

# Het sociaal netwerk en participatietraject

LESSEN UIT 26 PROEFTUINEN

Elena Briones Alonso, Jan Van Ongevalle & Peter De Cuyper

Met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie en de Vlaamse overheid  
*"Naar een meer geïntegreerd migratiebeleid, via AMIF"*



Europese Unie



Vlaanderen  
verbeelding werkt

**KU LEUVEN**

**HIVA**

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR  
ARBEID EN SAMENLEVING



# HET SOCIAAL NETWERK EN PARTICIPATIETRAJECT

## Lessen uit 26 proeftuinen

**Elena Briones Alonso, Jan Van Ongevalle & Peter De Cuyper**  
**Projectleiding: Peter De Cuyper**

Met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie en de Vlaamse overheid  
*“Naar een meer geïntegreerd migratiebeleid, via AMIF”*



*Gepubliceerd door*  
KU Leuven  
HIVA - ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING  
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België  
hiva@kuleuven.be  
<http://hiva.kuleuven.be>

© 2023 HIVA-KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

# Inhoud

<b>Lijst tabellen</b>	<b>5</b>
<b>Lijst figuren</b>	<b>7</b>
<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
<b>1   Buddyprojecten</b>	<b>13</b>
1.1 Wat zijn buddyprojecten en hoe passen deze in het netwerktraject?	13
1.2 Hoe vulden de proeftuinen buddytrajecten in?	14
1.2.1 Toeleiding en intake van inburgeraars	14
1.2.2 Toeleiding en intake van buddyvrijwilligers	14
1.2.3 Matching van vrijwilligers en inburgeraars	16
1.2.4 Opvolging en omkadering	17
1.2.5 Eindvaluatie en afronding van het traject	19
1.3 Overkoepelende uitdagingen en tips	20
1.4 Welke effecten hadden buddywerkingen in de proeftuinen?	20
1.5 Meer weten?	22
<b>2   Vrijwilligerswerk</b>	<b>24</b>
2.1 Wat is vrijwilligerswerk en hoe past dit in het netwerktraject?	24
2.2 Verschillende vormen van vrijwilligerswerk: ad hoc versus structureel	24
2.3 Voorbeeldcase: vrijwilligerstrajecten bij Refu Interim in Brugge	26
2.4 Hoe voldoende geschikte vrijwilligersplaatsen werven?	27
2.5 Goede praktijken en tips voor succesvolle vrijwilligerstrajecten	29
2.5.1 Verduidelijk wat vrijwilligerswerk (niet) is	29
2.5.2 Zorg voor een warme overdracht van de vrijwilliger	30
2.5.3 Omkadering voor de vrijwilligersplaats rond werken met de doelgroep	30
2.6 Welke effecten had vrijwilligerswerk in de proeftuinen?	32
2.7 Meer weten?	33
<b>3   Vrijtijdsbesteding, taal, en andere trajecten</b>	<b>35</b>
3.1 'Alternatief aanbod' binnen het netwerktraject	35
3.1.1 Vrijtijdsbesteding: structureel of ad hoc	35
3.1.2 Laagdrempelige, thematische groepswerkingen	36
3.1.3 Stadswandelingen en rondleidingen	37
3.1.4 Activiteiten rond taal	38
3.2 Welke meerwaarde en voor welke doelgroep?	38
<b>4   Toegankelijkheid en kwetsbare profielen</b>	<b>41</b>
4.1 Taalkennis	41
4.2 Scholing en geletterdheid	42
4.3 Andere randvoorwaarden	43
4.4 Goede praktijken en tips	44
4.5 Twee cases: centrumstad Antwerpen en gemeente Wetteren	46

<b>5   Ontsluiten van het aanbod</b>	<b>49</b>
5.1 Het ontsluiten van het aanbod: wat houdt dit in?	49
5.1.1 Wat bestaat reeds: geschikt aanbod in kaart brengen, screenen en warm maken	50
5.1.2 Wat ontbreekt? Nieuw aanbod creëren?	53
5.1.3 Aanbod omkaderen en ondersteunen	54
5.1.4 Geschikt aanbod duidelijk communiceren	55
5.2 Voorbeeldcase: het aanbod participatief ontsluiten in Geraardsbergen	56
<b>6   Rollen lokaal bestuur en samenwerking tussen actoren betrokken bij het netwerktraject</b>	<b>59</b>
6.1 Welke rollen kan een lokaal bestuur opnemen in het netwerktraject?	59
6.2 Samenwerking tussen AGII en lokale besturen m.b.t. de inburgeraar	60
6.3 Samenwerking tussen lokale besturen en met aanbodsverstrekkers m.b.t. het aanbod voor inburgeraars	61
6.4 Hoe betrek je inburgeraars bij het uitbouwen van een netwerktraject?	63
<b>7   Overkoepelende lessen en uitdagingen</b>	<b>65</b>
7.1 Overkoepelende lessen	65
7.1.1 Goed geïnformeerd begonnen is half gewonnen	65
7.1.2 Belangrijke verschillen tussen de trajecten in effecten en toegankelijkheid	65
7.1.3 De timing van het netwerktraject in het inburgeringstraject	66
7.1.4 Het belang van een goede match	66
7.1.5 De eerste stappen zijn cruciaal: zorg voor een warme overdracht indien nodig	67
7.1.6 De meerwaarde van groepsactiviteiten	67
7.1.7 Betrek onderwijs als partner	68
7.1.8 To zoom or not to zoom: het belang van digitale tools in het netwerktraject	68
7.2 4 overkoepelende uitdagingen	69
7.2.1 Hoe lokaal aanbod warm maken 'beyond the usual suspects'?	69
7.2.2 Op welke schaal moet het aanbod georganiseerd worden?	69
7.2.3 Van vrijwillige instap in proeftuinen naar een verplicht netwerktraject	70
7.2.4 Afstemming tussen AGII en lokale besturen?	70
7.3 Effecten	71
<b>- BIJLAGEN -</b>	<b>73</b>
bijlage 1 Toepassing van het evaluatiekader: welke mogelijke impact kunnen we verwachten van de vierde pijler	75
<b>Referenties</b>	<b>81</b>

# Lijst tabellen

Tabel 1.1	Verschillende communicatiekanalen en tools voor de werving van buddyvrijwilligers	15
Tabel 1.2	Verschillende manieren om kennismaking te organiseren	17
Tabel 2.1	Strategieën om te verduidelijken wat vrijwilligerswerk is	29
Tabel 5.1	Strategieën en acties om geschikt lokaal aanbod in kaart te brengen	51
Tabel 5.2	Strategieën en acties in de proeftuinen om aanbod toegankelijk(er) te maken	55





# Lijst figuren

Figuur 1.1    Stappenplan voor een buddywerking

14



# Inleiding

## Het participatie- en netwerkproject als vierde pijler van het Vlaamse inburgeringsbeleid

Op 1 januari 2023 ging in Vlaanderen en Brussel het ‘participatie- en netwerktraject’ van start als nieuwe vierde pijler in het Vlaams inburgeringsbeleid (decreet 7 juni 2013). Om dit nieuwe traject voor te bereiden, experimenteerden 55 steden en gemeenten de voorbije 2 jaar volop in proefprojecten of ‘proeftuinen’.

Het participatie- en netwerktraject (hierna het ‘netwerktraject’) is één van de vier onderdelen van het inburgeringstraject, en heeft tot doel dat de inburgeraar **tijdens minimum 40 uur het eigen sociaal netwerk versterkt en verbreed**.<sup>1</sup> Dat kan bijvoorbeeld via een buddywerking, een kennismakingsstage bij een bedrijf, vereniging of lokaal bestuur, vrijwilligerswerk, inschrijving bij een sportclub of kunstacademie, of deelname aan activiteiten van een buurthuis of de gemeente. De inburgeraar kan ook verschillende activiteiten combineren. De activiteiten behoren te gebeuren in een Nederlands-talige context en participatie op sociaal vlak te bevorderen, i.e. de inburgeraar de kans te geven in interactie te gaan met anderen. Deelname aan dit nieuwe traject is verplicht, behalve voor mensen die werken, studeren of vrijwillig het inburgeringsprogramma volgen (Somers, 2019).

## Lessen uit 26 proeftuinen in 55 gemeenten

De nieuwe pijler in het inburgeringsbeleid zorgt voor heel wat inhoudelijke en organisatorische uitdagingen. Zo is er onder meer de opvallende rol van de lokale besturen. Voorheen lag de regierol voor het inburgeringstraject bij het Agentschap Integratie en Inburgering (AgII). Voor het participatie- en netwerktraject worden de lokale besturen een prioritaire partner. Van hen wordt *minstens* verwacht om het aanbod dat aanwezig is in hun gemeente te ontsluiten (ABB: 2021). Maar ook van de ‘ontvangende samenleving’ wordt verwacht zich open te stellen voor inburgeraars. Om deze uitdagingen aan te gaan co-financierde het Asiel, Migratie, en Integratiefonds (AMIF) samen met 55 lokale besturen gedurende twee jaar (2021-2022) experimenten rond de uitbouw van een netwerktraject in 26 **proeftuinen**. Deze proeftuinen konden acties opzetten rond drie types op voorhand vastgelegde trajecten: (i) een buddyproject, (ii) een kennismakingsstage bij een bedrijf, vereniging, organisatie of lokaal bestuur, en (iii) vrijwilligerswerk. Daarnaast konden lokale besturen ook een alternatief traject opzetten dat vrij kon worden ingevuld, zolang het traject een aantoonbare meerwaarde had voor de sociale participatie van inburgeraars (bv. kennismakingstraject in cultuur-, jeugd-, of sportvereniging, taal oefenkansen, ...) (Somers, 2019, p. 25). Waar het initieel de doelstelling was dat de lokale besturen de volledige regie over de vierde pijler op zich namen dus m.a.w. zowel het aanbod uitwerken als het toeleiden van de inburgeraars naar het geschikte aanbod, wijzigde dit doorheen het traject. Doorheen de looptijd van de proeftuinen werd besloten om de lokale besturen minstens het aanbod in hun gemeente te laten ‘ontsluiten’ (lees: in kaart brengen), de regie langs de vraagzijde kwam bij het AGII te liggen. Daardoor verschoof ook de focus van enkele proeftuinen: waar initieel sterk werd ingezet op het uitwerken van nieuw aanbod, verschoof deze gedurende de looptijd van de proeftuinen naar het in kaart brengen en toegankelijk maken van bestaand aanbod binnen de gemeente.

<sup>1</sup> De overige pijlers van het inburgeringstraject zijn lessen Nederlands, maatschappelijke oriëntatie en trajectbegeleiding (naar werk, verdere studies, ...).

De proefprojecten varieerden sterk op inhoudelijk vlak, evolueerden dus ook inhoudelijk en werden opgezet door sterk uiteenlopende besturen overheen Vlaanderen en Brussel – van grootsteden zoals Antwerpen en Gent tot kleine gemeentes en intergemeentelijke samenwerkingen. Een voorstelling van de verschillende proeftuinen is terug te vinden op de [projectwebsite](#) opgericht ter ondersteuning van de proefprojecten.

De proeftuinen hadden tot doel lessen te trekken voor de uitbouw van het netwerktraject. De lessen situeerden zich op verschillende niveaus. Een eerste niveau was het niveau van de organisatie en de verankering van het netwerktraject. Het gaat dan om afstemming AGII en gemeente, administratieve opvolging van trajecten, etc. De bevindingen en lessen hierover zijn terug te vinden in De Cuyper et al. (2022). Een tweede niveau van lessen betreft de eigenlijke inhoud van de trajecten: hoe zien de trajecten eruit, wat maakt ze al dan niet succesvol, en tot welke effecten leiden ze?<sup>2</sup> Deze lessen staan centraal in dit rapport.

### **Op welke informatie is dit rapport gebaseerd**

In het uitwerken van de trajecten en in het trekken van lessen werden de proeftuinen bijgestaan door het HIVA-KU Leuven en door Hefboom onder meer via inhoudelijke workshops, lerende netwerken en coachings. De proeftuinen werd ook een instrument ter beschikking gesteld om op een systematische wijze de geleerde lessen bij te houden, meer specifiek activiteiten- en effectendagboeken. In het activiteitendagboek werd monitoringinformatie bijgehouden over de kernactiviteiten van de proeftuinen. Hierbij werd naast de beschrijving van de activiteiten ook ingegaan op wat goed ging en minder goed ging en zaken die werden bijgestuurd. In het effectendagboek werd informatie bijgehouden rond specifieke impact bij de respectievelijke doelgroepen. Het effectendagboek was gebaseerd op een evaluatiekader dat doorheen de looptijd van het project werd ontwikkeld (zie De Cuyper et al.: 2021, zie kader hieronder). Tegelijk bevat het effectendagboek ook reflecties over de contributie van de projectactiviteiten aan deze impact en over bevorderende en belemmerende factoren. De informatie in dit rapport is hoofdzakelijk gebaseerd op de activiteiten- en effectendagboeken en werd aangevuld met informatie uit vijf meetings van het lerend netwerk en met inzichten vanuit de talrijke coaching sessies, reflectiemeetings en gesprekken met individuele proeftuinen tijdens de procesbegeleiding. Tenslotte werden de resultaten van de evaluaties die door sommige proeftuinen zelf werden uitgevoerd ook meegenomen in de analyse.

#### **Een monitoring- en evaluatiekader voor de vierde pijler**

Binnen de proeftuinen wensten we niet enkel zicht te krijgen op goede praktijken, maar ook al de link te leggen met de impact van de vierde pijler of de vraag tot welke effecten de vierde pijler leidt. Daarom werd via collectieve designworkshops met de proeftuinen een evaluatiekader ontwikkeld die de verwachte impact van de proeftuinen bij (1) de inburgeraars, (2) de inwoners van de ontvangende samenleving en (3) organisaties die een aanbod bieden binnen het netwerktraject in kaart brengt. De inzichten uit de collectieve workshops werden vervolgens ingebed binnen de wetenschappelijk literatuur omtrent sociale netwerken en participatie. Op die manier werd een coherent en onderbouwd evaluatiekader<sup>3</sup> uitgewerkt dat ook binnen de bredere beleidsdoelstellingen past en dat bruikbaar was voor de verschillende proeftuinen. Dit evaluatiekader omvat voor elke doelgroep een aantal domeinen van verandering met daarin telkens een cluster van bijhorende indicatoren. De toepassing hiervan met enkele voorbeelden is in bijlage 1 terug te vinden. Het evaluatiekader werd doorheen het traject alsook tijdens de eindexamen door de proeftuinen en door de procesbegeleiders gebruikt als basis voor datacollectie, analyse en reflectie omtrent de resultaten van de proeftuinen. Het evaluatiekader was ook de basis binnen bepaalde proeftuinen om evaluatietools te ontwikkelen. Zowel het evaluatiekader als de ontwikkelde tools zijn op de projectwebsite terug te vinden.

2 Samen met de proeftuinen werden de beoogde effecten in kaart gebracht zie: De Cuyper et al.: 2021, zie ook [https://hiva.kuleuven.be/sites/vierdepijlerinburgering/nieuws/nieuws\\_items/learningbrief\\_m\\_e\\_kader](https://hiva.kuleuven.be/sites/vierdepijlerinburgering/nieuws/nieuws_items/learningbrief_m_e_kader).

3 Het overkoepelend evaluatiekader wordt in detail beschreven in de volgende learning brief: hoe kan het sociaal netwerk en participatietraject de integratie van nieuwkomers ondersteunen? Een monitoring- en evaluatiekader voor de vierde pijler inburgering (Paper\_A4\_NEDERLANDS-HIVA-kuleuven.be).

De resultaten van dit rapport zijn dus grotendeels gebaseerd op secundaire databronnen. Een bevraging van de inburgeraars of de andere doelgroepen van de proeftuinen was niet haalbaar binnen de scope van de evaluatie. Met deze beperking werd rekening gehouden door tijdens de analyses sterk in te zetten op het trianguleren van de bevindingen of conclusies op basis van de verschillende beschikbare databronnen. Bovendien kwamen verschillende databronnen zoals de dagboeken tot stand via nauwe samenwerking tussen de evaluatoren/procesbegeleiders en de proeftuinen waardoor op een kritische en collaboratieve manier lessen werden getrokken over de werking van de proeftuinen.

Bij het interpreteren van deze analyse en resultaten is het belangrijk volgende zaken indachtig te houden:

- tijdens de proeftuinen was de verplichting tot deelname nog niet van kracht. De deelnemers bestonden dan ook uit inburgeraars die op vrijwillige basis in het netwerktraject stapten. Aangezien deze groep specifieke kenmerken kan hebben (bv. een grotere intrinsieke motivatie), kan niet worden gegarandeerd dat de bevindingen uit deze proeftuinen representatief zijn voor de volledige populatie van inburgeraars die (verplicht) zal deelnemen aan het netwerktraject vanaf 2023;
- ook lokale besturen stapten op vrijwillige basis in de oproep om proefprojecten op te zetten, via co-financiering. Ook op dit vlak vond er dus een selectie plaats van lokale besturen die bereid waren om te investeren in lokale acties en werkingen rond de sociale participatie van inburgeraars;
- de proeftuinen kampten met aanzienlijke uitdagingen, waaronder de COVID-19 pandemie in 2021 en de Oekraïne-crisis in 2022. Het aantal deelnemende inburgeraars in de proeftuinen was in veel gevallen dan ook relatief beperkt, waardoor enige voorzichtigheid geboden is in de extrapolatie van bevindingen naar de totale populatie verplichte deelnemers vanaf 2023.

### Opbouw van dit rapport

Dit rapport presenteert de belangrijkste lessen m.b.t. de inhoud van de opgezette trajecten binnen de proeftuinen. We gaan daarbij na hoe de trajecten er inhoudelijk uitzien, wat ze al dan niet succesvol maakt en geven een overzicht van de verschillende tools en instrumenten die door de proeftuinen werden ontwikkeld. Waar mogelijk gaan we ook dieper in op de effecten die door de proeftuinen werden geobserveerd.

Het rapport is onderverdeeld in 7 hoofdstukken die afzonderlijk kunnen worden gelezen.

In de **eerste drie hoofdstukken** bespreken we de inhoudelijke trajecten. Achtereenvolgens komen **buddywerkingen, vrijwilligerswerk** en **'andere' trajecten** aan bod. We starten daarbij telkens met een korte bespreking over hoe dit traject binnen het participatie- en netwerk traject past, hoe het er concreet kan uitzien, welke tips en lessen kunnen worden getrokken bij het opzetten van deze trajecten en waar mogelijk gaan we ook kort in op de impact van deze trajecten. Na de bespreking van deze trajecten besteden we in een **vierde hoofdstuk** aandacht aan het **aanbod voor meer kwetsbare profielen** van inburgeraars.

Vervolgens overstijgen we de specifieke trajecten en gaan we in **hoofdstuk 5** dieper in op **hoe het aanbod kan 'ontsloten' worden** of anders gesteld hoe de regie over de aanbodzijde kan worden gevoerd en wat dit allemaal kan inhouden. In een **zesde hoofdstuk** gaan we dan dieper in op hoe de verschillende actoren binnen de vierde pijler kunnen samenwerken en welke lessen we daarbij uit de proeftuinen hebben geleerd. Het gaat dan zowel om de **samenwerking tussen AGII en lokale besturen, tussen lokale besturen onderling als tussen lokale besturen met andere partners**.

In een laatste hoofdstuk staan we tot slot stil bij overkoepelende lessen en uitdagingen.

In het rapport geven we heel wat voorbeelden en verwijzen en linken we naar verschillende tools die door de proeftuinen zijn ontwikkeld bij het invullen en uitwerken van hun trajecten. Een volledig overzicht van alle beschikbare tools m.b.t. buddywerkingen, vrijwilligerswerk, ‘alternatieve’ trajecten, ontsluiten van het aanbod, en evaluatie van trajecten zijn terug te vinden op de [projectwebsite](#) en meer specifiek onder de rubriek [projecttools](#). Daarnaast is er ook een sectie terug te vinden op de website met publicaties die dieper ingaan op enkele topics die we in dit rapport hebben behandeld. Het gaat dan onder meer over hoe een buddywerking op te zetten, hoe je project te evalueren, etc. Dit kan je terugvinden onder de rubriek ‘[ontdek meer](#)’.

# 1 | Buddyprojecten

## 1.1 Wat zijn buddyprojecten en hoe passen deze in het netwerktraject?

Een **buddyproject** bestaat uit een duo van een vrijwilliger en een deelnemer. In het netwerktraject is de deelnemer een inburgeraar en de vrijwilliger iemand die al langer in Vlaanderen woont. Gewoonlijk zijn buddywerkingen sterk lokaal ingebed, en gaat men voor duo's die bij elkaar in de buurt wonen.

Het vertrekpunt is dat **duo's op regelmatige basis met elkaar afspreken** – gewoonlijk is de instructie minimum twee keer per maand. Soms leert men ook de gezinnen of vrienden van de ander kennen. Buddytrajecten duurden vaak 6 maanden, maar dit kan ook korter (3 maanden) of langer (9 maanden).

In 19 proeftuinen bood men (doorverwijzing naar) een buddyproject aan. Sommige proeftuinen zetten een **volledig nieuwe buddywerking** op – ofwel vanuit de gemeente, ofwel via een externe partnerorganisatie. Andere proeftuinen namen een **reeds bestaande buddywerking** op in het aanbod, eventueel gepaard met acties om de bestaande werking aan te passen aan de nieuwe doelgroep (bv. uitbreiding van het vormingsaanbod naar communiceren met anderstaligen, interculturaliteit, ...) (bv. Mechelen, Oostende).

