinden die dan plaats? <i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk)</i></p> <p>☐ 's morgens</p> <p>☐ 's middags</p> <p>☐ 's avonds</p> <p>☐ niet van toepassing. Wij hebben geen spreekuren</p> <p>9. b. Hoeveel dagdelen per week houdt u in totaal spreekuur?</p> <p>☐ 1 tot 2 dagdelen</p> <p>☐ 3 tot 4 dagdelen</p> <p>☐ 5 tot 6 dagdelen</p> <p>☐ 7 of meer dagdelen</p>		
<p>10. Op welke wijze worden de begeleiders geschoold in het werken met (de culturele achtergrond van) de doelgroep?</p> <p>☐ niet (geen scholing na aanstelling)</p> <p>☐ door het raadplegen van schriftelijke informatie</p> <p>☐ door bijscholing (cursussen, trainingen e.d.)</p> <p>☐ door speciale (groeps)bijeenkomsten</p> <p>☐ op andere wijze, namelijk:</p>		

11. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling:

“De maatschappelijke begeleiding is goed georganiseerd”.

U kunt zowel “eens” als “oneens” aankruisen. Graag inhoudelijk toelichten.

☐ Mee eens, want.....

.....

☐ Mee oneens, want:

.....

.....

B. BEREIK
<p>12. Wat is/zijn de doelgroep(en) van de maatschappelijke begeleiding die u aanbiedt en hoeveel procent van uw cliëntenbestand maken zij ongeveer uit? (Vul percentage(s) in)</p> <p>..... % migranten-nieuwkomers (bijv. gezinsherenigers en -vormers)</p> <p>..... % Nederlandse nieuwkomers (bijv. Antillianen/Arubanen)</p> <p>... .. % vluchtelingen-nieuwkomers</p>
<p>13. Vindt er naast maatschappelijke begeleiding vanuit de WIN ook maatschappelijke begeleiding voor oudkomers plaats?</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja</p>
<p>14. Wordt er maatschappelijke begeleiding aangeboden indien een cliënt nog geen inburgeringstraject volgt?</p> <p>☐ Ja</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Niet van toepassing / nog nooit zo'n cliënt gehad</p>
<p>15. Wordt er maatschappelijke begeleiding aangeboden indien een cliënt ontheffing voor het inburgeringsprogramma heeft?</p> <p>☐ Ja</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Niet van toepassing / nog nooit zo'n cliënt gehad</p>
<p>16. Hoe vaak komt het voor dat de maatschappelijke begeleiding doorloopt na afronding van het inburgeringsprogramma? (vul percentages in)</p> <p>..... % loopt <u>niet</u> door na afronding van het inburgeringsprogramma</p> <p>..... % loopt door tot maximaal <u>een half jaar</u> na afronding van het inburgeringsprogramma</p> <p>..... % loopt door tot maximaal <u>een jaar</u> na afronding van het inburgeringsprogramma</p> <p>..... % loopt door zo lang als nodig is (<u>meer dan een jaar</u> na afronding van het inburgeringsprogramma)</p>

17. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling:

“Bij het bereiken van de nieuwkomers die voor maatschappelijke begeleiding in aanmerking komen, doen zich geen knelpunten voor”.

U kunt zowel “eens” als “oneens” aankruisen. Graag inhoudelijk toelichten.

☐ Mee eens, want:.....

.....

.....

☐ Mee oneens, want:

.....

.....

C. FINANCIERING, TYPE CONTRACT EN AFSPRAKEN MET DE GEMEENTE
<p>18. Hoe zijn de afspraken met de gemeente vormgegeven? (meer dan één antwoord mogelijk)</p> <p>☐ Productafspraken (contract met gespecificeerde producten/diensten)</p> <p>☐ Convenant, protocol of andere niet dwingende afspraken</p> <p>☐ Informele afspraken (mondeling of schriftelijk)</p> <p>☐ Anders, namelijk:</p>
<p>19. Hoe wordt de maatschappelijke begeleiding gefinancierd?</p> <p>☐ Productafspraken (contract met gespecificeerde producten/diensten)</p> <p>☐ Subsidie met gespecificeerde producten/diensten</p> <p>☐ Subsidie zonder gespecificeerde producten/diensten</p> <p>☐ Anders, namelijk:</p> <p>.....</p>
<p>20. Zijn er afspraken gemaakt met de gemeente m.b.t. prestatie-indicatoren?</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja, namelijk:.....</p> <p>.....</p>
<p>21. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling:</p> <p>“De financiering van de maatschappelijke begeleiding is op bevredigende wijze geregeld”.</p> <p><i>U kunt zowel “eens” als “oneens” aankruisen. Graag inhoudelijk toelichten.</i></p> <p>☐ Mee eens, want:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>☐ Mee oneens, want:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