Een buddywerking is een redelijk flexibel traject. Buddyduo's kunnen een **breed scala aan activiteiten** doen binnen het netwerktraject naargelang de noden en interesses van de inburgeraar. In veel proeftuinen gaan duo's op stap in de buurt of gemeente om samen belangrijke plaatsen, organisaties, en diensten te ontdekken (bv. bibliotheek, buurthuis, VDAB, kringwinkel). Een andere optie is samen aan vrijetijdsbesteding doen, zoals samen fietsen, naar een buurtfeest gaan, op café te gaan, of een theater of museum bezoeken. Veel inburgeraars oefenen graag Nederlands met hun buddy wanneer ze elkaar zien. Sommige buddy's bieden (ook) praktische en administratieve ondersteuning. Ook de tijdsinvestering en momenten waarop men afspreekt, kunnen duo's zelf flexibel invullen.

De vraag naar buddytrajecten was groot onder inburgeraars. Dit vooral bij mensen die net gestart waren met hun inburgeringstraject, veel flexibiliteit nodig hadden, weinig tijd hadden, en/of nog geen uitgebreide kennis van het Nederlands hadden. Buddytrajecten bleken een laagdrempelig, toegankelijk, en flexibel traject te zijn. In het bijzonder de taalvereisten zijn eerder laag. Een buddytraject kan om deze redenen een zinvol traject zijn voor meer kwetsbare profielen – mits de juiste profielen, opleiding, en omkadering van vrijwilligers. Dit kan wel een specifieke aanpak op maat en aangepaste communicatie vereisen.

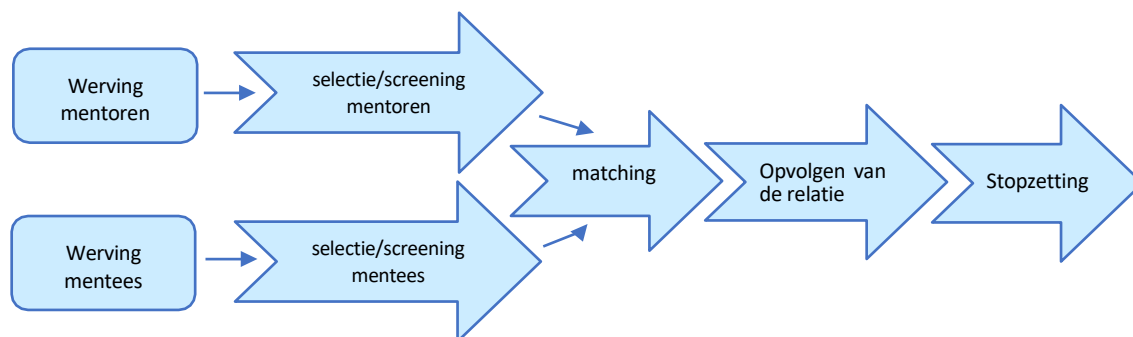
*de buddywerking is veel gevraagd bij inburgeraars: laagdrempelig, vraagt niet zoveel engagement als vrijwilligerswerk. ... het 1 op 1 contact geeft voldoening zowel aan IB als Buddy, Men staat dicht bij elkaar en kan zich uitdrukken op de manier dat ze willen zonder bekeken te worden (effectendagboek proeftuin 10).*

Ook biedt het één-op-één contact een veilige setting, goede ondersteuning, en laagdrempelige taal-oefenkansen voor zij die hun Nederlandse kennis willen aanscherpen en hun spreekdurf willen opbouwen.

## 1.2 Hoe vulden de proeftuinen buddytrajecten in?

Buddytrajecten hebben een aantal vaste stappen die in onderstaande figuur 1.1 zijn terug te vinden.

**Figuur 1.1** Stappenplan voor een buddywerking



Bron Crijs & De Cuyper (2022)

In wat volgt bespreken we hoe de proeftuinen deze stappen concreet hebben ingevuld, welke tools ze daarbij hebben ontwikkeld en welke lessen geleerd.

### 1.2.1 Toeleiding en intake van inburgeraars

Binnen het netwerktraject zal de toeleiding van inburgeraars via de agentschappen Inburgering en integratie verlopen en dient dus niet specifiek te worden ingezet op de toeleiding van inburgeraars.

De meeste buddyprojecten boden een persoonlijk intakegesprek aan met de coördinator van de buddywerking. In dit gesprek lichtte men het buddytraject uitgebreid toe: wat is een buddy wel en niet, wat zijn de doelstellingen, welke afspraken zijn er, etc. Daarnaast besprak men de interesses, noden, verwachtingen, persoonlijke situatie, beschikbaarheid, talenkennis, ... van de inburgeraar. Een aantal van de ontwikkelde intake instrumenten is in box 1 terug te vinden.

#### Box 1: tools voor intakegesprekken met de inburgeraars

- gespreksleidraad (met pictogrammen) (bv. [VGC Brussel](#), Wetteren);
- aanmeldingsdocument (bv. Aalter [aanmeldingsdocument](#));
- centraal registratiesysteem.

Alle proeftuinen geven aan dat een kwaliteitsvolle intake via één-op-één gesprekken cruciaal is voor een goede matching en vlot trajectverloop. De individuele aanpak laat ook toe om informatie te geven op maat en tempo van de deelnemer. De één-op-één aanpak is echter erg tijdsintensief.

### 1.2.2 Toeleiding en intake van buddyvrijwilligers

#### *Toeleiding van vrijwilligers*

Een buddywerking staat of valt met zijn vrijwilligers. Voor een succesvolle buddywerking zijn er niet alleen genoeg vrijwilligers nodig, maar gezien de diverse profielen van inburgeraars is er ook een divers profiel van buddyvrijwilligers nodig. Voldoende diverse vrijwilligers aantrekken was in verschillende proeftuinen dan ook vaak een uitdaging. Op basis van de proeftuinen kunnen volgende **tips** worden gegeven:

- combineer verschillende communicatiekanalen – in het bijzonder lokale media en online communicatie (zie tabel 1.1). Extra inzet op sociale media helpt om jonge vrijwilligers aan te trekken;



- gebruik vrijwilligersplatformen die toelaten om buddyvrijwilligers te zoeken via de interesses en vaardigheden in hun profielen (zie tabel 1.1);
- verspreid de oproep zeer breed: in het eigen netwerk, het netwerk van partnerorganisaties, het personeelsbestand van het lokaal bestuur, of het netwerk van bestaande buddy's;
- schakel studenten sociaal werk in als buddy als onderdeel van een stage (FMDO & VGC Brussel);
- organiseer infosessies bij specifieke organisaties (bv. jeugdorganisaties, sportclubs, socio-culturele organisaties, ouderenorganisaties) om het vrijwilligersbestand te diversifiëren;
- werk een communicatieplan of een op maat gemaakte lokale wervingscampagne uit (bv. VGC Brussel en de stad Mechelen).

**Tabel 1.1** Verschillende communicatiekanalen en tools voor de werving van buddyvrijwilligers

Type communicatiekanaal	Voorbeelden
Sociale media	Facebook, Instagram, LinkedIn
Vrijwilligersdatabanken	<a href="#">Vrijwilligerswerk</a> , <a href="#">Give a day</a>
Websites van de stad of gemeente	<a href="#">Mol vrijwilligt</a> (Mol); <a href="#">Mozaïek</a> (Mechelen); <a href="#">Brugwacht</a> (Wetteren); <a href="#">Connect</a> (VGC Brussel)
Digitale nieuwsbrieven, flyers, visitekaartjes	Brugwacht (Wetteren): <a href="#">nieuwsbrief</a> , <a href="#">visitekaartje</a> , <a href="#">brochure</a>
Lokale pers	Radiospot (VGC Brussel), <a href="#">infokranten</a> (Destelbergen/Melle/Merelbeke)

### **Screening en intake van kandidaat-vrijwilligers**

Personen die zich inschreven als kandidaat-vrijwilliger ontvingen een uitnodiging voor een persoonlijk kennismakingsgesprek, gewoonlijk met de coördinator(en) van de buddywerking. Ook hier werden de nodige tools voor ontwikkeld (zie box 2). Alle proeftuinen geven aan dat een kwaliteitsvolle intake cruciaal is om het buddyproject en de verwachtingen goed toe te lichten, kandidaat-vrijwilligers goed te screenen, en kandidaten nadien goed te matchen met inburgeraars.

#### **Box 2: tools voor screening en intake van kandidaat-vrijwilligers**

- gespreksleidraad of basisvragenlijst (bv. VGC Brussel, [Mechelen/Sint-Katelijne-Waver](#), [Wetteren](#), [Kruibeke/Temse/Zwijndrecht](#));
- intakeformulier (bv. [Destelbergen/Melle/Merelbeke](#)).

Gewoonlijk worden kandidaat-vrijwilligers gescreend op een aantal kenmerken. Proeftuinen beschouwen het als positief wanneer kandidaten ervaring hebben met de doelgroep (via vrienden, jobs, vrije tijd, ander sociaal engagement, ...), zelf een redelijk netwerk hebben in de buurt (bv. actief zijn in een vereniging), en kennis hebben van de sociale kaart van de stad of gemeente. Soms worden kandidaten ook niet weerhouden. Dit kan gebeuren bij een ongeschikte motivatie (bv. zich opstellen als hulpverlener), een ongeschikte houding naar de doelgroep toe (bv. overmatige stereotypering), verkeerde verwachtingen (bv. geen bereidheid tot regelmatig contact), of omdat de kandidaat zelf een beperkte draagkracht heeft. Tegelijkertijd raden sommige proeftuinen aan om niet té selectief te zijn, bijvoorbeeld omdat een buddytraject net bijzonder verrijkend kan zijn voor personen met beperkte ervaring met de doelgroep.

Een knelpunt dat door nagenoeg alle proeftuinen wordt aangehaald is dat de intakegesprekken intensief zijn. In enkele proeftuinen werd geëxperimenteerd om dit minder tijdrovend te maken. Volgende tips kunnen worden meegegeven:

- organiseer eerst een basisvorming of infosessie voor geïnteresseerde vrijwilligers in groep, en houd enkel individuele intakegesprekken met personen die effectief het verwachte engagement willen en kunnen opnemen (bv. VGC Brussel, Baldemore, Wetteren). In Wetteren bestond de infosessie uit

- een presentatie met basisinfo, gevolgd door de mogelijkheid om vragen te stellen en een individueel intakegesprek vast te leggen;
- organiseer een individuele telefonische pre-intake met kandidaten om verwachtingen te schetsen, en een intakegesprek in te plannen met zij die nog interesse hebben (Lokeren).

### 1.2.3 Matching van vrijwilligers en inburgeraars

#### ***Matching van het duo***

Essentieel in buddywerkingen is de ‘klik’ tussen vrijwilliger en inburgeraar. In dit opzicht is een goede matching noodzakelijk (zie Crijns & De Cuyper: 2022).

In alle proeftuinen gebeurde de matching door de buddycoördinator(en), op basis van individuele intakegesprekken.<sup>4</sup> Men houdt gewoonlijk rekening met gemeenschappelijke interesses, verwachtingen, en noden, maar ook met praktische overwegingen (bv. beschikbaarheid, locatie), voorkeuren van de vrijwilligers of deelnemers (bv. leeftijd, geslacht), en de profielen van de kandidaten in termen van draagkracht, openheid, cultuursensitiviteit, duidelijk taalgebruik, en motivatie. Personen met een minder sterk profiel in deze zin worden best gematcht met sterke profielen. Zo kunnen vrijwilligers met een wat lage draagkracht bijvoorbeeld gematcht worden met inburgeraars met een grote draagkracht, opdat men elkaar wederzijds kan versterken. Wanneer een duo toch niet klikt, kan een nieuwe match gezocht worden.

Een buddytraject staat of valt met een goede match, maar succesvolle matching is arbeidsintensief. Het kan dan ook een tijd duren om een goede match te vinden. Tegelijk laat men mensen die zich aanmelden als vrijwilliger best zo snel mogelijk opstarten, om afhaken te vermijden. Een pragmatische aanpak is dan ook aan te raden: een perfecte match bestaat niet, en het is gewoonlijk beter om een traject te laten starten, dan erg lang te zoeken naar een ideale match.

#### **Tips:**

- richt een zekere ‘wachttijd’ in om te vermijden dat duo’s te snel concluderen dat een match niet werkt;
- hanteer een kleine reservelijst van vrijwilligers om aan te spreken wanneer mensen afhaken of bij verkeerde matching;
- houd vrijwilligers warm door hen ook zonder match te betrekken bij (groeps)activiteiten van de buddywerking, nieuwsbrieven uit te sturen, of vormingen aan te bieden.

Voor een uitgebreide bespreking van hoe matching aan te pakken en welke mogelijke matchings-criteria er zijn verwijzen we naar Crijns & De Cuyper: 2022.

#### ***Kennismaking van het duo***

Bij de kennismaking ontmoeten de vrijwilliger en inburgeraar elkaar, en beslissen ze of ze een traject willen opstarten. Deze ontmoeting impliceert dus geen verbintenis – een duo start pas op als beide partijen zich goed en veilig voelen bij de match.

Vaak is de coördinator aanwezig bij de kennismaking om opnieuw wat uitleg te geven over het project, de doelstellingen, en de afspraken. Soms vraagt men het duo om een soort engagementsverklaring of vrijwilligersformulier te ondertekenen, waarin afspraken duidelijk opgelijst staan. Ook wordt

<sup>4</sup> Een proeftuin deed de matching tijdens een gezamenlijk kennismakingsmoment, op basis van individuele intakegesprekken en de voorkeuren van de aanwezigen (Baldemore). Dit leidde tot veel succesvolle matches, maar kan teleurstellend werken voor mensen die niet gematched worden.

vaak een infomap, welkomstpakket, of ‘buddykoffer’ meegegeven op dit moment. Hier kan informatie over de buddywerking in zitten, tips over wat samen te doen en hoe elkaar te leren kennen (bv. gratis vrijetijdsactiviteiten in de gemeente), maar ook tools zoals gesprekskaartjes (zie hieronder).

**Tabel 1.2** Verschillende manieren om kennismaking te organiseren

Aanpak kennismakingsmoment	Voor- en nadelen
Individuele kennismakingsgesprekken: buddycoördinator maakt een afspraak en is aanwezig bij (een deel van) het gesprek	Meer (taal)ondersteuning mogelijk indien nodig Opportuniteit om de werking, verwachtingen, afspraken, ... te herhalen en bevestigen Meer tijd en ruimte om elkaar te leren kennen op eigen tempo Laat snelle opstart toe (zeker bij continue instroom) Erg arbeidsintensief, kan moeilijk zijn om
Zelfstandige individuele kennismaking: coördinator brengt duo in contact	Meer autonomie voor duo Minder directe (taal)ondersteuning bij kennismaking Aanzienlijk minder arbeidsintensief
Gezamenlijk kennismakingsmoment: alle duo's leren elkaar kennen in groep, tijdens een gezamenlijke opstart in aanwezigheid van coördinator	Groepsgevoel en verbondenheid Duo's doorlopen traject gelijktijdig, wat uitwisseling kan bevorderen Minder arbeidsintensief Moeilijker te plannen en langere wachttijden bij continue instroom Zorgvuldige organisatie nodig opdat iedereen elkaar goed en op een veilige manier kan leren kennen

#### Tips en tools voor een vlotte kennismaking:

- kennismaking in een informele setting (bv. op café) en/of op ‘neutraal terrein’ (bv. sociaal huis) werkt goed;
- bij de eerste kennismaking van het duo is goede communicatie van belang. Ondersteuning van tolken of taalhulpen kan nodig zijn (zie ook hoofdstuk 4);
- tools zoals een kennismakingsspel (bv. VGC Brussel, dilemma's in [Wetteren](#)), of gesprekskaartjes (Eeklo) kunnen helpen om gesprekken op te starten en kennismaking te stimuleren.

### 1.2.4 Opvolging en omkadering

#### *Opvolging van de duo's*

Alle proeftuinen geven aan dat een goede opvolging en omkadering van de duo's essentieel is voor een succesvolle buddywerking. Zo is het belangrijk om problemen en misverstanden snel aan te pakken en bij te kunnen sturen waar nodig. Negatieve ervaringen kunnen vooroordelen en stereotypering immers net versterken.

In veel proeftuinen houdt de buddycoördinator actief en regelmatig contact met buddyduo's. Dit kan door op vaste tijdstippen (telefoon)gesprekken in te plannen, maar ook door meer punctueel inburgeraar of vrijwilliger op te bellen of aan te spreken tijdens een (groeps)activiteit. Het blijkt vaak moeilijk om spontaan info en feedback te krijgen over activiteiten en ontmoetingen van de duo's.

#### Voorbeelden

In Wetteren polst de coördinator onmiddellijk na de eerste activiteit telefonisch bij beide partijen hoe het gelopen is. *‘Je voelt aan dat dat eerste telefoontje howvast biedt en gewaardeerd wordt.’ (activiteitendagboek Wetteren)*. Daarna wordt min of meer op maandelijkse basis via verschillende kanalen contact opgenomen (mail, sms, telefonisch, fysiek). Buddy's kunnen vrijblijvend hun samenkomsten bijhouden in

een papieren formulier in de infomap, of in een online registratieformulier (dit werkt beter). De projectcoördinator houdt een Excelbestand bij waarin per duo de datum, tijdsinvestering, inhoud van de activiteit én opvolging wordt bijgehouden.

In VGC Brussel pakt men de opvolging van het grote aantal duo's op een systematische manier aan:

- men contacteert de buddy vlak na de matching om het buddytraject te bevestigen;
- na één maand stuurt men een berichtje om te horen of het duo elkaar nog gehoord heeft;
- na 3 maanden is er een telefonisch opvolgingsgesprek met de inburgeraar en krijgt de buddyvrijwilliger een digitale survey. Zo voert men ook een tussentijdse impactmeting uit.

#### **Box 3: tools voor opvolging buddyprojecten**

- leidraad of draaiboek voor vrijwilligers: 'wat is een buddywerking' (bv. Lokeren);
- infomap of 'buddykoffer' (bv. met lokale sociale kaart) (Kruikebeke/Temse/Zwijndrecht);
- online registratieformulier voor bijeenkomsten ([Wetteren](#));
- centraal registratie- en opvolgsysteem (bv. [Brussel](#));
- nieuwsbrieven of Whatsapp-groepen voor buddyvrijwilligers en/of duo's;
- gespreksleidraad voor opvolggesprekken.

### ***Vorming en intervisies voor buddyvrijwilligers***

Goede vorming van vrijwilligerbuddy's is belangrijk opdat deze goed begrijpen:

1. wat de doelstelling van het netwerktraject en de buddywerking is;
2. wat de situatie is van een inburgeraar (wat moeten deze doen, wat mogen ze niet doen, wat zijn vaak voorkomende drempels, ...);
3. wat voor soort ondersteuning inburgeraars (niet) nodig hebben van de buddy.

Een bijzonder aandachtspunt bij vormingen is vermijden dat vrijwilligers zich teveel als hulpverlener opwerpen en zo de gelijkwaardige relatie ondermijnen (zie ook sectie 1.3). In de literatuur rond buddywerkingen wordt vorming als één van de kritische succesfactoren gezien voor een succesvol buddyproject (zie Crijns & De Cuyper: 2022, De Cuyper et al.: 2022).

De meeste proeftuinen boden zelf vormingen aan of wezen door naar bestaand extern vormingsaanbod (bv. vanuit AgII) over thema's zoals toegankelijk taalgebruik, cultuursensitiviteit, of rol- en grensafbakening.

Meerdere proeftuinen wijzen ook op het belang van intervisies tussen buddyvrijwilligers om:

1. vormingen aan te vullen;
2. informeel ervaringen en tips uit te wisselen over de praktijk en over concrete uitdagingen;
3. extra professionele omkadering te krijgen voor hun rol – bijvoorbeeld door de aanwezigheid van professionals die toelichting en sensibilisering kunnen bieden over de specifieke doelgroep.

Vormingen en intervisies worden vaak gewaardeerd door deelnemende vrijwilligers. Deze bieden niet alleen omkadering, maar creëren vaak ook een motiverend groepsgevoel onder vrijwilligers (vs. een gevoel van 'soloproject'). Ook stellen coördinatoren positieve effecten vast, zoals een meer bewust omgaan met de eigen vooroordelen. Tegelijkertijd is het belangrijk vrijwilligers niet te overbelasten met vormingen en intervisies, aangezien dit ook afschrikkend kan werken en niet alle buddy's evenveel tijd of interesse hebben in uitwisseling en ontmoeting.

Een aantal **goede praktijken en tips** voor de organisatie van vormingen en intervisies zijn:

- indien er een verplicht aanbod wordt voorzien, zorg dan dat dit minimaal is en organiseer optionele meer thematische vormingen naargelang de noden van de vrijwilligers. In VGC Brussel biedt men bijvoorbeeld een verplichte basisvorming aan over het netwerktraject en de buddywerking, met

heel wat tips (o.a. over de rol van een buddy, toegankelijk Nederlands). Daarnaast organiseerde men meer uitgediepte thematische vormingen naargelang de noden van vrijwilligers. Hiervoor werkt men samen met partners met specifieke expertise (bv. Bon, Odisee, Huis van het Nederlands);

- sluit aan op bestaand vormingsaanbod, bijvoorbeeld opgezet door het AgII;
- deelname van reeds ervaren buddy's in intervisies en vormingen brengt nuttige input en houdt deze vrijwilligers tegelijkertijd betrokken bij de buddywerking.

### 1.2.5 Eindvaluatie en afronding van het traject

Buddytrajecten worden vaak afgerond door een eindgesprek met het duo en/of met vrijwilliger en inburgeraar apart. Zulke gesprek biedt ook de mogelijkheid om het traject te evalueren, en om na te gaan of het duo het traject wil verlengen, men elkaar informeel wil blijven zien (hier moet voorzichtig mee worden omgegaan als het duo hierin van mening verschilt), en of de vrijwilliger zich opnieuw wil engageren voor een ander buddytraject.

*De beide deelnemers worden aangemoedigd om eerlijk terug te kijken op het proces en herinnerd aan de verwachtingen die ze hadden aan het begin van het proces. Er is mogelijkheid tot reflectie over eigen handelen, verwachtingen. We proberen voorkomen dat een traject met een negatief gevoel wordt afgesloten, we zorgen voor afronding (activiteitendagboek proeftuin 1).*

*Wanneer de motivatie om elkaar na het traject als vrienden te blijven zien niet wederzijds is, is het belangrijk om een afrondend gesprek te hebben. Ik informeer telkens voor dat gesprek hoe de vrijwilliger het ziet (effectendagboek proeftuin 2).*

De eindgesprekken hebben volgens verschillende proeftuinen een grote meerwaarde voor buddyduo's én projectmedewerkers.

*Eenzijds omdat het veel waardevolle informatie oplevert over het project en de effecten, anderzijds omdat het een moment is waarbij de buddy's kunnen terugblikken en reflecteren over hun gelopen traject. Er komen hier heel mooie verhalen aan bod. Je merkt dat het voor de buddy's een mooi moment is om samen te delen, dat eveneens een duidelijke 'einde' geeft aan het officiële traject (activiteitendagboek proeftuin 3).*

### Voorbeelden

Proeftuin Baldemore combineert verschillende methodes om de tijdsinzet haalbaar te houden. Deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier per mail (dit levert wel meer oppervlakkige informatie opleveren dan een gesprek). Bij minder digitaal vaardige mensen of bij inburgeraars waarvan de trajecten minder goed liepen, organiseert men wel eindgesprekken in persoon.

In Wetteren vraagt men de duo's voor de eindevaluatie of er nood is aan een afsluitgesprek; indien niet, stuurt men een schriftelijke bevraging op. *Omdat we merkten dat sommige duo's niet langer nood hadden aan onze intensieve opvolging en ondersteuning en wouden vermijden dat we te aanklampend zouden zijn, hebben we de keuze hierin bij de buddy's zelf gelaten. Dit werd geapprecieerd (activiteitendagboek Wetteren).*

#### Box 4: tools evaluatie buddyprojecten

- (tussentijds) evaluatieformulier voor inburgeraar, vrijwilliger, of duo ([VGC Brussel](#));
- vragenlijst/gespreksleidraad voor eindgesprek (bv. [Mechelen](#), digitaal en papier).

### 1.3 Overkoepelende uitdagingen en tips

#### Een buddywerking opzetten vraagt tijd

Een succesvolle buddywerking opstarten is arbeidsintensief en dat werd door vele proeftuinen onderschat. De opstart van een nieuwe werking vraagt een grote tijdsinvestering doordat men onder meer een pool van vrijwilligers moet uitbouwen. Eens een buddywerking goed loopt, daalt de tijdsinvestering enigszins maar het blijft een arbeidsintensief traject indien men dit op een kwalitatieve manier wil uitvoeren (zie onder meer De Cuyper et al., 2022). Zo worden persoonlijke intakegesprekken benadrukt voor een goede matching, wordt het belang van opvolging en een minimale opleiding benadrukt, etc. Hoewel er taken op een gecentraliseerd niveau kunnen worden opgenomen zoals het voorzien van een mentoropleiding en er instrumenten kunnen worden ontwikkeld is gezien de lokale dimensie van buddyprojecten een vertaling vaak nodig. In dit opzicht blijft de tijdsinzet op lokaal niveau niet te onderschatten.

#### Het belang van een goede rolafbakening en duidelijke verwachtingen

Het is belangrijk om verwachtingen rond buddywerking goed te kaderen voor beide partijen en duidelijk te omschrijven wat een buddy al dan niet is. Een buddyvrijwilliger is ten eerste **geen hulpverlener**. Het is belangrijk dat zowel vrijwilliger als inburgeraar duidelijk te maken. Het afbakenen en bewaken van die rollen is niet evident. Opleiding kan hier bij helpen.

*Inburgeraars zien de mogelijkheid om plots met een grote variëteit aan vragen bij iemand terecht te kunnen. Buddy's hebben het vaak in eerste instantie moeilijk eigen grenzen bewaken. Ze treden uit hun comfortzone en willen mee begeleiden rond thema's die ook voor hen nieuw zijn (OCMW, huizenzoektocht, VDAB, zoektocht naar werk ...) (proeftuin 4)*

Anderzijds leidt een buddytraject ook niet noodzakelijk tot een vriendschap of tot een duurzaam contact. Sommige vrijwilligers zien een buddyproject als een kortlopend engagement terwijl inburgeraars daar wel op hopen. Daarom vermijden bepaalde proeftuinen om buddy's als 'vrienden' te beschrijven. Het managen van verwachtingen is dus noodzakelijk om ontgoochelingen te voorkomen.

*We zien dat veel inburgeraars hopen op een duurzame vriendschap. Dit gebeurt ook wel en is zeker heel mooi meegeenomen en een van de doelstellingen maar het komt minder voor dan het tegenovergestelde. ... Soms zijn er buddy's die een heel genuanceerde beeld hebben van hun rol als buddy en nemen het meer als een 'maatschappelijke plicht' op. Ze verwachten veel van de inburgeraar en hanteren een niet zo flexibele houding. Dit kan soms in strijd zijn met de noden van de inburgeraar. Met de matching proberen we hiervoor op te letten en we leggen onze visie uit tijdens de intake/in de communicatie enz, maar het is spijtig genoeg niet altijd op voorhand te detecteren (effectendagboek proeftuin 5).*

Daarnaast is het belangrijk dat de **verwachtingen over het verloop van het contact duidelijk zijn** bij de start (bv. spontaan afspreken of enkel op vaste momenten, hoe communiceren we, hoe frequent, ...). Duo's kunnen culturele verschillen tegenkomen in gewoontes rond sociaal contact en communicatie, en moeten soms op zoek naar een goed evenwicht tussen de noden en gewoontes van beide partijen.

### 1.4 Welke effecten hadden buddywerkingen in de proeftuinen?

Op basis van de effectendagboeken worden verschillende effecten gerapporteerd m.b.t. buddywerkingen. Het gaat dan onder meer om meer spreekdurf, een grotere taalvaardigheid en een hoger zelfvertrouwen, maar ook het beter leren kennen van de Vlaamse cultuur en gewoontes.



*Tijdens de activiteiten met de buddy wordt de inburgeraar taalvaardiger. Een wandeling met de buddy is soms gelijk aan een privé les NT2 (effectendagboek proeftuin 4).*

*Alle inburgeraars die ik al sprak voor een tussentijds gesprek gaven spontaan aan de het zelfvertrouwen was gestegen. ... Na het traject is bij heel veel IB's een evolutie van het Nederlands merkbaar. Ook de spreekdurf neemt sterk toe. (effectendagboek proeftuin 6).*

*Onze jonge inburgeraars tonen vooral interesse in onze onuitgesproken regels: Mag ik vragen of iemand getrouwd is, hoeveel hij verdient, hoe oud iemand is, ... Het 1-op-1-contact met een buddy vormt hierin een grote meerwaarde. (effectendagboek proeftuin 6)*

De meest gerapporteerde effecten van buddytrajecten liggen bij het uitbreiden van het sociaal netwerk en meer specifiek bij wat in de integratieliteratuur 'bridging' en 'linking' sociaal kapitaal wordt genoemd (zie De Cuyper et al 2021).

Ten eerste is de buddy de eerste uitbreiding van het sociaal netwerk en soms leidt de buddywerking tot een duurzame vriendschapsrelaties met de buddy. Volgens enkele proeftuinen kan die één persoon van de buddy al een verschil maken.

*Tijdens de proeftuin werd duidelijk dat een heel klein netwerk (zelfs al is het maar 1 persoon) heel veel kan betekenen voor de nieuwkomer (effectendagboek proeftuin 7).*

*Signaal dat we vaak krijgen is dat het de eerste keer is dat ze echt met een Belg kunnen praten, dit wordt door inburgeraars als zeer waardevol beschouwd, en draagt bij tot de sense of belonging (effectendagboek proeftuin 2).*

Een buddytraject kan dus leiden tot een duurzame vriendschapsrelatie tussen het duo, of kan een katalysator zijn voor een duurzame uitbreiding van het netwerk – maar dit gebeurt niet altijd. Op basis van de dagboeken lijkt het er op dat of deze effecten zich voordoen afhangt van:

1. de doelstellingen van beide partijen;
2. de kwaliteit van de match (hoe goed 'klikte' het tussen het duo?);
3. het type activiteiten en de breedte van sociale interactie tijdens het traject (bv. introduceert de vrijwilliger zijn buddy binnen de eigen netwerken?);
4. de mate waarin het traject het (zelf)vertrouwen van de inburgeraar versterkt (bv. spreekdurf).

*We merken dat het niet vanzelfsprekend is dat de buddy's vrienden worden. Voor sommige buddy's is het goed wanneer het traject afgelopen is en ieder gaat zijn eigen weg. Toch geven ze aan dat het een positieve ervaring was maar ze hebben niet de neiging om permanent in contact te blijven met de inburgeraar. Ze zien het is als een tijdelijke engagement (effectendagboek proeftuin 5).*

*Een duo van 2 jonge mannen gingen vaak op café samen. Zo heeft de inburgeraar veel vrienden van zijn buddy ontmoet. Hij vertelde dat hij vaak die mensen dan onderweg in de stad tegenkwam en ze begroetten hem of zwaaiden. Soms werd hij uitgenodigd om mee te gaan naar een feestje. Hij vond dit heel fijn en voelde als een van de vrienden in de vriendenkring van zijn buddy' (proeftuin 4).*

*Verschillende IB's durven meer contact maken met de andere inwoners van de gemeente. Ze krijgen meer zelfvertrouwen, komen meer buiten en ze durven ook meer Nederlands te praten. Zo was er een dame in de stad die aangaf dat ze op vier maanden tijd meer had geleerd dan de afgelopen 2 jaar. Ze durft nu echt veel meer en is ook oprecht gelukkiger geeft ze aan. Ze is dankzij het project uit haar sociaal isolement geraakt (effectendagboek proeftuin 8).*

Opvallend is daarnaast dat de buddy niet enkel fungeert als ‘brug’ naar de ‘Vlaming’ (bridging social capital), maar ook vaak als brug en toeleider naar maatschappelijke diensten, instellingen, en organisaties (linking social capital). Deze rol wordt soms ruim ingevuld door niet enkel informatie te verstrekken, maar ook ondersteuning te verstrekken bij inschrijving, een eerste keer meegaan...

*Buddy's spelen een belangrijke rol in het leren kennen van de stadsdiensten, verenigingen e.d. en het werket drempelverlagend als de buddy voor de eerste keer mee gaat met nieuwkomer (effectendagboek proeftuin 1)*

*Allerlei vragen worden door inburgeraars opgenomen met hun vrijwilliger: hoe en waar koop ik een tweedehandsfiets, hoe sluit ik in België een lening af om een huis te kopen, hoe behaal ik hier mijn rijbewijs, hoe werkt het aanmeldsysteem voor de inschrijving van mijn kinderen op een school, wanneer kan ik naar het zwembad, hoe kan ik zelf nog kijken om een opleiding te volgen, ... Afhankelijk van de zelfredzaamheid van de inburgeraar, verwijst de vrijwilliger door of zet een aantal stappen samen met hen. (Bv. telefonisch contact opnemen met een dienst om een afspraak te plannen, samen naar het zwembad wandelen en zorgen voor een eerste 'vertaling', ...) (effectendagboek proeftuin 9).*

Wel is het drempelverlagende effect van buddy's geen antwoord op alle drempels die inburgeraars kunnen tegenkomen in het aanbod. *Buddy's kunnen drempels wegwerken, maar dit is geen wonderoplossing als aanbod bij diensten niet aangepast is of ontsloten. Als er binnen vereniging veel barrières en drempels zijn kan een buddy dit met toeleiding en eenmalig meegaan niet zomaar weghalen. Er moet dus ook gewerkt worden aan sensibilisering van initiatieven, organisaties e.d. (effectendagboek proeftuin 1).*

Ten slotte willen we ook vermelden dat verschillende effectendagboeken vermelden dat een buddytraject ook inzichtrijk en leerrijk was voor buddyvrijwilligers.

*Vrijwilligers die zich voor dit project aanmelden waren sowieso keer op keer mensen met een open brede blik. Toch zie en voel ik dat zij het 'nieuwkomer' zijn veelal onderschatten. Door de persoonlijke gesprekken, nabijheid, ... bij de nieuwkomer komt er veel begrip voor de verschillende situaties waarin mensen (al dan niet vrijwillig) kiezen om naar België te komen, drempels zien die zij niet verwacht hadden, ... (effectendagboek proeftuin 9).*

## 1.5 Meer weten?

Over hoe een buddyproject op te zetten voor anderstalige nieuwkomers zijn al enkele publicaties verschenen. Deze zijn onder meer terug te vinden op de 'meer weten' sectie van de projectwebsite. We lichten er twee uit:

- het [draaiboek](#) buddyprojecten nieuwkomers uitgegeven door het AGII;
- [richtlijnen](#) over hoe een buddywerking op te zetten gebaseerd op de meest actuele wetenschappelijke kennis over de verschillende stappen in een buddywerking aangevuld met goede praktijken uit 10 concrete 'good practice' buddywerkingen in Vlaanderen. Deze richtlijnen werden uitgegeven door het HIVA-KU Leuven.





## 2 | Vrijwilligerswerk

### 2.1 Wat is vrijwilligerswerk en hoe past dit in het netwerktraject?

Vrijwilligerswerk houdt in dat iemand activiteiten onbetaald en op vrije basis uitvoert ten voordele van anderen, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel. In 21 proeftuinen heeft men inburgeraars ook succesvol toegeleid naar vrijwilligerswerk.

Een voordeel van vrijwilligerswerk is dat er binnen steden en gemeenten meestal meerdere organisaties al actief werken met vrijwilligers in verschillende domeinen of sectoren. Vrijwilligersplaatsen vond men vaak bij woonzorgcentra, vaccinatiecentra, kinderdagverblijven en scholen (basis- en hogescholen), sportdiensten en -activiteiten, tweedehandswinkels en andere organisaties binnen de sociale economie, de bibliotheek, buurthuizen, jeugddiensten en andere welzijnsdiensten zoals Huis van het Kind, cultuurorganisaties zoals musea en cultuurhuizen, en sociale en culturele evenementen zoals festivals. Daarnaast vonden verschillende proeftuinen ook plaatsen bij de interne diensten, zoals de communicatiedienst of groendienst van de stad, of zette men vrijwilligers in bij evenementen georganiseerd door de stad of gemeente – al dan niet binnen het kader van het netwerktraject (bv. bloemenstoet in Sint-Gillis-Dendermonde; stadsbraderie in Geraardsbergen; catering voor netwerk-evenement in proeftuin Mechelen; fotografie tijdens afsluitceremonie in proeftuin Oostende). Soms deden inburgeraars vrijwilligerswerk bij verschillende organisaties tegelijk (bv. Mechelen). In Geraardsbergen zetten inburgeraars zich in als vrijwilligers bij andere specifieke onderdelen van het netwerktraject, zoals de ontwikkeling van een nieuwsbrief (cf. hoofdstuk 6).

Hoewel er heel wat proeftuinen vrijwilligerstrajecten hebben aangeboden zijn andere trajecten soms populairder bij de doelgroep, omdat vrijwilligerswerk minder laagdrempelig is. Dit kan een engagement vragen dat inburgeraars niet altijd kunnen bieden, en de taalvereisten liggen gewoonlijk hoger. In Genk bijvoorbeeld vroeg ongeveer 25-30% van de toegeleide inburgeraars naar vrijwilligerswerk, en 70-75% naar vrijetijdsbesteding en buddywerkingen.

Toch is vrijwilligerswerktraject mits goede ondersteuning wel mogelijk. Verschillende proeftuinen vonden laagdrempelige manieren om aan vrijwilligerswerk te doen, waar ook kortgeschoolde profielen en mensen die moeite hebben met het Nederlands hun plek vonden (zie ook sectie 2.2 en hoofdstuk 4).

*Een 4 tal inburgeraars die de taal nog niet machtig zijn (laaggeschoold) doen vrijwilligerswerk in het buurthuis. Iedere vrijdag helpen ze in het sociaal restaurant met allerlei taken i.s.m. met andere vrijwilligers. Dit creëert een band. De inburgeraars gaan graag naar het buurthuis en zien daar ook de verschillende activiteiten die plaatsvinden waar ze zelf ook aan kunnen deelnemen alsook hun kinderen (effectendagboek proeftuin 10).*

### 2.2 Verschillende vormen van vrijwilligerswerk: ad hoc versus structureel

We vinden twee types vrijwilligerswerk terug in de proeftuinen. Het eerste type is eerder klassiek structureel vrijwilligerswerk, waarbij een organisatie of dienst een langetermijnengagement vraagt van de vrijwilliger, veelal op vaste en regelmatige momenten. Het tweede type gaat om meer ad hoc vrijwilligerswerk met een punctuele inzet op specifieke momenten, of een éénmalige vrijwillige inzet.

Voorbeelden zijn af en toe fruit schillen op de school van de kinderen; als vrijwilliger meedraaien bij de organisatie van een festival; de bar bemannen in een buurthuis of jeugdhuis tijdens een wijkfeest; of een dag ondersteuning bieden in een kinderopvangcentrum of school.

Beide vormen van vrijwilligerswerk hebben elk hun meerwaarde en minpunten. Klassiek structureel vrijwilligerswerk lijkt minder toegankelijk voor anderstalige nieuwkomers. De taalvereisten (of verwachtingen) liggen gewoonlijk redelijk hoog. Daarnaast is een langdurig engagement (op vaste dagen) niet voor iedereen mogelijk. Ad hoc vrijwilligerswerk op momenten die passen voor de vrijwilliger kunnen beter afgestemd zijn op de soms onvoorspelbare en snel veranderende situatie van een nieuwkomer (bv. onzekerheid over huisvesting, werk, opleiding, gezinshereniging, ...), en zijn veelal gemakkelijker te combineren met verplichtingen zoals NT2 lessen en MO lessen. Ook is dit type vrijwilligerswerk vaak een goede optie voor personen die met onzekerheid, drempelvrees, of faalangst kampen: *we merken dat het éénmalig vrijwilligerswerk een interessant en laagdrempelige aanbod is om kennis te maken met een organisatie of het vrijwilligerswerk (activiteitendagboek proeftuin 3).*

Tegelijkertijd kan meer structureel, langdurig vrijwilligerswerk voor een heel ander soort ervaring zorgen, en lijkt dit in veel gevallen gemakkelijker tot meer duurzame contacten en relaties te leiden: *Vooruitgang qua taal en integratie is het best zichtbaar bij inburgeraars die zich langdurig kunnen inzetten, bijvoorbeeld op een school of in een woonzorgcentrum (effectendagboek proeftuin 12).*

Toch is langdurig of structureel vrijwilligerswerk niet noodzakelijk om duurzame contacten of netwerken uit te bouwen. Soms stromen mensen via ad hoc vrijwilligerswerk ook door naar meer structureel vrijwilligerswerk, of bouwen ad hoc vrijwilligers relaties met andere vrijwilligers en organisatoren uit bij herhaalde inzet. Dit was bijvoorbeeld het geval voor inburgeraars die zich inzetten als vrijwilligers op evenementen van de gemeente Dendermonde: *De vrijwilligers zien elkaar vaak terug en krijgen zo ook een band met elkaar en de organisatoren (effectendagboek Dendermonde).*

Ten slotte boden vrijwilligerstrajecten in de proeftuinen ook ruimte om informele stagetrajecten op te zetten voor inburgeraars met een sterkere focus op opleiding en werk, als antwoord op een beperkte vraag naar en aanbod van formele stagetrajecten (cf. case 1 hieronder).

#### **Case 1: kennismakingsstages als vrijwilligerstrajecten in de proeftuinen**

Proeftuinen werden oorspronkelijk uitgenodigd om ook te experimenteren met stagetrajecten voor inburgeraars. Verschillende projecten hadden de ambitie om hierop in te zetten, maar slechts twee proeftuinen bouwden ook effectief formele stagetrajecten uit (Kortrijk en IGS Stoel 4).

Een belangrijke reden hiervoor zijn verschillende drempels voor zowel organisaties als inburgeraars. De vereisten op het vlak van taalkennis en competenties lagen relatief hoog. De vraag naar formele stages lag dan ook vooral bij hoger geschoolde inburgeraars. Daarnaast was het moeilijk en tijdrovend om geschikte formele stageplaatsen te werven – in het bijzonder bij bedrijven uit de privésector. Naast (gepercipieerde) taalvereisten speelde ook het ontbreken van een praktisch kader (bv. rond formele stageovereenkomsten, verzekeringen), zochten aanbieders erg specifieke profielen, of schrikt de vereiste ondersteuning aanbieders af.

De meeste proeftuinen bogen hun stagetrajecten dan ook om naar een vorm van vrijwilligerswerk. Men zette op deze manier informele en vaak eerder kortlopende 'kennismakingsstages' op, die inhoudelijk in lijn liggen met een formele stage. Plaatsen vond men vooral bij interne of publieke diensten en de sociale economie (bv. interne groendienst, kinderopvang, woonzorgcentrum, scholen, kringwinkel).