D. DOELEN EN INHOUD VAN DE MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING																			
<p>22. Is er door uw organisatie een doel van maatschappelijke begeleiding geformuleerd? Zo ja, kunt u dat kort omschrijven?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>																			
<p>23. Doen er zich problemen voor bij het behalen van dat doel?</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja, namelijk:</p> <p>.....</p>																			
<p>24. Wat is volgens u de rol van de maatschappelijk begeleider? <i>(geef een rangorde aan met de cijfers 1 t/m 4 waarbij 1 het belangrijkste is en 4 het minst belangrijk)</i></p> <p>..... informeren</p> <p>..... introduceren</p> <p>..... doorverwijzen</p> <p>..... praktisch ondersteunen en begeleiden</p> <p>..... luisterend oor bieden</p> <p>..... anders, namelijk (<i>vul in</i>):</p>																			
<p>25. Naar welke van onderstaande onderwerpen van maatschappelijke begeleiding is het meeste vraag bij nieuwkomers? <i>(Kruis de vijf belangrijkste onderwerpen aan)</i></p> <table border="0"> <tbody> <tr> <td>☐ Onderwijs</td> <td>☐ Netwerk opbouwen</td> </tr> <tr> <td>☐ Arbeidsmarkt</td> <td>☐ Financiële zaken</td> </tr> <tr> <td>☐ Vrijtijdsbesteding</td> <td>☐ Juridische zaken (o.a. materiële rechtspositie)</td> </tr> <tr> <td>☐ Informatie over Nederlandse samenleving</td> <td>☐ Gezondheidszorg</td> </tr> <tr> <td>☐ Vestigingshulp (huisarts regelen, eerste woning zoeken)</td> <td>☐ Psychische problemen</td> </tr> <tr> <td>☐ Huisvesting</td> <td>☐ Anders, namelijk:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td></td> <td>☐ Anders, namelijk:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table>		☐ Onderwijs	☐ Netwerk opbouwen	☐ Arbeidsmarkt	☐ Financiële zaken	☐ Vrijtijdsbesteding	☐ Juridische zaken (o.a. materiële rechtspositie)	☐ Informatie over Nederlandse samenleving	☐ Gezondheidszorg	☐ Vestigingshulp (huisarts regelen, eerste woning zoeken)	☐ Psychische problemen	☐ Huisvesting	☐ Anders, namelijk:				☐ Anders, namelijk:		
☐ Onderwijs	☐ Netwerk opbouwen																		
☐ Arbeidsmarkt	☐ Financiële zaken																		
☐ Vrijtijdsbesteding	☐ Juridische zaken (o.a. materiële rechtspositie)																		
☐ Informatie over Nederlandse samenleving	☐ Gezondheidszorg																		
☐ Vestigingshulp (huisarts regelen, eerste woning zoeken)	☐ Psychische problemen																		
☐ Huisvesting	☐ Anders, namelijk:																		
																			
	☐ Anders, namelijk:																		
																			
<p>26. Maakt de intake voor maatschappelijke begeleiding onderdeel uit van het inburgeringsonderzoek?</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja</p> <p>☐ Weet ik niet</p>																			