Daarnaast stellen de proeftuinen dat er al heel wat organisaties zijn die stages aanbieden in het kader van initiatieven rond taal, opleiding, en werk (bv. VDAB, CVO's, activeringstrajecten bij de OCMW's). Het lijkt dan ook interessanter om te bekijken hoe men dit bestaand aanbod kan aanvullen of versterken, eerder dan een apart aanbod te creëren voor anderstalige nieuwkomers.

### 2.3 Voorbeeldcase: vrijwilligerstrajecten bij Refu Interim in Brugge

Voor het traject vrijwilligerswerk werkte de stad Brugge samen met Refu Interim vzw, die hierrond reeds een bestaande werking had. Nieuwkomers met interesse in vrijwilligerswerk en organisaties op zoek naar vrijwilligers kunnen zich registreren bij Refu Interim. De organisatie linkt vrijwilligers dan aan geschikte organisaties, en ondersteunt beide partijen in het traject.

Refu interim was al actief in Brugge voor de start van de proeftuin, en had reeds een groot netwerk van partnerorganisaties uitgebouwd. In de proeftuin deden 84 inburgeraars vrijwilligerswerk bij 65 verschillende organisaties of partners. De aanpak in Brugge hield verschillende stappen in:

- **samenwerking met AgII en toeleiding naar netwerktraject:** inburgeraars met interesse voor vrijwilligerswerk werden door de trajectbegeleiders van het AgII meteen doorverwezen naar Refu Interim;
- **intake inburgeraars:** elke geïnteresseerde vrijwilliger kreeg een persoonlijke afspraak voor een intakegesprek met een projectmedewerker van Refu Interim. Tijdens dit intakegesprek peilt men naar interesses, ervaringen, vaardigheden en talenten, beschikbaarheid, etc. Vóór de COVID-19 pandemie gebeurde dit op een groot intakefestival met randanimatie; vandaag doet men dit via individuele gesprekken. Dit vraagt meer tijd, maar geeft ook meer ruimte om de kandidaten beter te leren kennen en een vertrouwensrelatie op te bouwen. Naast deze intakegesprekken organiseert men ook activiteiten en workshops om vrijwilligers op verschillende manieren beter te leren kennen;
- **kennismaking vrijwilligersplek:** met elke organisatie die wenst samen te werken, heeft Refu Interim een uitgebreid en individueel kennismakingsgesprek. Hierin stemt men af over verwachtingen, de motivatie en voorwaarden voor samenwerking, do's en don'ts, etc. Men laat dit liefst doorgaan bij de organisatie zelf. Zo kan de medewerker beter aanvoelen of de vrijwilligersplek voldoet aan de voorwaarden die Refu Interim stelt (bv. vrijwilligers werken samen met anderen, worden warm onthaald, hebben een duidelijke contactpersoon). Eventuele samenwerking wordt na het kennismakingsgesprek bevestigd door het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst, die de besproken verwachtingen nog eens oplijst;
- **matching van kandidaat-vrijwilliger en vrijwilligersplek:** op basis van de intakegesprekken gaat men op zoek naar een goede match. Dit kan een tijd duren wanneer verschillende drempels spelen. Voor heel specifieke interesses of vragen gaat Refu Interim in overleg met de vrijwilligerscentrale;
- **omkadering, opvolging, en evaluatie:** gegevens van vrijwilligers worden op voorhand aan de organisatie bezorgd om vrijwilligerscontracten op te maken. Op de startdag van de vrijwilliger is alle administratie afgerond. Een projectmedewerker van Refu Interim gaat mee ter plaatse bij de startdag, om kennismaking te ondersteunen, een warme overdracht te garanderen, en drempels zoals handelingsverlegenheid weg te nemen. Omdat vertrouwen en nabijheid belangrijk is voor goede feedback en opvolging, heeft de projectmedewerker regelmatig informeel contact met de vrijwilligers (bv. via telefoon, whatsapp, de vrijwilligerscentrale). Na elke opdracht vraagt Refu Interim hoe het vrijwilligerswerk is geweest, wat goed of slecht liep, en hoe de vrijwilliger zich erbij voelde. Belangrijke zaken worden meegenomen in de evaluatie met de partnerorganisatie, die men sowieso ook bevraagt over de ervaring, het verloop, en de samenwerking (per formulier, of per persoonlijk gesprek, mail of telefoon). Deze nauwe opvolging is arbeidsintensief, maar voor beide partijen (vrijwilligers én organisaties) belangrijk om snel mogelijke problemen aan te kaarten en aan te pakken. Ten slotte gebruikt Refu Interim een database waarin zowel de vrijwilligers als het vrijwilligerswerk geregistreerd staan. Deze kan men aan elkaar koppelen om op te volgen wie in een lopend traject zit en hoeveel uur elke vrijwilliger al gepresteerd heeft;
- **ontsluiten aanbod (cf. hoofdstuk 5):** Refu Interim hanteert verschillende strategieën om het netwerk aan partnerorganisaties op voortdurende basis uit te breiden: online infosessies; sterke samenwerking tussen de Dienst Diversiteit, de vrijwilligerscentrale, en Refu Interim; een vrijwilligersmarkt

voor organisaties die op zoek zijn naar structurele vrijwilligers; brede communicatie vanuit de Dienst Diversiteit en Refu Interim via nieuwsbrief, Facebook, Instagram, e-mails, persberichten, website, ...; en de Give a Day database (die de stad Brugge ook inzet als database voor extern en intern vrijwilligerswerk in de stad). Ten slotte stelt men vast dat ook mond-aan-mond reclame van organisaties waar men reeds mee samenwerkte nieuwe partners aantrekt.

## 2.4 Hoe voldoende geschikte vrijwilligersplaatsen werven?

*‘Wat niet werkt is organisaties overtuigen. Overtuigen is nooit goed, motiveren wel en dat is een groot verschil. Als je ze moet overtuigen en de negatieve kijk moet ombuigen doe je dat best door het aantonen van goeie ervaringen en niet door er een inburgeraar in te zetten die het risico loopt om terecht te komen op een plaats die hem/haar enkel nodig heeft omdat ze mensen te kort hebben maar niet staan achter de idee dat deze persoon samen met de andere vrijwilligers wordt ingezet of opgenomen’ (effectendagboek proeftuin 11).*

Een belangrijke overkoepelende uitdaging in de proeftuinen was het werven van voldoende geschikte vrijwilligersplaatsen. Obstakels waren onder meer een gebrek aan tijd bij organisaties (bv. om extra ondersteuning te voorzien), eerdere negatieve ervaringen, vooronderstellingen over de doelgroep, en toegankelijkheid voor de doelgroep. Naast relatief hoge verwachtingen rond taalkennis, botste men vaak op praktische drempels (bv. ingewikkelde online registratiesystemen, moeilijk leesbare draaiboeken, onduidelijke adressen, onduidelijke verwachtingen over uit te voeren taken, ...), of onvoldoende kennis en cultuursensitiviteit rond werken met anderstalige nieuwkomers.

Daarnaast is niet elk soort vrijwilligerswerk geschikt voor een netwerktraject. Sommige organisaties stappen bijvoorbeeld voornamelijk in het traject om een tekort aan vrijwillige ‘werk’krachten op te vangen, en minder om kansen te bieden voor sociale participatie en netwerking.

*Door de ‘noodzaak’ kwamen sommige organisaties bij ons aankloppen, die misschien minder overtuigd waren van de missie en visie van 4You, en die geen samenwerking aangingen omdat ze écht wilden investeren in een samenwerking met nieuwkomers in de stad, maar omdat ze handen tekortkwamen. Belangrijke zaken die Refu Interim en het 4You zo hoog in het vaandel draagt, worden dan nogal snel overboord gegooid (oefenkansen Nederlands, draagvlak creëren, samenwerken met andere vrijwilligers). Het blijft een grote uitdaging om organisaties echt voldoende te screenen op voorhand, en aan te voelen vanuit welke motivatie ze met de doelgroep van nieuwkomers/inburgeraars willen samenwerken (proeftuin)*

Het is dan ook belangrijk om hier bij de werving van organisaties en de match met vrijwilligers voldoende aandacht aan te besteden, en goede afspraken over te maken met aanbieders. Bij het bepalen of een **vrijwilligersplaats geschikt** is, wijzen de proeftuinen op **drie belangrijke aandachtspunten**:

1. **voldoende sociaal contact en interactie**: zorg voor een takenpakket waarbij de vrijwilligers contact hebben met anderen (medewerkers, bezoekers, klanten, ...). Dit verzekert ook dat vrijwilligers die hier nood aan hebben voldoende Nederlands kunnen oefenen. Wanneer Refu Interim bijvoorbeeld grote groepen vrijwilligers naar hetzelfde evenement stuurt, staat men erop dat vrijwilligers niet enkel met elkaar in contact komen, maar ook met andere vrijwilligers.  
*Als vrijwilligers van Refu Interim de enige zijn die in het eco-team werken om het terrein proper te maken, en de andere vrijwilligers staan aan de ingang en achter de bar, dan wordt die gelijkwaardigheid en erkenning en waardigheid net niet in de hand gewerkt (effectendagboek proeftuin 1);*
2. **waardevol vrijwilligerswerk**: sensibiliseer organisaties voldoende over de nood aan een inclusieve en gelijkwaardige taakverdeling, waarbij inburgeraars volwaardig deelnemen aan de organi-

satie en werking. Vrijwilligerswerk dat goed aansluit bij de interesses, vaardigheden, of talenten van vrijwilligers is het meest waardevol (cf. sectie 1.6).

*Wij merken dat het vaak goed loopt wanneer organisaties de inburgeraar verantwoordelijkheid geven, en hen niet te veel betuttelen. Zet in op de talenten en skills van mensen, en kijk niet alleen naar (taal)drempels. Dit versterkt de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen van de vrijwilliger, en zo kunnen zij veel betekenen in een organisatie (effectendagboek proeftuin 12);*

3. **takenpakket op maat:** vermijd een takenpakket waarvoor vrijwilligers nog niet voldoende Nederlands kennen, of andere competenties (nog) niet hebben verworven. Dit kan leiden tot negatieve ervaringen.

Een goed evenwicht vinden tussen deze verschillende overwegingen is niet altijd gemakkelijk. Bij waardevolle taken die sociale interactie inhouden komt bijvoorbeeld snel de vraag rond taalkennis naar boven. In het algemeen vroeg het dan ook aanzienlijk wat tijd en ondersteuning om organisaties te **motiveren om vrijwilligersplaatsen aan te bieden** voor inburgeraars. Toch ontwikkelden de proeftuinen een aantal **effectieve strategieën** hiertoe:

- **informatie- en netwerkmomenten voor mogelijke aanbieders:** sommige proeftuinen organiseerden informatie- en netwerkmomenten voor organisaties en diensten met interesse in een samenwerking. Soms nam dit de vorm aan van een (online) infosessie voor geïnteresseerde aanbieders, waarbij men informatie gaf over het netwerktraject en over de mogelijke ondersteuning. In andere gevallen organiseerde men netwerkevenementen waarbij geïnteresseerde aanbieders ook bestaande partnerorganisaties, actieve vrijwilligers, en kandidaat-vrijwilligers binnen het netwerktraject konden ontmoeten. Zulke informatie- en netwerkmomenten zijn nuttig om breed te communiceren over het vrijwilligerstraject, om succesverhalen in de kijker te zetten, en om zowel aanbieders als kandidaat-vrijwilligers met elkaar te laten kennismaken. Om organisaties ook daadwerkelijk de stap te laten zetten om plaatsen aan te bieden, zijn wel vaak extra acties nodig;
- **persoonlijk contacteren of aanspreken:** In een meerderheid van de proeftuinen was het persoonlijk contacteren of aanspreken van aanbieders (door de netwerkcoach of vanuit een gespecialiseerde organisatie zoals Refu Interim) erg effectief om plaatsen te werven. Dit is wel een heel arbeidsintensieve strategie.

*De projectmedewerkers maakten een oplijsting van verschillende soorten vrijwilligerswerk, onderverdeeld in een aantal thema's. Kinderen & jongeren, sport & cultuur, Fysiek werk, administratief/logistiek en zorg. In totaal zijn er 27 organisaties waar we spontaan aan denken. Daarna werd er ingezet op het bereiken en sensibiliseren van die 27 verenigingen of organisaties, we gingen persoonlijk langs indien gewenst om meer uitleg te geven. ... De persoonlijke aanpak (we zijn wel moeten overschakelen op digitaal) werd hier als een grote meerwaarde ervaren. Er kon meer uitleg gegeven worden, er konden vragen gesteld worden. Het aanbieden van een kader was voor velen ook wat hen over de streep haalt. ... Uiteindelijk zijn er 10 organisaties gevonden die bereid waren om vrijwilligers op te nemen (activiteitendagboek proeftuin 19);*

- **versterken van intern draagvlak:** de meeste organisaties en diensten hebben weinig of geen ervaring in het werken met anderstalige vrijwilligers, en weinig zicht op de mogelijke drempels en uitdagingen. Ook kan het een uitdaging zijn om een opening te vinden in een vast bestand vrijwilligers. Het is daarom belangrijk om bij het werven van plaatsen voldoende in te zetten op het versterken van het intern draagvlak voor het netwerktraject. Verschillende proeftuinen deden dit via persoonlijke gesprekken met leidinggevenden en andere medewerkers over het doel van het traject, de mogelijke meerwaarde voor de organisatie (bv. de werking inclusiever maken), en welke ondersteuning men kon bieden aan organisatie, inburgeraar, en collega-vrijwilligers (cf. sectie 1.5).

*In proeftuin 4 werd actief ingezet op het creëren van vrijwilligersplekken binnen de stadsdiensten (bv. groendienst, openbare werken, bibliotheek) en andere dienstverleners (bv. kinderopvang). In eerste instantie werden gesprekken gevoerd met verschillende personen (inclusief het diensthoofd) vanuit deze diensten. Dit liet toe om draagvlak te creëren en om inzicht te krijgen in de noden en verwachtingen van de verschillende medewerkers van de respectievelijke diensten (activiteitendagboek proeftuin 4).*



Het voorzien van (voldoende) omkadering, en het in beeld brengen van positieve ervaringen (bv. vrijwilligers ergens anders in actie zien), werken goed om het intern draagvlak bij organisaties te versterken. In Mechelen bijvoorbeeld boden een aantal organisaties vrijwilligersplaatsen aan na het volgen van vormingen (van AgII en Refu Interim) rond de superdiverse samenleving en toegankelijk vrijwilligerswerk.

## 2.5 Goede praktijken en tips voor succesvolle vrijwilligerstrajecten

Vrijwilligerstrajecten met anderstalige nieuwkomers verlopen niet altijd vlekkeloos. Enige omkadering aan de kant van zowel de inburgeraar als de vrijwilligersplaats is aangewezen om te komen tot een voldoende toegankelijk en geschikt aanbod. Drempels worden bijvoorbeeld soms pas duidelijk wanneer inburgeraars als vrijwilliger aan de slag gaan, en dan is er vaak ondersteuning nodig om deze aan te pakken. Daarnaast biedt enige omkadering ook sterkere garanties voor succesvolle netwerktrajecten.

Hoeveel en welke omkadering nodig is, hangt sterk af van het profiel van de inburgeraar (bv. opleidingsniveau, kennis van het Nederlands, ...), en van hoeveel ervaring de vrijwilligersplaats heeft met anderstalige nieuwkomers als vrijwilligers. Toch komen uit de proeftuinen een aantal algemene aanbevelingen naar voren.

### 2.5.1 Verduidelijk wat vrijwilligerswerk (niet) is

Het begrip vrijwilligerswerk, en hoe dit in België wordt ingevuld, is niet door iedereen even goed gekend. Het begrip goed uitleggen in een diverse en interculturele context vergt wel wat tijd en aandacht - des te meer als het gaat om kwetsbare groepen (bv. kortgeschoolden, cf. hoofdstuk 4). Zo begrijpen sommigen vrijwilligerswerk in eerste instantie als 'gratis werken', of overschatten meer kwetsbare profielen de vereiste competenties en kennis Nederlands. Proeftuinen hanteerden verschillende strategieën en tools, vaak met aangepast taalgebruik en visuele elementen, om het begrip vrijwilligerswerk en de verschillende mogelijkheden toe te lichten op maat van verschillende profielen binnen de doelgroep.

In Antwerpen stelde men vast dat materiaal om vrijwilligerswerk toe te lichten minimaal aan drie voorwaarden moet voldoen: klare taal gebruiken; beelden gebruiken; concreet zijn. Daarnaast zag men dat informatiemateriaal combineren met een rollenspel, of andere anderstaligen betrekken die al als vrijwilliger aan de slag zijn, effectiever waren dan enkel het delen van informatie.

**Tabel 2.1 Strategieën om te verduidelijken wat vrijwilligerswerk is**

- Korte PowerPointpresentaties met veel beeldmateriaal om te tonen wat vrijwilligerswerk kan inhouden, op maat van verschillende niveaus van scholing en taalkennis (Antwerpen, Oostende).
- [Meertalige filmpjes](#) over vrijwilligerswerk op de website van Refu Interim.
- In Lokeren organiseerde men een oriëntatie dag voor alle nieuwe vrijwilligers, waarbij workshops en een introductie tot vrijwilligerswerk de kandidaten voldoende moesten klaarstomen voor het engagement. Deze oriëntatie dag bereikte veel nieuwe vrijwilligers, en eindigde met een iftar (gezamenlijke maaltijd waarbij het vasten wordt verbroken tijdens ramadan).
- Refu Interim organiseert plaatsbezoeken in groep bij aanbieders (bv. theaterhuis), waarbij inburgeraars een rondleiding en info krijgen. Zo maakt men het concept vrijwilligerswerk visueel en heel concreet. De groepsdimensie verlaagt de drempels om aanbieders te leren kennen, vragen te stellen, en aan te geven wanneer iets niet duidelijk is.

### 2.5.2 Zorg voor een warme overdracht van de vrijwilliger

Een eenvoudige doorverwijzing naar een geschikte vrijwilligersplaats werkt voor het merendeel van de doelgroep niet. Vaak is een **warme overdracht** met voldoende opvolging en ondersteuning van de inburgeraar nodig voor een vlot traject en een positieve ervaring.

Volgende strategieën en acties werkten goed in de proeftuinen:

1. **aanwezigheid van een brugfiguur bij de eerste kennismaking of opstart:** in veel gevallen ging de netwerkcoach (of een buddy of andere brugfiguur) mee met de inburgeraar naar de eerste kennismaking met de vrijwilligersplaats. Dit zorgde voor een warme en duidelijke start van het traject en werkte sterk drempelverlagend – vooral voor kwetsbare profielen. Zo kan de brugfiguur bv. ruimte creëren om rustig en in begrijpelijke taal (eenvoudig Nederlands of vertaling) uitleg te geven over het vrijwilligerswerk en over de aanbieder.

*Wanneer de personen op gesprek mochten bij een organisatie, probeerde de netwerkcoach zoveel mogelijk mee te gaan naar deze gesprekken. De meeste personen hebben namelijk weinig kennis van de Nederlandse taal, wat voor een drempel en onzekerheid zorgt bij de inburgeraar. Door aanwezig te zijn bij het kennismakingsgesprek, werd deze drempel deels verlaagd. Ook kon de netwerkcoach nadien beter kaderen waarom een persoon wel/niet bij een organisatie mocht starten, zodat de motivatie niet verloren ging. ... Het feit dat de netwerkcoach initieel mee faciliteert, opent regelmatig deuren voor de inburgeraar (effectendagboek & draaiboek proeftuin 8);*

2. **vast aanspreekpunt voor de vrijwilliger binnen de organisatie:** het aanduiden van een mentor of buddy bij de vrijwilligersplaats, die de inburgeraar persoonlijk opvolgt en beschikbaar is voor vragen, draagt sterk bij aan een warme overdracht en vlot vrijwilligerstraject;
3. **kennismakingsmoment vóór de opstart:** *een kennismakingsmoment tussen vrijwilliger en organisatie voor de effectieve start van het vrijwilligerswerk, is zeer bevorderend. Op die manier is er genoeg tijd om elkaar te leren kennen en de verwachtingen goed duidelijk te stellen. Iedereen voelt zich op zijn gemak. Doordat de organisatie eerst de tijd neemt om de vrijwilliger te leren kennen, is het ook makkelijker om een taak te zoeken die echt bij de vrijwilliger past, en zo een duurzamer engagement aan te gaan (effectendagboek proeftuin 12).*

*Vooraf gaan we met de vrijwilliger op bezoek naar de vrijwilligersplaats. We maken kennis met de werkplek, de mentor, de collega's, de uit te voeren taken. De praktische gegevens worden uitgewisseld en het vrijwilligerscontract wordt ondertekend. Daarna wordt er afgesproken wanneer en waar de vrijwilliger moet zijn voor zijn eerste werkdag. Voor de inburgeraar is het goed dat hij o.a. de route naar... al eens geoefend heeft en een vertrouwd gezicht heeft gezien dat hem de eerste dag zal ontvangen. Voor de mentor is het vooral handig om nog een betere inschatting te kunnen maken van profiel en taalniveau (activiteitendagboek proeftuin 6).*

### 2.5.3 Omkadering voor de vrijwilligersplaats rond werken met de doelgroep

Uit de proeftuinen komen een aantal goede praktijken naar boven voor effectieve opvolging en ondersteuning van de aanbodzijde in het opnemen van anderstalige nieuwkomers als vrijwilligers. Twee thema's bleken hierin overkoepelend belangrijk: hoe communiceren met anderstaligen, en cultuursensitiviteit in vrijwilligerswerk (bv. hoe gaat men om met het dragen van een hoofddoek of tulband tijdens vrijwilligerswerk, welke maaltijden serveert de organisatie (vegetarisch, halal, ...), hoe gaat men om met vastenperiodes van vrijwilligers, ...).

- **voorzie een extern (ondersteunend) aanspreekpunt:** het is voor vrijwilligersplaatsen niet evident om zelf de kwaliteit van het vrijwilligerstraject op te volgen of te evalueren. Een extern aanspreekpunt waar organisaties bij terecht kunnen met vragen en problemen werkt dan ook verduidelijkend, geruststellend, en motiverend. Een toegankelijk en gekend aanspreekpunt zorgt er voor dat organisaties sneller problemen aankaarten en men sneller men op de bal kan spelen bij vragen of problemen (afwezigheid van vrijwilliger, nood aan informatie, ...). Ten slotte lijkt sterke persoonlijke begeleiding en ondersteuning ook een positieve invloed te hebben op de bereidheid tot inspanning en (tijds)investering vanuit organisaties (cf. sectie 1.5).



*Op de verschillende vrijwilligersplaatsen ga ik (kort voor de effectieve opstart van een vrijwilliger) in gesprek met de aangestelde mentor. Dit om het profiel te schetsen van de vrijwilliger die bij hen aan de slag zal gaan, uit te voeren taken af te spreken en eventuele vragen of noden in kaart te brengen. Dit gesprek geeft de vrijwilligersplaats wat meer houvast. Je merkt dat het hen gerust stelt als ze meer informatie krijgen over wie er bij hen aan de slag zal gaan en welke taken tot de mogelijkheden behoren. Ook de effectieve doelstellingen (geen nadruk op werk en taakuitvoering, maar op talentontwikkeling, sociale contacten en oefenkans Nederlands) kunnen dan nog eens goed benadrukt worden (activiteitendagboek proeftuin 6);*

- **vormingen en coaching op maat:** sommige proeftuinen hebben formele vormingen aangeboden of verwezen aanbieders door naar bestaand vormingsaanbod over thema's zoals toegankelijkheid, hoe communiceren met anderstaligen, of diversiteit. Er was vaak vraag naar vorming vanuit geïnteresseerde aanbieders zelf, hoewel deelname ook beperkt kan blijven door tijds- en personeelsgebrek. In veel gevallen reikten aanspreekpunten concrete tips en tools aan, of bood men ondersteuning rond specifieke vragen aan op vraag van de organisatie.

- In Eeklo begeleidde een aanspreekpunt organisaties bijvoorbeeld concreet bij het zorgen voor een veilige sfeer op de werkvloer. Ook bood deze tips rond klare taal en visueel werken (bv. vermijden van dialect, spreekwoorden, te lange zinnen, te hoog tempo, ...), hoe omgaan met cultuurverschillen, en hoe te zorgen voor een warm onthaal voor inburgeraars.
- In Oostende bezorgde een medewerker van 8 400 Talenten (Refu Interim) organisaties tips en informatie over diversiteit.
- In Wetteren bezorgde het aanspreekpunt mogelijke aanbieders (interne diensten) hulpdocumenten (bv. Hoe creëer ik een vrijwilligerstaak? Wat betekent vrijwilligerswerk voor een inburgeraar? Vacaturesjabloon met taalniveau-instructies). Ook bevroeg men deze over de vertegenwoordiging van de doelgroep, welke drempels zij ervaarden, hoe zij de communicatie met anderstaligen op dat moment aanpakten, en op welke vlakken de diensten ondersteund wilden worden.
- In Antwerpen voerden medewerkers van Atlas en Vrijwilligerspunt opvolggesprekken met de aanbieders om na te gaan of bijsturing nodig was. In zulke gesprekken kwam bijvoorbeeld naar boven dat een te hoge werkdruk sociale interactie ('small talk') in de weg kan staan.

In het bijzonder **taalcoaching tijdens het vrijwilligerswerk** voor de (collega-)vrijwilligers en de organisatie werd vaak sterk gewaardeerd door beide partijen. Dit kan in samenwerking met gespecialiseerde externe partners (bv. I-Diverso in Eeklo), hoewel het kostenplaatje dan ook stijgt.

- **plaatsbezoeken** waren een effectieve vorm van omkadering. In Eeklo werden bijvoorbeeld drie-maandelijkse plaatsbezoeken georganiseerd. Men stelde vast dat organisaties zich openstelden en aandacht hadden voor de tips die zij op deze manier verkregen, alsook dat zij concrete acties ondernamen – ook al vroeg dit een zekere inspanning van hun zijde. In Wetteren organiseerde men gelijkaardige plaatsbezoeken halverwege het vrijwilligerstraject, waarbij inburgeraars soms verwittigd worden en soms niet. *Dit is interessant i.f.v. een tussentijdse opvolging en toont ook naar de stageplaats toe een grotere betrokkenheid. Het biedt de kans om informeel met de mentor, inburgeraar en eventueel andere betrokkenen in gesprek te gaan en zo meer te weten te komen over de evolutie en effecten van dit traject.* Het biedt ook een mooie gelegenheid om beeldmateriaal te verzamelen over het vrijwilligerswerk dat later ingezet kan worden om de plaatsen en taken beter toe te lichten en concreet te maken. Het nadeel van deze aanpak is dat dit erg arbeidsintensief is.

#### Box 5: tools bij uitbouwen vrijwilligerswerk

De proeftuinen gebruikten verschillende soorten tools bij het uitbouwen van vrijwilligerstrajecten.

- bestaande online platformen zoals 'Give a Day, gericht op het matchen van vrijwilligers en organisaties (o.a. gebruikt in Brugge, [Hasselt](#), Antwerpen, Destelbergen/Melle/Merelbeke);
- toelichting van het vrijwilligerstraject via de website van de gemeente (bv. [Hasselt; Wetteren](#));
- map met geschikte vrijwilligersvacatures ([Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw](#));
- Whatsapp als communicatiekanaal met kandidaat-vrijwilligers, bv. om vrijwilligersplaatsen bekend te maken of trajecten op te volgen;
- centraal registratiesysteem voor de opvolging van de vrijwilligerstrajecten (bv. 'airtable' systeem in [Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw](#));
- gespreksleidraad voor de intake van kandidaat-vrijwilligers ([Dendermonde/Lebbeke/Buggenhout](#));
- gespreksleidraad voor intake met geïnteresseerde organisaties of diensten die plaatsen willen aanbieden ([Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw](#));
- gespreksleidraad of evaluatieformulier voor de opvolging van vrijwilligers (bv. [Mechelen/Sint-Katelijne-Waver](#)) en de aanbieders;
- infoblad voor vrijwilligers, met onder andere afsprakenkaartjes waar alle praktische gegevens op worden genoteerd, en een rubriek waarin stap voor stap wordt uitgelegd wat te doen als men niet kan gaan werken ([Wetteren](#));
- tips voor organisaties die vrijwilligerswerk voor anderstalige nieuwkomers aanbieden ([Vilvoorde/Machelen-Diegem, Wetteren, Antwerpen, Kortrijk](#));
- zie ook: [Projecttools - Vrijwilligerswerk & kennismakingsstages - Vierde pijler inburgering - AMIF \(kuleuven.be\)](#).

## 2.6 Welke effecten had vrijwilligerswerk in de proeftuinen?

Vrijwilligerswerk in de proeftuinen zorgde er in de eerste plaats voor dat men 'participeert' (maatschappelijke participatie). Dit kan dan weer leiden tot een reeks andere effecten. Zo rapporteerden proeftuinen bij inburgeraars die vrijwilligerswerk deden vaak positieve effecten op zelfvertrouwen, competenties, en het gevoel van eigenwaarde. Op het vlak van sociale contacten, zien we verschillende effecten afhankelijk van de aard van het contact (oppervlakkig, meer bestendig binnen de werkcontext, of duurzame contacten zoals vriendschappen); met wie men contact heeft (vooral met andere anderstalige nieuwkomers, ook met Vlaamstaligen); en aan welk contact de inburgeraar nood had. Sociale contacten kunnen, ongeacht de aard en met wie, bijdragen tot een groter welbevinden door het doorbreken van sociaal isolement. Contacten die ervoor zorgen dat mensen meer informatie krijgen over de ontvangende samenleving, en met hun vragen en bezorgdheden terecht kunnen bij andere inwoners, kunnen ertoe bijdragen dat mensen zich meer thuis voelen in de buurt, gemeente of stad. Onderstaande citaten illustreren deze effecten.

*Inburgeraars voelen zich geapprecieerd en gewaardeerd voor hun talenten, ze worden 'gezien' en dit geeft een grote voldoening om verder in te zetten (effectendagboek proeftuin 13).*

*Een inburgeraar doet al een hele tijd vrijwilligerswerk in de ruilwinkel. Dat wil ze voor geen geld nog missen: vriendschap, alle nodige informatie, een luisterend oor bij problemen, veel Nederlands oefenen, ...ze krijgt dus veel terug voor haar werk vindt ze (effectendagboek proeftuin 14).*

*'Het is niet dat we bevriend zijn of dat ik hier een partner leer kennen. Het gaat meer om oppervlakkige contacten, om kennissen.' Dit vindt hij jammer en is ook niet zo makkelijk te bekomen binnen vrijwilligerswerk. We merken dat collega's soms nog een drempel ervaren in het contact met anderstaligen. Ook van aan de kant van de inburgeraar merken we dat er niet altijd spreekdurf aanwezig is (effectendagboek proeftuin 4).*

*De stap om contact te leggen met andere vrijwilligers van Refu Interim is het kleinst, daar zijn soms echt al vriendschappen ontstaan. Er is zeker ook contact met Belgische mensen, maar dit blijft vaak oppervlakkig (effectendagboek proeftuin 12).*

Ten slotte rapporteren proeftuinen ook regelmatig dat inburgeraars via vrijwilligerswerk hun buurt, gemeente, of stad en haar diensten, organisaties, activiteiten, ... beter leren kennen, en zich op deze manier ook meer thuis voelen. Dit effect komt vaak voor bij meer ad hoc vrijwilligerswerk waarbij inburgeraars actief zijn op verschillende plaatsen.

*Via vrijwilligerswerk komen mensen op plaatsen waar ze misschien anders niet zouden komen (testcentrum, scholen, Lokerse Feesten) en al helemaal niet met deze actieve rol/verantwoordelijkheid. Men is als vrijwilliger echt actief betrokken, ... Via sociale activiteiten en vrijwilligerswerk leert men ook veel nieuwe dingen over de stad (feesten, evenementen, organisaties) (effectendagboek proeftuin 1).*

*De inburgeraars zijn vooral enthousiast over de vele nieuwe plekken/organisaties/evenementen die ze dankzij het vrijwilligerswerk hebben ontdekt. Ze leren hun stad op een andere manier kennen. Voor sommigen is het de eerste keer dat ze ergens anders dan thuis/op school participeren. Een festival of een woonzorgcentrum is niet altijd gekend in de eigen cultuur, ze vinden het leerrijk om hier deel van uit te maken (effectendagboek proeftuin 12)*

Vrijwilligerstrajecten kunnen ook bij aanbieders en andere medewerkers verschillende positieve effecten hebben, zoals een grotere openheid naar en meer positieve beeldvorming over anderstalige nieuwkomers; een beter begrip van de drempels waar zij op botsen in de ontvangende samenleving en in de eigen organisatie; en een grotere bereidheid om zelf stappen te zetten naar een meer diverse en inclusieve werking. Dit kan op zijn beurt bijdragen tot een groter aanbod aan geschikte en toegankelijke vrijwilligersplaatsen voor anderstalige nieuwkomers.

Welke effecten zich voordoen, en in welke mate, hangt af van verschillende randvoorwaarden die eerder werden besproken (cf. secties 2.4 en 2.5), zoals taalkennis en spreekdurf bij inburgeraars, het soort taken en de taakverdeling, of de inzet van de organisatie en andere medewerkers.

## **2.7 Meer weten?**

<https://hiva.kuleuven.be/sites/vierdepijlerinburgering/ontdekmeer/buddywerkingen>

Over hoe vrijwilligerswerk open te stellen voor anderstalige nieuwkomers zijn ook al enkele toolkits en publicaties verschenen. Deze zijn onder meer terug te vinden op de [‘meer weten’](#) sectie van de projectwebsite.

# Vrijwilligerswerk

## Webinarreeks: toegankelijk vrijwilligerswerk voor mensen met een migratieachtergrond

Wil je een vrijwilligerswerking opstarten? Werk je binnen de vierde pijler van inburgering aan een traject rond vrijwilligerswerk? Het Agentschap Integratie en Inburgering organiseerde in het voorjaar van 2021 vier webinars rond:

- › Inspirerende praktijkvoorbeelden
- › Hoe bereid je je organisatie voor op vrijwilligers met een migratieachtergrond?
- › Hoe maak je van vrijwilligerswerk een oefenkans Nederlands?
- › Welke vragen hebben mensen met een migratieachtergrond over vrijwilligerswerk?

[Bekijk de webinars](#)

## Toolkit: versterk je werking met anderstalige vrijwilligers

Toolkit voor organisaties die werken met anderstalige vrijwilligers, ontwikkeld door Vrijwilligerswerk Antwerpen

[Toolkit](#)

## Oogsten van nieuwe gezichten

Het aantrekken van 'nieuwe gezichten' door middel van een inclusiever selectieproces binnen vrijwilligersorganisaties.

Luca van Seumeren

[Rapport](#)

## Vrijwilligerswerk door asielzoekers en statushouders in de opvang

Brochure van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met tips en aandachtspunten voor maatschappelijke organisaties.

[Brochure](#)

## 3 | Vrijtijdsbesteding, taal, en andere trajecten

In de proeftuinen was ruimte om naast buddytrajecten en vrijwilligerswerk/kennismakingsstages een ‘alternatief traject’ op te zetten. Onder deze noemer kon alles vallen dat een aantoonbare meerwaarde heeft voor de doelstellingen van het netwerktraject. Het uitvoeringsbesluit geeft verschillende voorbeelden, zoals *kennismakingstrajecten in cultuur, jeugd, een sportvereniging, lokaal dienstencentrum, buurtwerking*. Later werd gespecificeerd dat elke activiteit waarbij het gaat om ‘participatie op sociaal vlak in een Nederlandse context waarbij men in interactie kan gaan met anderen’ (ABB: 2021) in aanmerking komt.

Vijftien proeftuinen zetten in op ‘alternatief’ aanbod, en dit werd breed ingevuld. We kunnen dus niet spreken van één traject. In wat volgt bespreken we dan ook eerst verschillende invullingen van dit ‘alternatieve traject’ zonder daarbij exhaustief te willen zijn. Daarna bespreken we de meerwaarde van deze trajecten en voor welke doelgroep deze trajecten geschikt zijn.

### 3.1 ‘Alternatief aanbod’ binnen het netwerktraject

#### 3.1.1 Vrijtijdsbesteding: structureel of ad hoc

Verschillende proeftuinen leidden inburgeraars actief toe naar het lokale verenigingsleven en vrijetijdsbesteding. In veel gevallen ging een netwerkcoach samen met de inburgeraar op zoek naar toegankelijke vrijetijdsactiviteiten in de omgeving op maat van het individu (of soms op vraag van deze op maat van het gezin). Deze aanpak kon aangevuld worden door ook buddyvrijwilligers te stimuleren om hun nieuwkomer-buddy’s toe te leiden naar vrijetijdsbesteding op maat.

Vaak keek men in eerste instantie naar vrijetijdsbesteding, zoals aansluiting bij een sportclub, koor of inschrijving in de kunstacademie of cursussen die een langdurend engagement vereisen. Dit bleek niet altijd evident te zijn. De proeftuinen identificeerden een aantal veelvoorkomende specifieke drempels of uitdagingen aan de zijde van het aanbod. Ten eerste verwachten organisaties bij bepaalde types aanbod vaak een zekere ervaring of vaardigheden (bv. sportclubs, muziekgroep, kunstacademie). Daarnaast kan het vrijetijdsaanbod lokaal reeds sterk verzadigd zijn. Ten slotte spelen vooral bij formeel aanbod vaak praktische drempels zoals (te) hoog inschrijvingsgeld; complexe of rigide inschrijvingsprocedures en deadlines; of hoge verwachtingen rond tijdsbesteding en betrokkenheid (bv. verwachting dat ouders voetbaltruitjes wassen).

Er zijn verschillende manieren om specifieke praktische drempels aan te pakken (cf. hoofdstuk 4): gratis proef- of initiatielessen aanbieden; verlaagde tarieven (bv. via een vrijetijdspas) of vrijkaarten aanbieden; procedures vereenvoudigen en communiceren in duidelijke taal; flexibiliteit inbouwen in deelname en tijdsbesteding; en geen inschrijving vereisen. Ten slotte kan persoonlijke ondersteuning van een brugfiguur of netwerkcoach ook bij deze trajecten veel drempels wegnemen (cf. hoofdstukken 4 en 5). Het vrijetijdsaanbod warm maken om extra inspanningen te doen is echter vaak een uitdaging. Een groot deel van het middenveld en verenigingsleven beschikt typisch over weinig personeel en tijd, en het aanbod is vaak reeds verzadigd. Er is dus niet altijd evenveel bereidheid bij alle organisaties om belangrijke drempels aan te pakken, of om extra inspanningen te doen om hun

ledenbestand meer divers te maken. Soms geven organisaties aan dat zelfs relatief kleinschalige acties, zoals initiatielessen via Sport Vlaanderen of kennismakingsgroepen opzetten, niet mogelijk zijn.

*Een klein aantal clubs hanteren een aangepast tarief (voor wie bv. meerdere kinderen inschrijft, slecht om de 2 weken aanwezig kan zijn omwille van gescheiden ouders of het financieel moeilijk heeft). De communicatie hierrond verloopt meestal wel wat moeilijker, vaak wordt dit enkel 'op vraag' aangeboden. Maar je merkt dat er ook heel wat clubs/verenigingen zijn die hier geen extra tijd en energie willen insteken omdat ze dit niet nodig vinden. Ze hebben genoeg leden en zien het nut van het diverser maken van hun ledenbestand niet echt in (effectendagboek proeftuin 6).*

Gezien de drempels raden verschillende proeftuinen aan om ook ad hoc vrijetijdsactiviteiten op te nemen in het aanbod. Hier is ook veel vraag naar bij inburgeraars.

*Doorheen 2022 is het duidelijk geworden dat de vraag naar klassieke vrijetijdsbesteding (officiële sportclubs, muziek-schoon, ...) eerder klein is. Er is dus ingezet op ontsluiten van meer informele vrijetijdsbesteding. ... De meest succesvolle vormen van ontspanning binnen de proeftuin zijn duidelijk de informele vormen (9 van de 11). Enorm voordeel is dat er geen deadline is voor inschrijving. De prijs is veel lager, activiteiten tijdens de schooluren, persoonlijke onthaal gesprekken, geen noodzaak voor longterm commitment (activiteitendagboek & effectendagboek proeftuin 15)*

Voorbeelden van zulke ad hoc vrijetijdsactiviteiten zijn:

- **theatervoorstelling, museumbezoek** (bv. Wetteren, Baldemore): Voor velen was het de eerste keer dat ze naar een voorstelling in een theaterzaal gingen kijken en was het ook een positieve ervaring. Ook het feit dat we aansloten bij een geplande voorstelling was een goede zaak. Op die manier hebben we bij de 'gewone' bezoeker van cc Nova enige nieuwsgierigheid gewekt (effectendagboek Wetteren);
- **Syrische avond in wijkcentrum** (Geraardsbergen): De dienst Samenleving/Integratie organiseerde in samenwerking met het wijkcentrum De Poort een laagdrempelige avond waarbij frequente bezoekers van het wijkcentrum op een positieve manier de cultuur van anderstalige nieuwkomers kon leren kennen, onder andere via de lokale keuken;
- **deelname aan Krakelingenstoet** (Geraardsbergen): Inburgeraars en hun kinderen stapten mee in de jaarlijkse traditionele krakelingenstoet van Geraardsbergen. Het voelt voor sommigen inburgeraars wat aan als een doop: hieraan deelnemen = echte Geraardsbergenaar zijn (activiteitendagboek Geraardsbergen);
- **informele voetbalploegen** (bv. Vilvoorde/Machelen-Diegem): Men verwijst inburgeraars door naar amateurvoetbalploegen (bv. van diensten van het lokaal bestuur) die regelmatig samen komen om te spelen, maar meer flexibel zijn in verwachte tijdsinzet, formele procedures en deadlines, of inschrijvingsgeld.

#### Box 6: tools vrijetijdscoaching

- flyer voor vrijetijdscoaching ([Genk](#));
- draaiboek proeftuin - vrijetijdscoaching ([Kruibeke/Temse/Zwijndrecht](#)).