<p>27. Wordt er gewerkt met begeleidingsplannen en zo ja, hoe?</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja, er is een standaard begeleidingsplan voor alle nieuwkomers</p> <p>☐ Ja, er zijn standaard begeleidingsplannen voor de diverse categorieën nieuwkomers</p> <p>☐ Ja, er is een standaardprocedure om een individueel begeleidingsplan op te stellen</p> <p>☐ Ja, er wordt een individueel plan opgesteld met de nieuwkomer, er zijn geen vaste procedures of begeleidingsplannen</p> <p>☐ Ja, anders, namelijk:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>28. Speelt de maatschappelijk begeleider een adviserende rol bij de doorgeleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja, de maatschappelijke begeleider is structureel betrokken bij het advies</p> <p>☐ Ja, op verzoek van andere betrokken instantie(s)</p> <p>☐ Ja, op eigen initiatief</p> <p>☐ Ja, anders, namelijk:.....</p>
<p>29. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling:</p> <p>“Bij het inhoud geven aan de maatschappelijke begeleiding doen zich geen knelpunten voor”. U kunt zowel “eens” als “oneens” aankruisen. Graag inhoudelijk toelichten.</p> <p>☐ Mee eens, want.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>☐ Mee oneens, want:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p align="center">E. DEELNAME</p> <p>30. Zijn er redenen waarom er door nieuwkomers weinig of geen gebruik wordt gemaakt van maatschappelijke begeleiding?</p> <p>☐ Niet van toepassing. Alle nieuwkomers maken er gebruik van</p> <p>☐ Ja, vanwege: (kruis aan, meerdere antwoorden zijn mogelijk):</p> <p>☐ Het krijgen van werk</p> <p>☐ Gebrek aan motivatie</p> <p>☐ Psychische en/of sociale problemen</p> <p>☐ Ziekte</p> <p>☐ Verhuizing</p> <p>☐ Andere reden(en), namelijk:</p> <p>.....</p>
--

31. a. Welke actie onderneemt u indien mensen geen gebruik maken van de maatschappelijke begeleiding? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)

☐ Gesprek met de nieuwkomer

☐ Melden aan Bureau Nieuwkomers

☐ Melden aan uitkerende instantie

☐ Alternatieve begeleiding aanbieden/doorverwijzen naar andere instanties

☐ Organiseren van een minimum aantal contacten met de nieuwkomer

☐ Geen enkele actie

☐ Anders, namelijk:

31. b. In hoeverre volstaan deze acties? (licht uw antwoord toe)

.....

.....

32. Zijn er specifieke groepen nieuwkomers die minder gebruik maken van maatschappelijke begeleiding?

☐ Nee

☐ Ja, namelijk:.....

.....

33. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling:

“Met betrekking tot de deelname van nieuwkomers aan maatschappelijke begeleiding doen zich geen knelpunten voor”.

U kunt zowel “eens” als “oneens” aankruisen. Graag inhoudelijk toelichten.

☐ Mee eens, want.....

.....

.....

☐ Mee oneens, want:

.....

.....

F. AFSTEMMING			
34. Is er overleg tussen uw organisatie en de overige WIN-organisaties?			
<i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Kruis aan wat van toepassing is)</i>			
	Regelmatig overleg	Overleg naar behoefte, incidenteel	Geen
Met de gemeente	☐	☐	☐
Met Bureau Nieuwkomers	☐	☐	☐
Met het ROC	☐	☐	☐
Met het CWI	☐	☐	☐
Met VluchtelingenWerk	☐	☐	☐
Met andere organisatie, nl.:	☐	☐	☐
.....			

35. Op welk niveau vindt dit overleg plaats?					
<i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk)</i>					
	<i>Beleidsniveau</i>	<i>Operationeel niveau</i>	<i>Cliëntniveau</i>		
Met de gemeente	☒	☒	☒		
Met Bureau Nieuwkomers	☒	☒	☒		
Met het ROC	☒	☒	☒		
Met het CWI	☒	☒	☒		
Met VluchtelingenWerk	☒	☒	☒		

36. Hoe wordt de inhoud van de maatschappelijke begeleiding afgestemd met andere onderdelen van de WIN? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)					
Mate van afstemming					
Afstemming met:	<i>Slecht</i>	<i>matig</i>	<i>Redelijk</i>	<i>voldoende</i>	<i>Goed</i>
De trajectbegeleiding	☒	☒	☒	☒	☒
Maatschappij oriëntatie	☒	☒	☒	☒	☒
Beroepenoriëntatie	☒	☒	☒	☒	☒

37. "Bent u het eens of oneens met de volgende stelling:	
"Met betrekking tot de afstemming van de maatschappelijke begeleiding doen zich geen knelpunten voor".	
<i>U kunt zowel "eens" als "oneens" aankruisen. Graag inhoudelijk toelichten.</i>	
☒ Mee eens, want.....	
	