### 3.1.2 Laagdrempelige, thematische groepswerkingen

Verschiede proeftuinen leiden inburgeraars toe naar laagdrempelige groepswerkingen rond thema's zoals hobby's, ouderschap, gezondheid en welzijn, of opleiding en werk. Soms werd een nieuwe groepswerking of traject opgezet binnen de proeftuin; soms verwees men door naar bestaand aanbod. **Voorbeelden** zijn:

- **club Vrijaf** (Oostende): gratis praatgroep georganiseerd door FMDO in samenwerking met verschillende diensten zoals de UTPAS, CAW, of de Dienst Sport. Elke week doet de groep een activiteit of plaatsbezoek om thema's rond gezondheid, welzijn, en vrije tijd te bespreken en hier-

over bij te leren. Dit kan gaan van een bezoek aan de bibliotheek tot een strandwandeling. Men leert de stad en zijn dienstverlening kennen en kan Nederlands oefenen in een dynamische, interactieve context;

- **het Familiesalon** (Oostende): wekelijkse vrijblijvende ontmoetingsplaats, getrokken door Samenlevingsopbouw en het inloopteam van Kind en Gezin. Nieuwkomende ouders en Vlaamstalige ouders komen samen in een toegankelijke en gezellige sfeer, waardoor ook laagdrempelige oefenkansen Nederlands ontstaan. Ouders leren via gastsprekers bij over de werking van de organisatoren, maar ook over andere relevante diensten zoals de UTPAS of huiswerkbegeleiding;
- **fietslessen** in sporttraject 'Let's Bike!' (Oostende): volwassenen leren stap voor stap fietsen via groepslessen georganiseerd door de Dienst Sport. De lessen zijn steeds op maat van elke individuele deelnemer en worden gegeven door vrijwilligers die hiervoor een specifieke opleiding kregen;
- **wereldmama's** (Geraardsbergen): groepswerking georganiseerd door Huis van het Kind voor laaggeschoolde moeders met jonge kinderen. Het doel is de stad en haar mogelijkheden te leren kennen en er gebruik van te maken, door samen kleine eerste stappen te zetten in de stad;
- **kooktraject** (Mechelen): vzw Lijm en Welkom in Mechelen organiseerden binnen het netwerktraject een kooktraject voor inburgeraars die kooktalenten hadden, interculturele uitwisseling zochten, nieuwe mensen wilden ontmoeten, en Nederlands wilden oefenen. Duurzaam koken, sociaal ondernemen, sociale economie, netwerkvorming, en verbinding kwamen aan bod. Als afsluiter verzorgden de deelnemers de catering voor andere evenementen binnen het netwerktraject. Ook andere proeftuinen organiseren activiteiten waar koken en eten centraal staat. Verschillende proeftuinen stellen vast dat koken en eten in het bijzonder verbindend werken overheen talen, culturen, en levensbeschouwingen. Ze lenen zich goed tot het creëren van een gelijkwaardige sfeer en wederzijdse uitwisseling, waarbij ook de inburgeraars de kans krijgen om hun eigen (eet)cultuur in de verf te zetten. Deze trajecten en activiteiten krijgen vaak positieve feedback van zowel inburgeraars als de deelnemende ontvangende samenleving. Voorbeelden zijn een picknick waarbij buddyduo's zelf eten meebrengen; een zomeractiviteit mattentaarten bakken (Geraardsbergen); of een kookatelier (Mechelen).

### 3.1.3 Stadswandelingen en rondleidingen

Verschillende proeftuinen organiseerden binnen het netwerktraject begeleide (groeps)wandelingen of activiteiten op maat van anderstalige nieuwkomers. Het doel was de stad of gemeente en haar diensten, organisaties, en mogelijkheden beter te leren kennen. **Voorbeelden** zijn:

- **ken je gemeente** (Baldemore): de intergemeentelijke organisatie Baldemore organiseerde begeleide wandeling door de deelnemende gemeentes, met plaatsbezoeken en een rondleiding bij verschillende lokale aanbieders;
- **op Pad in de Stad** (Geraardsbergen): de dienst Samenleving/Integratie organiseerde kleine stadswandelingen of activiteiten die informatie geven over verschillende thema's gerelateerd aan de Geraardsbergse samenleving. Belangrijk is dat deze activiteiten openstaan voor alle inwoners, hoewel een groot deel van de deelnemers inburgeraar is. Communicatie gebeurde onder andere via een overzichtelijke, herkenbare flyer met basisinformatie in duidelijke taal. Zo organiseerde men wandelingen met een bezoek aan de kermis, een bezoek aan de katholieke kerk met rondleiding van de Deken, een ontbijt bij de wijkpolitie, of een gesprek met de 'Bellemans' (brengt tijdens culturele evenementen naar aloude traditie al roepend belangrijke mededelingen) met de mogelijkheid om vragen te stellen met hulp van een tolk): *de deelnemers waren echt geïnteresseerd, De Bellemans was heel openminded en stelde de deelnemers met gebruik van grapjes en eenvoudig Nederlands op hun gemak, op het eind stelde hij zelf voor om wat foto's te nemen wat heel sterk werd geapprecieerd. Elk om beurt lieten de deelnemers een vraag voor in het Nederlands ... Het leukste moment was toen kinderen de kans kregen om zelf ook te bellen met de grote zware bel, dat was ook het moment waar er spontaan interactie kwam tussen de verschillende mama's, het leek alsof ze even vergaten dat ze elkaar niet kenden (activiteitendagboek Geraardsbergen).*



Een belangrijk aandachtspunt bij alternatieve activiteiten zoals stadswandelingen, rondleidingen in instellingen en organisaties, maar ook de hierboven omschreven oudergroepen, praatgroepen, ... is dat de meerwaarde sterk afhangt van de houding, motivatie, cultuursensitiviteit, en taalgebruik van begeleiders en sprekers. Ervaring met of kennis van de bezoekers is meestal een pluspunt.

#### Box 7: tools stadswandelingen

- flyer voor stadswandelingen Op Pad in de Stad (Geraardsbergen);
- flyer en draaiboek stadswandelingen Ken je Gemeente (Baldemore).

### 3.1.4 Activiteiten rond taal

Heel wat proeftuinen namen in de loop van het project een vorm van taal oefenkansen op in hun aanbod, om tegemoet te komen aan de grote vraag naar laagdrempelige taal oefenkansen buiten de klascontext. Hoewel veel andere activiteiten en trajecten een vorm van taal oefenkansen bieden, staat het oefenen van Nederlands in onderstaande **voorbeelden** centraal:

- **Taterkaai** (Boom): anderstaligen schuiven aan tafel met Nederlandstalige vrijwilligers om in kleine groepjes gezellig te praten over alledaagse zaken als hobby's, werken, winkelen, tv-programma's, of familie. Anderstaligen kunnen in een ontspannen sfeer, met koffie of thee, hun Nederlands oefenen. Voor de vrijwilligers is het een uitgelezen moment om andere culturen te leren kennen. Zie ook het [praatpuntcafé in Balen](#), Babelonië in Geraardsbergen, Babelbox in Oostende, of VriendENtaal in Genk;
- **ABCafé** (Merelbeke): taal- en ontmoetingsinitiatief waarbij een groep vrijwilligers tweewekelijks samenkomt met nieuwkomers of anderstaligen uit Merelbeke. Vanuit allerlei onderwerpen (ondersteund met didactisch materiaal) gaan de vrijwilligers in gesprek met anderstaligen en bieden ze op eigen initiatief soms extra ondersteuning: *bij de oefenkansen Nederlands wordt gepraat, maar ook samen gespeeld (bv. gezelschapsspel, petanque bij mooi weer, ...), tijd voor een koffieklets (met eigen gebak), ook steeds ruimte voor vragen omtrent bv. de bib, waar vind ik een fiets, ik zoek nog dit of dat voor mijn kind, ... De meeste vrijwilligers staan ervoor open, naast het oefenmoment Nederlands, ook samen met de inburgeraar op zoek te gaan naar een antwoord. (Bv. meegaan naar de bib. en samen boeken uitleenen, opzoekingswerk doen voor het vinden van een tweedehandsfiets en samen hiernaar gaan kijken, ...)* Ook komen mensen soms bij elkaar thuis of gaan ze met de kinderen samen naar het park (effectendagboek Merelbeke).

### 3.2 Welke meerwaarde en voor welke doelgroep?

Ondanks de verschillende drempels is er wel degelijk vraag naar vrijetijdsbesteding bij de doelgroep, en worden trajecten vaak (erg) positief geëvalueerd door inburgeraars. Inzetten op trajecten rond vrijetijdsbesteding specifiek voor deze doelgroep heeft volgens veel proeftuinen dus een grote meerwaarde.

*Eens nieuwkomers in een organisatie terecht komen, worden ze vaak warm welkom gebeten. De weg ernaartoe is echter niet gemakkelijk: vaak moeten er verschillende mails gestuurd worden, moeten mensen op voorhand veel papieren invullen die ze niet begrijpen, alvorens ze kunnen deelnemen. Eens ze bij een organisatie horen, geven inburgeraars echter aan deel uit te maken van de groep (effectendagboek proeftuin 8).*

Ook informele vrijetijdsbesteding en vrijblijvende, ad hoc groepsactiviteiten krijgen vaak positieve feedback van inburgeraars, onder andere omwille van de groepsdimensie, de laagdrempeligheid, het gemeenschapsgevoel, en het ontspannende effect. In groep deelnemen of ergens naartoe gaan werkt ook op zichzelf drempelverlagend. In verschillende proeftuinen is er grote vraag naar laagdrempelige groepsactiviteiten als aanvulling op één-op-één contact in andere trajecten.



*Een bezoek mét gids aan het natuurwetenschappelijk museum. ... Er waren 4 Arabische vrouwen mee, die verschillende keren hebben gezegd hoe plezant ze deze uitstap vonden en hoe ze er van genoten eens weg te zijn van thuis en gezin en wat 'me-time' te hebben. Ze kwamen echt tot ontspanning (activiteitendagboek proeftuin 6).*

Laagdrempelige (groeps)activiteiten zoals thematische groepswerkingen, stadswandelingen, cursussen, of praattafels kunnen daarnaast een opstap zijn naar meer duurzame engagementen en participatie, zoals vrijwilligerswerk of inschrijving in een sportclub. Zulke activiteiten bieden een laagdrempelige manier om verschillende diensten en organisaties beter te leren kennen, het aanbod concreet te maken, een eerste contact te leggen, en vragen te stellen in een veilige en toegankelijke setting. Zo gaf een deelnemer zich op als vrijwilliger bij een revalidatiecentrum na een rondleiding binnen het traject 'Op Pad in je Stad' in Geraardsbergen.

Tot slot lijken ad hoc vrijetijdsbesteding, vrijblijvende laagdrempelige groepswerkingen, en taalgeoriënteerde initiatieven vaak laagdrempelig en geschikt voor meer kwetsbare groepen. In Geraardsbergen ziet men bijvoorbeeld dat activiteiten als praatgroepen of thematische wandelingen vaker worden gekozen door inburgeraars die meer moeite hebben om de eigen talenten, vaardigheden, en interesses te formuleren, zoals kortgeschoolde of laaggeletterde personen. Voor inburgeraars die hier wel een goed zicht op hebben vindt men gemakkelijker een traject op maat binnen vrijwilligerswerk of stages.



## 4 | Toegankelijkheid en kwetsbare profielen

Verschillende factoren (taalkennis, mobiliteit, kinderopvang, financiële situatie, werksituatie, gezinsituatie, ...) kunnen trajecten en activiteiten meer of minder toegankelijk maken voor anderstalige nieuwkomers. Nagenoeg alle proeftuinen stellen vast dat het voor bepaalde profielen een uitdaging is om geschikt en toegankelijk aanbod te vinden. Het gaat dan om laaggeletterde personen; personen zonder een basiskennis Nederlands of andere contacttaal; ouders (vooral jonge moeders of alleenstaanden) zonder kinderopvang; personen met een langdurige ziekte, psychosociaal trauma, of fysieke beperking. Vaak zorgt deze combinatie van factoren er voor dat het moeilijk is een aanbod te doen. Nochtans kan dit volgens de proeftuinen een grote meerwaarde hebben en kan het vierde pijler traject een hefboom zijn naar andere vormen van maatschappelijke participatie, integratie, en meer welzijn.

*Nieuwkomers die nu een traject aan het doen zijn, zijn heel kwetsbare, laaggeletterde profielen van wie geweten is dat participatie in andere gevallen heel laag is en de afstand naar andere trajecten niet lukt. Het participatietraject <vrijwilligerswerk en kennismakingsstages> met de nodige toeleiding is zeer welgekomen voor deze profielen' (effectendagboek proeftuin 16).*

Dit hoofdstuk bespreekt welke factoren een belangrijke rol spelen in toegankelijkheid van het aanbod voor de doelgroep anderstalige nieuwkomers, en voor kwetsbare profielen binnen deze groep. We presenteren goede praktijken en tips over hoe rekening te houden met randvoorwaarden, en hoe om te gaan met specifieke drempels en kwetsbaarheden. Tot slot sluiten we af met twee cases van proeftuinen die specifieke acties hebben opgezet voor kwetsbare groepen.

### 4.1 Taalkennis

Taal speelt een belangrijke rol in het netwerktraject, en wordt gewoonlijk als één van de belangrijkste drempels aangehaald. Veel inburgeraars zijn (vooral aan de start van hun inburgeringstraject) zelf onzeker over hun kennis Nederlands, en willen dit eerst verbeteren of hun spreekangst overwinnen alvorens in een organisatie te stappen als vrijwilliger, stagiair, of lid. Daarnaast vragen veel aanbieders vaak een bepaalde kennis van het Nederlands om een traject op te starten. Ten slotte kan ook onduidelijk taalgebruik door Nederlandstaligen een taalbarrière creëren voor anderstaligen.

In het algemeen verliepen trajecten moeizamer bij een heel beperkte kennis van het Nederlands bij inburgeraars, en vooral bij gebrek aan een contacttaal. Voor deze groepen kost het meer tijd en inspanningen om een geschikt aanbod te vinden.

*Veel mensen vinden het 'lastig/moeilijk' om met anderstaligen in gesprek te gaan door de taalbarrière en vermijden het dan ook liever. Bij vrijwilligerswerk/activiteiten merken we dat er vaak een taalbarrière is en dit beperkt de contacten. Dit zorgt er natuurlijk voor dat iemand minder makkelijk verbinding maakt met de samenleving. Deze taalbarrière merken we in 4 van de 5 vrijwilligerstrajecten. ... We merken wel hoe langer inburgeraars hun vrijwilligerswerk doen, hoe kleiner de taalbarrière wordt! (effectendagboek proeftuin 4).*

Toch worden taalbarrières ook erg vaak overschat door de ontvangende samenleving, en is er geen eenduidig antwoord op de vraag of en welke taalvereisten nodig zijn voor het netwerktraject.

Voor buddywerkingen verschillen de meningen over de noodzaak van een contacttaal tussen de duo's om de duo's goed te laten werken. Sommige proeftuinen zien een contacttaal als een noodzaak. In andere proeftuinen stelt men vast dat een gebrek aan een contacttaal de trajecten moeizamer doet verlopen, maar dat de duo's hier (creatieve) oplossingen voor kunnen vinden. Voorbeelden zijn gezinsleden die vertalen, vertalingsapps of foto's gebruiken, of activiteiten doen waar weinig taal voor nodig is zoals koken, fietsen, of wandelen. Ook extra ondersteuning voor de duo's en vrijwilligers kan helpen om taalbarrières te overwinnen (zie sectie 5.4).

Binnen het alternatief aanbod hangen de taalvereisten sterk af van de aard en het doel van de activiteit. Een gebrek aan contacttaal kan interactie en het creëren van een groepsgevoel belemmeren. Toch is dit niet altijd het geval (in bv. Wetteren stelde men vast dat zelfs deelnemers zonder contacttaal groepsactiviteiten leken te waarderen). Daarnaast zijn veel laagdrempelige groepsactiviteiten toegankelijk met een contacttaal. Deze kunnen dan ook net een goede kans bieden om de kennis van het Nederlands te verbeteren, door de taal te oefenen in een veilige en informele setting, op het eigen tempo.

Voor trajecten zoals vrijwilligerswerk of kennismakingsstages, liggen de vereisten omtrent de kennis van het Nederlands gewoonlijk hoger. Toch overschatten veel aanbieders ook in deze trajecten de werkelijke taalbarrières, of ziet men taalbarrières terwijl er eigenlijk andere drempels spelen. In Stoel 4 bijvoorbeeld gaven organisaties, na een goede ervaring met een vrijwilliger of stageloper, vaak aan dat de (taal)drempels minder hoog waren dan initieel gedacht. De proeftuin Antwerpen stelt dat zelfs voor laagtaalvaardige profielen geen minimumvereisten Nederlands nodig zijn voor vrijwilligerswerk, hoewel deelnemers dan wel uitgebreid begeleid en ondersteund moeten worden.

*Een basiskennis van het NL is essentieel voor het uitoefenen van een taalstage, voor vrijwilligerswerk is het hebben van een contacttaal van belang (effectendagboek proeftuin 11)*

Ten slotte stippen sommige proeftuinen de aanwezigheid van een andere contacttaal ook aan als een risico voor het aanbieden van voldoende taaloefenkansen Nederlands.

*We zien een grotere vooruitgang in het Nederlands bij IB's die geen of heel beperkte kennis hebben van een andere contacttaal. Bij de matching besteden we dan ook minder aandacht aan die kennis van een gemeenschappelijke contacttaal (effectendagboek proeftuin 6).*

*Gemotiveerde organisaties/verenigingen schakelen vaak snel over op het een contacttaal. Dit zorgt voor een veilig gevoel en een duidelijke vorm van aanvaarding, maar zorgt ook dat IB's minder oefenkansen krijgen. Ook bij buddywerkingen merkt men dat duo's soms vasthouden aan de contacttaal, wanneer deze er is, en dit voor minder oefenkansen Nederlands zorgt terwijl dit vaak een belangrijke reden is voor inburgeraars om in een buddytraject te stappen (effectendagboek proeftuin 15)*

## **4.2 Scholing en geletterdheid**

Ook kortgeschoolden, laaggeletterden, en personen met een beperkt leervermogen of beperkte digitale vaardigheid botsen vaak op meer of grotere drempels. Zij vinden gewoonlijk minder gemakkelijker zelfstandig hun weg naar aanbieders en diensten, hebben meer ondersteuning nodig, hebben

minder zelfvertrouwen, en/of gaan minder gemakkelijk interactie en sociale contacten aan. Laaggeletterdheid in het bijzonder is bijvoorbeeld gelinkt aan (Lerend netwerk 4, 24 juni 2023):

- moeilijk(er) in concepten van tijd en ruimte denken (bv. afspraken maken en nakomen op een bepaald moment en een bepaalde plaats);
- moeilijker kritisch redeneren en abstract denken (bv. op basis van een gesprek kunnen inschatten wat men zou vinden van een buddywerking);
- minder (zelf)vertrouwen, minder zelfredzaamheid, en een kwetsbare socio-economische positie.

*De hooggeschoolden leggen sneller contacten met anderen op de plek waar ze vrijwilligerswerk doen. Ze hebben niet veel moeite om de dingen uit te leggen en dingen vragen. zijn zelfzekerder en nemen sneller initiatief. ... Ik merk dat hooggeschoolden inburgeraars sneller hun weg vinden en keuzes kunnen maken, Dit is anders bij IB's met geen scholingsgraad of een andere contacttaal. Daar heb ik vaker contact mee om dingen uit te leggen die ook vaak niet met hun traject te maken heeft (effectendagboek proeftuin 10).*

*Het is niet altijd even gemakkelijk om buddy's/vrijwilligerswerk/hobby's te vinden voor alle profielen. Zo is er een man van 68 jaar in de proeftuin, die uitgeleerd is. Hij voelt zich heel eenzaam en nutteloos. Het vraagt veel tijd om hen aan vrijwilligerswerk/een buddy te helpen. Je moet organisaties echt warm maken en hen overtuigen om de man een kans te geven. Ook de buddy moet extra ondersteund worden, aangezien communicatie heel moeizaam verloopt (effectendagboek proeftuin 8).*

*Bij het intakegesprek bespreken we competenties en kwaliteiten. Inburgeraars kunnen zelden op deze vraag antwoorden. Naargelang we meer contact hebben kan ik inschatten wat deze zijn (effectendagboek Dendermonde/Lebbeke/Buggenhout).*

#### **4.3 Andere randvoorwaarden**

Naast taal en scholingsniveau kunnen nog heel wat andere factoren spelen die de participatie aan het traject kunnen belemmeren. Voorbeelden zijn een stabiele woon- en gezinssituatie, financiële zekerheid, een wettelijke verblijfsstatus voor gezinsleden, kinderopvang, psychosociale of medische zorg, of mobiliteit. Kinderopvang (of gebrek hieraan) bleek bijvoorbeeld een erg belangrijk factor te zijn in veel proeftuinen. Hier speelt een combinatie van een groot tekort aan kinderopvangplaatsen in veel regio's, en culturele verschillen in de gewoonte om beroep te doen op externe opvang.

Een belangrijke vraag is aan welke randvoorwaarden voldaan moet zijn om aan het netwerktraject deel te nemen op een zinvolle manier. Anderzijds is het ook zo dat het netwerktraject ook ondersteuning kan bieden in het voldoen aan randvoorwaarden (bv. huisvesting, kinderopvang, of een inkomen verzekeren). Een te sterke nadruk op randvoorwaarden draagt het risico dat reeds kwetsbare personen nog verder beperkt worden in sociale interactie en mogelijkheden tot ontspanning. Het is belangrijk hier een goed evenwicht in te zoeken samen met de inburgeraar.

*Hoewel het een specifiek doel is om de meest kwetsbare nieuwkomers eerst te matchen blijkt dit niet altijd te lukken. Vaak hebben kwetsbare profielen een specifiek profiel buddy nodig om de match te doen slagen. Dit zorgt dat kwetsbaren (geen enkele contacttaal, lage scholing, alleenstaande ouder) soms lang op de wachtlijst staat door gebrek aan juiste profiel buddy ... Er moet echter opgelet worden niet te hard te focussen op veilige 'succesvolle' matchings, anders dreigen meer kwetsbare profielen ook deze kansen ontnomen te worden (activiteiten- & effectendagboek proeftuin 15).*

#### **4.4 Goede praktijken en tips**

Veel proeftuinen boden hun partnerorganisaties een zekere mate van ondersteuning en omkadering om hun werking toegankelijk(er) te maken voor de doelgroep (cf. hoofdstuk 5). Hiernaast kwamen een aantal meer overkoepelende goede praktijken en tips naar boven uit de proeftuinen.