☒ Mee oneens, want:	
	
	

G. INITIATIEVEN EN PROJECTEN	
38a. Is er een verschillend aanbod voor verschillende doelgroepen?	
☒ Nee => ga verder met vraag 39	
☒ Ja	
38b. Voor welke groepen heeft u een verschillend aanbod?	
<i>(meerdere antwoorden zijn mogelijk :</i>	
☒ Voor de verschillende categorieën nieuwkomers (migranten, vluchtelingen, Nederlandse nieuwkomers)	
☒ Voor verschillende leeftijdsgroepen	
☒ Voor mannen en vrouwen	
☒ Voor andere groepen, namelijk voor:	

<p>38c. Kunt u aangeven waar het verschil in aanbod uit bestaat?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>38d. Beoordeelt u dit speciale aanbod als succesvol?</p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ten dele</p> <p>☐ Ja</p>
<p>38e. Waarom (niet)?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>39a. Bestaat er binnen uw organisatie behoefte aan initiatieven ter verbetering of verandering van de maatschappelijke begeleiding?</p> <p><i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Wij stellen een toelichting zeer op prijs)</i></p> <p>☐ Nee</p> <p>☐ Ja, m.b.t. afstemming met andere organisaties</p> <p>☐ Ja, m.b.t. de organisatie van de maatschappelijke begeleiding</p> <p>☐ Ja, m.b.t. de inhoud van de maatschappelijke begeleiding</p> <p>☐ Ja, m.b.t. de werkwijze/methodiek</p> <p>☐ Ja, m.b.t. interne kwaliteitsbewaking</p> <p>☐ Ja, m.b.t. deskundigheidsbevordering</p> <p>☐ Ja, m.b.t. invloed/inspraak van cliënten zelf</p> <p>☐ Ja, m.b.t. effectmeting/monitoring</p> <p>☐ Ja, m.b.t. speciaal beleid voor specifieke doelgroepen</p> <p>☐ Ja, m.b.t. iets anders, namelijk:.....</p>
<p>39b. Toelichting:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>40a. Zijn er door uw organisatie specifieke initiatieven genomen ter verbetering of verandering van de maatschappelijke begeleiding?</p> <p>☐ Nee => ga verder met vraag 41</p> <p>☐ Ja</p>

40b. Op welke terreinen zijn er specifieke initiatieven genomen?

(Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Wij stellen een toelichting zeer op prijs)

- ☐ afstemming met andere organisaties
- ☐ de organisatie van de maatschappelijke begeleiding
- ☐ de inhoud van de maatschappelijke begeleiding
- ☐ de werkwijze/methodiek
- ☐ interne kwaliteitsbewaking
- ☐ deskundigheidsbevordering
- ☐ invloed/inspraak van cliënten zelf
- ☐ speciaal beleid voor specifieke groepen
- ☐ iets anders, namelijk:

40c. Kunt u deze initiatieven beschrijven?

.....

.....

.....

.....

40d. Zijn deze initiatieven succesvol?

(Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Kruis aan wat van toepassing is. Wij stellen een toelichting zeer op prijs)

- ☐ Nee, omdat (vul in):
-
-
-
-
- ☐ Ja, omdat (vul in):
-
-
-
-

41. Indien u nog iets aan uw antwoorden wilt toevoegen of opmerkingen heeft, kunt u de ruimte hieronder gebruiken.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dit was de laatste vraag. Hartelijk bedankt dat u de moeite heeft genomen om deze vragenlijst in te vullen! U kunt deze lijst nu in de bijgevoegde antwoordenvelop doen en naar ons opsturen. Een postzegel plakken is niet nodig. Indien de antwoordenvelop ontbreekt, kunt u ook een ongefrankeerde envelop gebruiken en die als volgt adresseren:

Regioplan

Antwoordnummer 10305

1000 RA Amsterdam

Als u vragen heeft over de enquête of de wijze van invullen dan vernemen wij die het liefst via e-mail.

Dhr. Sander Mateman (Regioplan) is bereikbaar op het volgende adres: mateman@oai.regioplan.nl

Wij zullen u dan zo spoedig mogelijk antwoorden.

Indien u niet de beschikking heeft over e-mail, kunt u bellen met Sander Mateman van Regioplan. Het telefoonnummer is 020-6277166 (op ma t/m do tussen 9 en 10 uur).