##### **Breng aanbod en kwetsbare doelgroep in kaart**

Het is erg nuttig om na te gaan welke randvoorwaarden en drempels belangrijk zijn of het meest spelen bij verschillende groepen inburgeraars in jouw stad of gemeente. Zijn er veel gezinnen en een tekort aan kinderopvang? Zijn er veel inburgeraars zonder contacttaal? Hoe groot is het aandeel kortgeschoolden of laaggeletterden?

Het in kaart brengen van het aanbod kan dan licht werpen op de toegankelijkheid hiervan voor verschillende profielen van inburgeraars (zie ook hoofdstuk 5). In Eeklo vond men bijvoorbeeld een tekort aan lokaal aanbod voor erg weinig taalvaardigen, en dan vooral voor alleenstaande mannen.

##### **Individuele begeleiding en ondersteuning is erg effectief**

Een bijzonder effectieve, maar ook arbeidsintensieve manier om drempels weg te nemen en aanbod te zoeken op maat van bijzonder kwetsbare profielen is individuele begeleiding of coaching. Dit werd in veel proeftuinen opgenomen door een hiervoor aangestelde ‘netwerkcoach’, die bijvoorbeeld de juiste organisaties contacteerde, een gratis proefles regelde, of een eerste afspraak maakte. In Eeklo stelde men een ‘integratiecoach’ aan die specifieke individuele of familiale ondersteuning bood aan inburgeraars waarvoor de randvoorwaarden voor een positieve deelname aan het netwerktraject niet voldaan waren.

Buddy’s kunnen ook bijkomende individuele ondersteuning en begeleiding bieden waar randvoorwaarden spelen of waar de draagkracht van de inburgeraar klein is. Enerzijds moet men hier vermijden dat buddy’s als niet-professionals overbelast zouden worden door hulpvragen. Anderzijds kunnen buddy’s wel specifiek (en soms zeer effectief) ingezet worden om mee aan randvoorwaarden te werken, zoals de zoektocht naar huisvesting, kinderopvang, of zelfstandige mobiliteit (gebruik van het openbaar vervoer of fietsen).

##### **Betrek vertrouwenspersonen of brugfiguren**

De aanwezigheid van een vertrouwenspersoon of brugfiguur (partners, ouders, vrienden, toeleider, leerkracht, ...) bij gesprekken of activiteiten kan veel drempels wegnemen en bijdragen aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Dit laatste is vaak erg belangrijk voor bijzonder kwetsbare profielen. In het bijzonder de aanwezigheid van een toeleider of brugfiguur die dezelfde taal spreekt of waar al een (vertrouwens)band mee bestaat, kan erg effectief zijn om een gevoel van veiligheid te bevorderen. In veel proeftuinen werd de netwerkcoach, de buddy, of een andere brugfiguur bij een partnerorganisatie (bv. Refu Interim, PIN vzw) zulke vertrouwenspersoon voor deelnemers. Oudkomers inzetten als brugfiguren was in de meeste proeftuinen opvallend effectief en waardevol op verschillende vlakken (taalkennis, motiverend voorbeeld, cultuursensitiviteit, ervaringsdeskundigen, herkenbaarheid).

##### **Vertrek niet enkel vanuit het individu: de meerwaarde van een groepsdimensie**

Activiteiten in groep organiseren kan erg effectief zijn om een meer vertrouwd en veilig gevoel te creëren voor kwetsbare profielen. Dit geldt vooral wanneer deelnemers zich kunnen herkennen in andere deelnemers in de groep (bv. jonge, niet-actieve, recent gescheiden moeders). Activiteiten die toegankelijk en uitnodigend zijn voor volwassenen én kinderen, nemen ook belangrijke drempels weg rond kinderopvang en gezinssituatie. In Eeklo stelde men bijvoorbeeld vast dat de buddywerking met

een gezinsfocus effectief was in het bereiken van vrouwen met jonge kinderen zonder opvang, of vrouwen die zich omwille van culturele normen minder gemakkelijk zelfstandig verplaatsen.

*Het buddyproject blijkt te helpen in deze uitdagende situaties: inwoner van de stad en inburgeraar spreken samen met hun kinderen/gezinnen af. Er worden samen met de kindjes activiteiten gedaan en de kinderen profiteren ook van het buddieschap (effectendagboek proeftuin 4).*

### **Tolken en taalondersteuning om taaldrempels aan te pakken**

Tolken en taalondersteuning kunnen op verschillende manieren worden ingezet om taaldrempels aan te pakken.

Zo kan taalondersteuning nodig zijn voor bepaalde stappen of procedures in het traject. Het is bijvoorbeeld cruciaal dat deelnemers goed begrijpen wat trajecten inhouden aan de start. Taal mag hier geen obstakel in vormen. Tools met klare taal en veel visuele communicatie (bv. pictogrammen, foto's, aanwijsboekjes, of taal oefenboekje met specifieke woordenschat) bleken vaak een grote meerwaarde te hebben om taalbarrières te doorbreken, maar volstonden niet altijd.

*... merken we dat een tolk absoluut noodzakelijk is voor nieuwkomers waar er geen contacttaal is, want het is belangrijk om het concept <buddywerking> goed uit te leggen en het engagement te duiden. De leidraad met picto's die we hiervoor maakte volstaat niet. 2022: er wordt steeds met een taalhelp of tolk gewerkt indien er niet voldoende contacttaal is om een goed geïnformeerde start van het traject te garanderen (activiteitendagboek proeftuin 1).*

In Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw kon men voor erg kwetsbare, laaggeletterde inburgeraars de taal- en communicatiebarrières soms overwinnen door bijkomend buddy's of andere ondersteunde figuren in te zetten die een taal deelden met hen.

In Geraardsbergen werkt de dienst Samenleving samen met Babbelpussers. Dit zijn taalhulpen: geen gecertificeerde tolken, maar vrijwilligers wiens hulp organisaties en diensten in Geraardsbergen kunnen aanvragen. Inburgeraars die zeer snel een hoog niveau Nederlands behalen, kunnen ook snel ingeschakeld worden als Babbelpussers als een vorm van vrijwilligerswerk in het netwerktraject. Zo zijn Babbelpussers een soort van professionele taalbuddy. Deze aanpak werd zeer positief geëvalueerd en is een win-win voor alle betrokken partijen. Tegelijkertijd merkt men ook hier op dat het overmatig inzetten van tolken of taalhulpen een negatieve invloed kan hebben op de mate waarin Nederlands geoefend wordt. Men doet dit dan ook enkel wanneer het strikt nodig is.

Toch is ook hier (net zoals bij gebruik van een contacttaal, cf. supra) een aandachtspunt om niet te sterk te leunen op taalondersteuning.

*Te veel met sociale tolken werken heeft een negatieve invloed op de taalvaardigheid van de inburgeraar. Sociale tolken mogen gebruikt worden indien er iets heel belangrijks moet uitgelegd worden. In de andere gevallen is het best om veel geduld te hebben, onze boodschap heel simpel proberen over te brengen. Het werken met pictogrammen en google translate helpt ook goed. (activiteitendagboek proeftuin 4).*

### **Bouw voldoende flexibiliteit in doorheen het netwerktraject**

Om rekening te houden met randvoorwaarden en de draagkracht van kwetsbare profielen, is voldoende flexibiliteit nodig in het kiezen, opstarten, doorlopen, en afronden van het netwerktraject. Het nieuwe uitvoeringsbesluit voorziet al de mogelijkheid om het netwerktraject op te starten gedurende het hele inburgeringstraject. Een aantal proeftuinen benadrukken dat er ook voldoende flexi-

biliteit nodig is in het soort engagement en de tijdsinvestering die verwacht wordt, en dat er de mogelijkheid moet zijn om het netwerktraject ‘op pauze’ te zetten wanneer dit te belastend wordt.

Daarnaast werkt flexibiliteit in de procedures (bv. online en offline inschrijving, flexibele invulling van het intakegesprek) en gebruikte communicatiekanalen (bv. mail, telefoon, en Whatsapp) ook drempelverlagend.

### **Zoek partners met ervaring en expertise in werken met kwetsbare groepen**

Een aantal proeftuinen werkten succesvol samen met Ligo (centra voor basiseducatie) om het netwerktraject en lokaal aanbod toegankelijk en zinvol te maken voor erg kortgeschoolde en laaggeletterde personen (cf. sectie 4.5).

In proeftuin Baldemore (Balen/Dessel/Mol/Retie) werkte men bijvoorbeeld erg succesvol samen met Ligo voor de organisatie van begeleide wandelingen in het traject ‘ken je gemeente’.

*De samenwerking met het Ligo Basiseducatie toonde aan dat deze optie een positief resultaat had. Inburgeraars werden op voorhand door de leerkracht en de projectcoördinator geïnformeerd over de 4e pijler. De cursisten zitten in het ritme om naar de school te komen, ze dienen niet op een ander moment te komen voor de rondleiding. Ze voelen zich veilig omdat de leerkracht meekomt. Evaluaties na de rondleidingen kunnen geïntegreerd worden in de lessen (effectendagboek Baldemore).*

## **4.5 Twee cases: centrumstad Antwerpen en gemeente Wetteren**

### **Antwerpen: toeleiding van laaggeletterde inburgeraars naar vrijwilligerswerk via buddy's**

In Antwerpen slaagde de gedeelde visie en complementaire expertise en middelen van Ligo Antwerpen, Vrijwilligerspunt, en Atlas (agentschap integratie en inburgering voor Antwerpen) er in om laaggeletterde anderstaligen via buddy's succesvol te begeleiden naar en in vrijwilligerswerk. Ligo stond in rechtstreeks contact met de inburgeraar, leidde kandidaten toe naar het netwerktraject, en gaf hen ondersteuning rond kennis van het Nederlands, sociale vaardigheden zoals samenwerken en communiceren, etc. Het Vrijwilligerspunt Antwerpen stond in rechtstreeks contact met de inburgeraar, de vrijwilligersverantwoordelijke van de organisatie, en de buddy die de kandidaat-vrijwilliger ondersteunt in de organisatie. Zij begeleidden de kandidaten naar vrijwilligerswerk en waren het aanspreekpunt voor organisaties. Het team taal binnen Atlas ten slotte bood organisaties en inburgeraars ondersteuning rond laagtaalvaardigheid.

Men stelde vast in deze proeftuin dat sociale netwerking, participatie, basiseducatie, en het leren van de taal wederzijds versterkend zijn mits de nodige ondersteuning. Het samenbrengen van deze doelstellingen kan dus een zeer succesvol hefboomeffect hebben op sociale participatie. Een nadeel van de aanpak is dat dit veel ondersteuning vereiste vanuit de verschillende partners, en dus erg arbeidsintensief is. Daarnaast vraagt deze aanpak met verschillende kernpartners ook goede afspraken omtrent wie waar verantwoordelijk voor is, goede communicatie, en duidelijke contactpersonen.

### **Wetteren: toeleiding van kwetsbare profielen naar vrijwilligerswerk samen met Ligo**

In de gemeente Wetteren zette men ook een erg effectieve samenwerking op met Ligo Waas en Dender voor het traject vrijwilligerswerk. Concreet werden 9 cursisten uit de Nederlandse les van Ligo (1.2) als taalstage toegeleid naar het vrijwilligerstraject, en elk van deze trajecten resulteerde in een positieve ervaring voor inburgeraar en aanbieder. Alle vrijwilligersplaatsen werden tijdens de Nederlandse les voorgesteld door de docente Nederlands aan de cursisten, waarna deze zelf in onderling overleg mochten beslissen waar ze aan de slag wouden. Dit onderling overleg versterkte



het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid. De vrije keuze kwam de motivatie van de cursisten ten goede. Ook werden inburgeraars extra ondersteund door Ligo.

*Een docente Nederlands (niveau 1.2) assisteert in de voorbereiding, toeleiding en opvolging van de anderstalige vrijwilligers. ... De extra ondersteuning en expertise vormt hierin een grote meerwaarde. De cursisten zien elkaar en de docent wekelijks in de les, waardoor er een beter opvolging en uitwisseling van ervaringen mogelijk is. In de les worden ze ook voorbereid op de taken die ze zullen moeten uitvoeren en de woordenschat die ze nodig hebben (activiteitendagboek Wetteren).*

Specifieke taalondersteuning bestond onder andere uit een bundel waarin alle praktische gegevens en afspraken genoteerd werden (contactgegevens, werkrooster, taken, communicatietips, ...). Hierin konden de cursisten ook nieuwe woorden en veelgebruikte zinnen noteren. Ten slotte faciliteerde Ligo ook online vormingen voor de mentoren op de vrijwilligersplek en andere betrokkenen over: de achtergrond van de cursisten; hoe werken aan toegankelijk taalgebruik en taalstimulering; en welke praktische handvaten er zijn rond toegankelijke taal en culturele sensitiviteit.

Deze aanpak vroeg wel een intensieve tijdsbesteding van de Ligo docenten. Om deze reden is een voortdurende samenwerking niet mogelijk, maar zal men jaarlijks een eenmalige herhaling van deze samenwerking opzetten.



## 5 | Ontsluiten van het aanbod

De projectoproep voor de proeftuinen sociale netwerking en participatie (de ‘vierde pijler’) ging uit van een samenwerking tussen het AgII en lokale besturen, waarbij de opdracht voor de uitbouw van de proeftuin bij de lokale besturen lag: *‘De Agentschappen Integratie en Inburgering zijn de uitvoerders van het inburgeringsbeleid, maar voor de vierde pijler van het inburgeringstraject ligt de regie bij de lokale besturen’* (AMIF: 2020). Veel lokale besturen zetten in hun proefprojecten initieel sterk in op de regie van de ‘vraagzijde’, i.e. de intake, trajectbepaling, doorverwijzing naar aanbod op maat, en opvolging van inburgeraars. Daarnaast werd ook heel wat nieuw aanbod ontwikkeld. Het uitvoeringsbesluit (12/2021) omtrent het participatie- en netwerktraject schoof een aangepaste taakverdeling naar voor. Het AgII staat daarbij a priori in voor de regie van de vraagzijde of doet met andere woorden de intake van de inburgeraar en verwijst door naar het gepaste aanbod, de lokale besturen op hun beurt worden minimaal geacht om het lokale aanbod dat past binnen het netwerktraject te ontsluiten. De regie van de vraagzijde wordt dus niet langer verwacht van de lokale besturen, maar kan optioneel worden opgenomen in samenspraak met het AgII.

In reactie hierop, zetten lokale besturen in een tweede fase van de proeftuinen sterker in op het ‘ontsluiten’ of de regie van het aanbod. In dit hoofdstuk gaan we eerst dieper in op wat het ‘ontsluiten’ van het aanbod kan inhouden. We maken dit ontsluiten van het aanbod vervolgens concreet door de case van Geraardsbergen uitgebreid te beschrijven.

### 5.1 Het ontsluiten van het aanbod: wat houdt dit in?

De minimale taak die de lokale besturen dienen op te nemen is het ‘ontsluiten van het aanbod’. Dit kan verschillende taken inhouden, die elkaar deels overlappen. Op basis van de ervaringen in de proeftuinen kunnen we volgende taken onderscheiden:

- Geschikt **aanbod in kaart brengen**. Dit is een eerste noodzakelijke stap in het ontsluiten van het aanbod.
- Bestaand aanbod **warm maken** voor samenwerking in het netwerktraject. Het in kaart brengen van het aanbod is een eerste stap, dit betekent nog niet noodzakelijk dat dit aanbod ook openstaat of wil meestappen in de vierde pijler. Een tweede belangrijke taak is dan ook het overtuigen van het aanbod.
- Een derde taak kan het **creëren van nieuw aanbod** zijn als er lacunes zijn in het bestaande aanbod.
- Eens het aanbod in kaart gebracht, kan het aanbod voldoende **omkaderen en ondersteunen** rond het netwerktraject een taak zijn die onder ontsluiten van het aanbod valt.
- Tot slot onderscheiden we het **duidelijk en toegankelijk voorstellen** van wat het aanbod precies inhoudt en dit in functie van goede matching en doorverwijzing. Dit is belangrijk omdat (1) de verantwoordelijkheid voor het vinden van aanbod deels bij de inburgeraar wordt gelegd en het dus duidelijk moet zijn wat het inhoudt (2) indien de trajectbegeleider van het AGII de doorverwijzing doet, het ook voor de trajectbegeleider moet duidelijk zijn wat het aanbod precies inhoudt.

Belangrijk om te vermelden is dat er niet verwacht wordt van de lokale besturen om alle beschreven taken op te nemen. In samenspraak met het AGII kan bepaald worden wie welke taken exact opneemt. In wat volgt bespreken we de taken achtereenvolgens.

### 5.1.1 Wat bestaat reeds: geschikt aanbod in kaart brengen, screenen en warm maken

Een eerste stap in het aanbod ‘ontsluiten’ is dus geschikt aanbod binnen de stad of gemeente in kaart brengen. Er is geen strikt kader om te bepalen of aanbod al dan niet geschikt is. Het decreet stelt dat de activiteiten behoren te gebeuren in een Nederlandstalige context en participatie op sociaal vlak te bevorderen, i.e. de inburgeraar de kans te geven in interactie te gaan met anderen. Het tweede criterium betekent dat de inburgeraar uitgedaagd wordt buiten zijn vertrouwde contexten te treden en dat hij in contact komt met het Nederlands. Een buddytraject waarbij het duo initieel communiceert in een contacttaal, maar op termijn (binnen de 40 uur) Nederlands oefent voldoet aan deze voorwaarden. Een groep met huismoeders die regelmatig samenkomen, maar enkel Arabisch spreken komt bijvoorbeeld niet in aanmerking (cf. infra).

Geschikt aanbod in kaart brengen impliceert dat (1) mogelijke activiteiten in kaart worden gebracht (2) die activiteiten ook worden gescreend op geschiktheid. Die ‘geschiktheid’ heeft betrekking op de hierboven beschreven criteria, maar ook op de mate waarin het aanbod toegankelijk is voor inburgeraars. De proeftuinen stelden vast dat een zekere screening van aanbod op kenmerken zoals toegankelijkheid, openheid, motivatie, of cultuursensitiviteit belangrijk is voor succeservaringen. Dit is zeker het geval voor organisaties die nog geen ervaring hebben in het werken met inburgeraars. Zo zag men bijvoorbeeld dat deelname aan een organisatie die eerder sceptisch stond tegenover samenwerking met de doelgroep, een negatieve invloed had op het zelfvertrouwen of de spreekdurf van inburgeraars. In nogal wat gemeenten voerde men daarom kennismakingsgesprekken om te polsen naar motivatie, verwachtingen, etc. om met de doelgroep te werken.

*Enkel tijdens deze individuele kennismakingsgesprekken, idealiter bij de organisatie zelf zodat de vrijwilligerswerkplek direct ook iets visueel wordt voor de projectmedewerker, kan echt aangevoeld worden of er een match is, of aan de voorwaarden die Refu Interim stelt (vrijwilligerswerk waar men samen staat met andere vrijwilligers, warm onthaal, duidelijke contactpersoon, ...) voldaan zal worden. Het is heel belangrijk te voelen dat de partnerorganisatie het 4You project begrijpt, daar achter staan, en ook inspanningen wil doen ... (activiteitendagboek Brugge).*

Proeftuinen gebruikten verschillende strategieën om geschikt aanbod in kaart te brengen. (cf. tabel 5.1). Het gaat dan zowel om eerder passieve strategieën zoals het gebruik maken van bestaande databanken en platformen zoals de website [Give a day](#) of het [Vlaams steunpunt vrijwilligerswerk](#), als om meer actieve strategieën waarbij zowel organisaties binnen de gemeente als interne diensten binnen het lokaal bestuur werden aangesproken. Hiervoor werden diverse instrumenten en fiches ontwikkeld om het aanbod in kaart te brengen.

**Tabel 5.1 Strategieën en acties om geschikt lokaal aanbod in kaart te brengen**

Strategie of actie	Voorbeeld
Bevraging van interne diensten (bv. Sport, Cultuur, Jeugd, Samenleving, ...)	Kortrijk, Wetteren
Bevraging van bestaande organisaties en initiatieven (bv. vrijwilligersorganisaties, verenigingen, buurthuizen, cultuurhuizen, sportclubs, conversatietafels, ...)	Baldemore
Bevragen van doelgroep of actoren in contact met doelgroep (bv. ex-inburgeraars, NT2-leerkrachten, OCMW's, verenigingen, buurthuizen, cultuurhuizen, ...)	Geraardsbergen, cf. sectie 10.3
(Online) infosessies over netwerktraject voor aanbieders actief in de stad of gemeente	Refu Interim, Brugge
Gebruik van bestaande online databanken en platformen	<a href="#">Hasselt Helpt</a> – vrijwilligerswerk in Hasselt ( <i>Give a day</i> website) <a href="#">Vlaams steunpunt vrijwilligerswerk</a>
Kennismakingsgesprek met geïnteresseerde aanbieders, met registratie van informatie over aanbieder en aard van activiteit (bv. vrijwilligerstaak) bij opstart van samenwerking	Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw: <a href="#">bevragingsformulier</a> Gent: <a href="#">organisatiefiche</a> Mechelen/Sint-Katelijne-Waver: <a href="#">inf Fiche voor organisatie</a>

Het aanbod in kaart brengen en informatie verstrekken is niet altijd voldoende. Organisaties moeten soms ook overtuigd worden om mee te stappen in de vierde pijler. We bespreken hieronder een aantal strategieën die volgens de proeftuinen effectief waren in het overtuigen van potentiële aanbodsverstrekkers.

### Het gewicht van het lokale bestuur

Lokale besturen kunnen een belangrijke rol spelen in het bekend maken maar zeker ook het overtuigen van lokale verenigingen om mee te stappen in de vierde pijler. Ze zijn vaak ook financier of ondersteunen verenigen wat hen enige doorzettingsmacht heeft. In Kortrijk bleek samenwerking met de toeleider Sport van de stad te werken om sportverenigingen te overtuigen in het netwerktraject te stappen. In Aalter ging de schepen van sociale zaken, actief verenigingen aanspreken om te participeren aan het netwerktraject. In de proeftuin Stoel 4 spraken de gespecialiseerde partners (Refu Interim en Huis van het Leren) hun eigen netwerk aan, maar zag men de inbreng van lokale besturen als een grote meerwaarde.

*Binnen deze proeftuin spelen de lokale besturen een belangrijke rol in het aanspreken, motiveren en informeren van hun netwerk (zowel interne stadsdiensten als daarbuiten). Zij kunnen vanuit een andere hoek/ met een ander gewicht organisaties warm maken om een samenwerking aan te gaan (activiteitendagboek Stoel 4).*

### Breed communiceren via verschillende kanalen

Verschillende proeftuinen raden aan om daarnaast ook breed te communiceren via verschillende kanalen en partners (infosessies, netwerkmomenten, lokale pers, nieuwsbrieven, advertenties op websites, flyers, e-mailcommunicatie, sociale media, ...). Box 8 toont voorbeelden van communicatietools die ontwikkeld werden in de proeftuinen.

Box 8: tools voor wervende communicatie omtrent netwerktraject naar aanbod	
Tool	Proeftuin
Poster of infobrochure voor het werven van vrijwilligers- of stageplaatsen	<a href="#">Gent</a> ; <a href="#">Lier/Heist-op-den-Berg</a>
Infographic met tips voor het werven van vrijwilligersplaatsen binnen eigen organisatie of dienst	<a href="#">Wetteren</a>
Website van stad, gemeente, of partner met informatie over proeftuin en mogelijkheid om samenwerking aan te vragen (bv. via aanmeldingsformulier)	Mechelen: <a href="#">Mozaïek</a> ; Gent: <a href="#">IN-Gent</a> ; Wetteren: <a href="#">Bruggenbouwer</a> FMDO: <a href="#">8400 Talenten (Oostende)</a>
Getuigenissen van inburgeraars over hun traject	<a href="#">Oostende</a>
Flyers of brochures over proeftuin	<a href="#">Wetteren</a> ; <a href="#">Aalter</a> ; <a href="#">Genk</a>

### Succesverhalen en ambassadeurs

Verschillende proeftuinen geven aan dat het delen van positieve ervaringen en succesverhalen een positief effect heeft op de bereidwilligheid van andere organisaties, diensten, en inwoners om zich in te zetten binnen het netwerktraject. Verschillende proeftuinen verspreiden getuigenissen over positieve ervaringen via lokale pers of sociale media. FMDO Oostende zet bijvoorbeeld succesverhalen binnen het vrijwilligerstraject (8400 talenten) in de kijker op hun website en op Facebook. In Wetteren maakten cursisten van Ligo Dender & Waas een vlog over hun ervaringen als vrijwilligers (zie ook bv. Oostende; Destelbergen/Melle/Merelbeke), nog in Wetteren zal het cultuurcentrum cc Nova hun samenwerking met de proeftuin in de kijker zetten, alsook de inspanningen die ze zelf leveren rond toegankelijkheid (taaliconen, aangepaste tarieven, toegankelijk programma, medewerkers vormen rond klare taal, ...), om zo andere cultuurhuizen warm te maken. Veel proeftuinen stellen vast dat zulke ambassadeurs er goed in slagen om anderen te inspireren en op die manier het aanbod te helpen vergroten.

### Plaatsen werven bij de eigen interne diensten

In sommige proeftuinen zette het lokaal bestuur actief in op het warm maken van de eigen interne diensten. Op die manier kunnen (1) lokale besturen een voorbeeldfunctie opnemen naar ander aanbod toe (2) positieve ervaringen in de kijker zetten, of (3) het netwerktraject concreet maken door nieuwkomers in actie te tonen – bijvoorbeeld als vrijwilligers bij stadsevenementen. Dit kan inspirerend werken.

*We hebben heel wat ad hoc evenementen waarvoor we IB's <inburgeraars> inzetten. De IB's leveren daar prima werk en worden gezien en opgepikt door andere diensten. Wat soms voorzien was als 1 dag werk wordt door de inzet van de IB's uitgebreid naar een hele week (bloemencorso Sint-Gillis-Dendermonde team çabuk). Er wordt meteen gevraagd of deze mensen beschikbaar zijn voor andere evenementen en daar ingezet kunnen worden (effectendagboek Dendermonde/Lebbeke/Buggenbout).*

### Het belang van persoonlijk contact

Het persoonlijk aanspreken van medewerkers binnen organisaties of diensten is volgens de proeftuinen een goede strategie om organisaties aan boord te krijgen. Face to face contact via plaatsbezoeken of online gesprekken zijn daarbij aanbevolen, mails of telefoons bleken minder goed te werken. In Wetteren kreeg men bijvoorbeeld erg weinig reacties bij het contacteren van aanbieders via een online formulier (5 van de 65 sportclubs en 6 van de 160 socio-culturele organisaties reageerden). In de proeftuin Vilvoorde/Machelen-Diegem bleek individueel contact met centrale aanspreekfiguren binnen het verenigingsleven een goede manier om tot een groot bereik te komen.

*Het persoonlijk aanspreken en motiveren van diensten/organisaties blijft een must. 'Gewoon' een mailtje sturen, heeft geen effect (hier komt zelden reactie op). Telefonisch, via videocall of gewoon eens langsgaan om het concept uit te leggen werkt duidelijk wel! (activiteitendagboek proeftuin 6).*

*Het kost soms wat moeite om vrijwilligerswerk- en vrijetijdsorganisaties te overtuigen om kandidaten een kans te geven. Meestal komt er na het gesprek en wat overtuigingskracht wel een positief antwoord en verloopt de verdere samenwerking goed. (proeftuin 17)*

Deze persoonlijke aanpak heeft volgens de proeftuinen als voordeel dat er meer ruimte is om misvattingen uit te klaren, het ondersteunend kader goed toe te lichten, en specifieke profielen van deelnemers te bespreken. De netwerkcoach of brugfiguur (vanuit het lokaal bestuur, of vanuit een gespecialiseerde partner zoals Refu Interim) was in de meeste gevallen de actor die deze rol opnam.

*Veel organisaties zijn 'bang' voor het ongekende. Ze geven aan niet te weten hoe ze moeten omgaan met een anderstalige. Door te kaderen wie deze persoon is, wat hij/zij kan en waarmee hij/zij kan helpen, zijn organisaties vaak sneller geneigd om de inburgeraar mee op te nemen (effectendagboek proeftuin 8).*

### **Georganiseerde ontmoeting tussen vraag en aanbod**

Uit de proeftuinen bleek dat ontmoetingsmomenten tussen de doelgroep en aanbieders ook kunnen bijdragen tot het warm maken van het aanbod. Dit persoonlijk contact laat aanbieders toe om een beter beeld te krijgen van de doelgroep en kandidaten, en lijkt meer vertrouwen te scheppen (cf. supra). Zulke ontmoetingsmomenten kunnen verschillende vormen aannemen. Voorbeelden zijn vrijwilligersmarkten, vrijetijdsbeurzen, buurtfeesten, of begeleide plaatsbezoeken aan specifieke aanbieders met de doelgroep.

#### **5.1.2 Wat ontbreekt? Nieuw aanbod creëren?**

Op basis van een analyse van het beschikbare aanbod maar ook het profiel en de wensen van de inburgeraars binnen de gemeente kan men een analyse maken van welk aanbod ontbreekt. Op basis hiervan kan men dan bekijken of er nieuw aanbod moet gecreëerd worden. Dit kan binnen de gemeente zijn, maar er kan evengoed beroep worden gedaan op aanbod binnen een breder intergemeentelijk samenwerkingsverband (cf. hoofdstuk 6). Binnen de proeftuinen waren de buddy-projecten in de meeste proeftuinen bv. nieuwe werkingen. Over hoe deze projecten op te zetten verwijzen we naar het eerste deel van dit rapport en ook naar de projectwebsite waar de nodige publicaties hierover zijn terug te vinden.

Een belangrijke overweging in enkele gemeenten bij het creëren van nieuw aanbod is de vraag of dit exclusief op inburgeraars moet gericht zijn of uit te breiden naar alle groepen die drempels ervaren op vlak van sociale participatie (bv. Personen in armoede, personen met een beperking, ...). Dit kan ook bijdragen aan het uitdragen van een bredere visie op inclusiviteit, die anderstalige nieuwkomers niet aanduidt als 'aparte categorie', en kan meer ruimte creëren om het netwerktraject te enten op bestaande werkingen rond maatschappelijke participatie en sociale inclusie. Dit kan relevant zijn voor lokale besturen waar het aanbod beperkt is, moeilijk nieuw aanbod kan worden opgezet, of waar het aantal inburgeraars erg klein is.

*Door activiteiten van sociaal inclusieve organisaties als Huis van de Mens, Saamo, Femma of lokale dienstencentra mee op te nemen, kunnen/willen meer mensen deelnemen. Het is betaalbaar, vindt plaats tijdens werkuren (kinderen op school) en het werkt zonder inschrijvingen of ervaringsvereisten (activiteitendagboek proeftuin 15).*

Toch kunnen activiteiten specifiek opgezet voor de doelgroep ook voordelen hebben, zoals extra en aangepaste begeleiding (bv. taalhulp, tolk, sensibilisering over de doelgroep). Ze kunnen bovendien

een opstap of brug zijn naar bestaand ‘regulier’ aanbod. Vooral voor minder zelfredzame inburgeraars kan dit een noodzakelijke en effectieve tussenstap zijn.

### 5.1.3 Aanbod omkaderen en ondersteunen

Doorheen de proeftuinen werd duidelijk dat het niet altijd voldoende is om aanbod in kaart te brengen en warm te maken maar er soms ook ondersteuning nodig is van aanbodsverstrekker, onder meer rond het toegankelijk maken van de organisatie. Het aanbieden van deze ondersteuning was soms een argument om organisaties over de streep te trekken mee te werken binnen de proeftuinen.

De ondersteuning neemt een drietal, deels overlappende, vormen aan:

1. het voorzien van een vast aanspreekpunt (vaak de netwerkcoach). Bij dit aanspreekpunt kon men terecht met vragen, problemen die opdoken... In bepaalde proeftuinen werden ook opvolgingsgesprekken gepland waarbij bijvoorbeeld knelpunten en uitdagingen werden besproken.  
*Sommige vrijetijdsactiviteit organisaties en projecten werken actief samen met de vrijetijdcoach, o.a. de Bibliotheek van stad Genk; de Genkse Academie voor Kunst, Groep Intro Limburg en SportinGenk. Er is een vlotte communicatie en responsief contact tussen de vrijetijdcoach en de organisaties wat enorm bevorderend is (effectendagboek Genk);*
2. het voorzien van vorming en coaching al dan niet op maat;
3. het ontwikkelen van tools, meestal gidsen of handleidingen die ter ondersteuning werden aangeboden aan de aanbieders. Een overzicht van de ontwikkelde tools is in bijlage terug te vinden (box 9).

Box 9: tools voor omkadering van aanbieders in netwerktraject	
Tool	Proeftuin
<a href="#">Gids</a> van FMDO rond ‘werken met anderstalige vrijwilligers’	Kortrijk
<a href="#">Infobundel</a> over werken met anderstalige nieuwkomers voor de vrijwilligersplaats Toelichting over rol en vereiste competenties van mentor bij de vrijwilligersplaats	Wetteren
<a href="#">Tips</a> voor organisaties die nieuwkomers als vrijwilliger aantrekken	Vilvoorde/ Machelen-Diegem
<a href="#">Tips</a> rond begeleiding van anderstalige vrijwilligers	Antwerpen
<a href="#">Leidraad</a> voor vormingsmoment voor vrijetijdspartners met info over duidelijke taal, cultuursensitiviteit, do’s & don’ts, ...	Baldemore
<a href="#">Draaiboek</a> voor een onthaal en rondleiding voor de doelgroep, uitgewerkt door aanbieders op basis van tips en ondersteuning van projectteam	Baldemore

Een specifiek aandachtspunt in de ondersteuning van de proeftuinen was het toegankelijker maken van het aanbod. Uit de proeftuinen bleek dat er grote verschillen in het lokaal aanbod – niet alleen in termen van praktische drempels, maar ook in termen van openheid en cultuursensitiviteit naar anderstalige nieuwkomers toe (cf. hoofdstuk 4). Zowel het bewustzijn over drempels als de bereidheid om hierrond actie te ondernemen variëren sterk tussen aanbieders.

*Er zijn vrijetijdsorganisaties die de mogelijke drempels die inburgeraars ervaren proberen weg te werken: zoals het bieden van kortingen op vrijetijdsactiviteiten, een extra toelichting geven aan inburgeraars, zorgen voor een warm onthaal voor inburgeraars, Ze staan open voor de samenwerking met de vrijetijdcoach, ze brengen nieuwe ideeën op tafel die de dienstverlening van de organisatie toegankelijker maakt voor inburgeraars (effectendagboek proeftuin 17).*

*Het wordt duidelijk dat verenigingen die op vrijwilligers draaien weinig ruimte hebben voor extra vormingsmomenten. Ze zijn gefocust op dagelijkse werking club en staan niet te wachten op vormingen (activiteitendagboek proeftuin 15).*



Veel proeftuinen werkten daarom rond bewustwording van bestaande drempels, en rond manieren om deze aan te pakken. Een aantal acties hierrond hebben we opgelijst in tabel 5.2. In het algemeen stelden de proeftuinen vast dat concrete voorbeelden aanreiken van drempels en tips om hier iets aan te doen, goed werkt. Voorbeelden van zulke tips zijn het aanpassen van timing (bv. tijdens schooluren voor ouders zonder opvang), locatie (bv. bereikbaarheid via openbaar vervoer), prijs (bv. verlaagde tarieven, vrijkaarten of vrijetijdscheques, UitPas), en procedures (bv. van inschrijving naar vrij binnenwandelen).

**Tabel 5.2 Strategieën en acties in de proeftuinen om aanbod toegankelijk(er) te maken**

Strategie/actie	Voorbeeld
Individuele overlegmomenten met aanbieders om toegankelijkheid te bespreken en tips aan te reiken op maat, bv. via plaatsbezoeken of evaluaties op de werkvloer	Eeklo – plaatsbezoek aan wijkcentrum in het kader van taal oefenkansen met bespreking van de <a href="#">9 B's van toegankelijkheid</a>
Testrondes of proefdraaidagen om activiteiten of werking <i>vooraf</i> te screenen op toegankelijkheid voor de doelgroep	Baldemore – testrondleiding met (Nederlandstalige) vrijwilligers in het praatcafé van de bibliotheek
Vormingen organiseren of doorverwijzen naar extern vormingsaanbod	Mechelen – vormingen voor organisaties rond superdiversiteit
Ervaring of expertise rond werken met de doelgroep delen, bv. via uitwisseling, inspiratiemomenten, of kijkdagen voor organisaties bij andere aanbieders	Oostende – FMDO denkt mee met organisatie na over diversiteitsbeleid Baldemore – organisaties die zelf rondleidingen (willen) organiseren nemen deel aan rondleidingen bij andere aanbieders
Coaching voorzien vanuit organisaties met gespecialiseerde expertise	Eeklo – taalcoaching voor vrijwilligersorganisatie en medewerkers
Tools ter ondersteuning van organisaties	Zie tabel hierboven

#### 5.1.4 Geschikt aanbod duidelijk communiceren

Eerder werd aangegeven dat de regie van de vraagzijde a priori bij het AGII komt te liggen en het ontsluiten van het aanbod bij de lokale besturen. In dit opzicht is het van belang dat de trajectbegeleider van AGII goed weet wat dit aanbod precies inhoudt om correct te kunnen doorverwijzen. Dit is zeker ook van belang voor de inburgeraars die op eigen houtje een gepast aanbod willen vinden.

De proeftuinen ontwikkelden verschillende tools en communicatiemateriaal om het aanbod duidelijk voor te stellen. Sommige tools werden specifiek ontwikkeld voor de trajectbegeleiders van AGII, anderen zijn ook op de inburgeraars gericht.

Voorbeelden van tools gericht op trajectbegeleiders zijn onder meer de ‘activiteitenmatrix’ die in Gent werd ontwikkeld met informatie over welk profiel van inburgeraar, wat het aanbod inhoudt, welke procedure moet gevolgd worden, etc. Een ander voorbeeld zijn ‘databanken’ met ‘vrijwilligersvacatures’. Tools die dan weer op zowel trajectbegeleiders als inburgeraars mikken zijn bijvoorbeeld mappen of portfolio’s die het beschikbare aanbod illustreren, meestal met beeldmateriaal (bv. vrijetijdsmap in Geraardsbergen; ‘menukaart’ in Oostende; informatiemap in Baldemore, website Mozaïek Mechelen, ...). (cf. box 10). Daarnaast werd ook op verschillende manieren informatie verspreid over specifieke aanbieders of activiteiten via flyers, folders, maar bijvoorbeeld ook via videoboodschappen.

Box 10: tools om geschikt aanbod op een toegankelijke manier te communiceren	
Tool	Voorbeeld
Activiteitenmatrix: biedt informatie over de partnerorganisaties: wat is het aanbod, voor welk profiel, en welke procedure voor deelname	Gent – te gebruiken door trajectbegeleiders van het AgII bij intakegesprek
Databank of catalogus van vacatures	Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw: Digitale en tastbare <a href="#">databank</a> van vrijwilligersvacatures
Infiches over specifieke vacatures (bijvoorbeeld als onderdeel van een vacaturedatabank)	Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw: <a href="#">vacature</a> vrijwilligerswerk (kinder- en peuteropvang) Vilvoorde/Machelen-Diegem: vacature vrijwilligerswerk (bibliotheek)
Flyers, infiches, posters, ... met informatie over specifieke trajecten of activiteiten	Oostende: <a href="#">brochure</a> over taal oefenkansen Baldemore: digitale flyer 'Ken je gemeente: <a href="#">fietstocht</a> ' en 'Ken je gemeente: <a href="#">vrije tijd</a> ' Vlotter: <a href="#">flyer</a> jeugdbeweging Aartselaar
Videoboodschap	Baldemore: digitale flyer met begeleidende videoboodschap 'Ken je gemeente'
Portfolio's of keuzemenu's van verschillende mogelijkheden in stad of gemeente (met beeldmateriaal)	Oostende: <a href="#">vrijwilligerswerk</a> , <a href="#">Club Vrijaf</a> , <a href="#">buddywerking</a>
Nieuwsbrieven met klare taal en beeldmateriaal	<a href="#">Geraardsbergen</a> ; <a href="#">Wetteren</a>

Naast het min of meer vaste aanbod is er ook vaak ad hoc aanbod. Verschillende proeftuinen werkten in dit geval met aangepaste nieuwsbrieven die een selectie van geschikt aanbod voorstelden in eenvoudige, klare taal en met visuele ondersteuning (bv. Geraardsbergen; Wetteren). In VGC Brussel deelde men ongeveer wekelijks een activiteit met buddyduo's die voldoet aan drie criteria: gratis, in Nederlandstalige context, en vanuit een toegankelijke organisatie. Deze aanpak is wel tijdsintensief onder andere om een goede selectie van activiteiten en informatie te maken en op de hoogte te blijven van meer ad hoc aanbod. Whatsapp blijkt in nogal wat proeftuinen een handig kanaal om over dit ad hoc aanbod te communiceren.

*Ook werden er op Whatsapp groepen gemaakt per gemeente. Op deze manier kon interessante info voor de inburgeraars <over gratis evenementen> doorgestuurd worden, zoals bv. een lokale markt, een lokaal evenement, een vrijwilligersvacature, informatie over de coronamaatregelen... In deze groep kon enkel de netwerkcoach berichten plaatsen, mensen konden hier niet op antwoorden. Deze groep bleek een groot succes te zijn, aangezien op deze manier inburgeraars laagdrempelig bereikt werden. Ze kijken namelijk niet zo snel op de facebook-pagina van de gemeente of ze lezen het infomagazine niet. Ze zijn dus niet op de hoogte wat er gebeurt binnen de gemeente. Via de Whatsapp-groep konden ze de informatie snel vertalen en ingaan op de dingen die hen interesseerden. Ze stuurden ook regelmatig informatie uit de Whatsappgroep door naar anderstalige klasgenoten/familieleden/kennissen, die op deze manier mee op de hoogte werden gehouden (draaiboek proeftuin 8).*

## 5.2 Voorbeeldcase: het aanbod participatief ontsluiten in Geraardsbergen

In wat volgt beschrijven we de case van Geraardsbergen die een uitgebreide oefening deed om het aanbod te ontsluiten.

Het aanbod in kaart brengen gebeurde in nauwe samenwerking met zowel de inburgeraars als de aanbodzijde via een participatieve aanpak gebaseerd op co-creatiemethodieken. Deze aanpak vroeg een lange voorbereidingsfase en was erg arbeidsintensief, maar leverde ook goede resultaten op. De proeftuin richtte een **werkgroep** op met o.a. de Dienst Integratie, AgII, toeliders, en partners die al ervaring hadden met de doelgroep (LIGO en sociale dienst), die de doelstellingen van het netwerktraject vertaalde naar een **gezamenlijke uitdaging**. De werkgroep bracht dan het **'ecosysteem'** rond

het netwerktraject in kaart, door de verschillende soorten actoren betrokken bij het netwerktraject te categoriseren. Zo identificeerde men o.a. inburgeraars (als gebruikers van de dienst), lokale aanbieders, gemeentediensten, partners die ervaring hadden met de doelgroep, en andere stakeholders

Van de verschillende types betrokken ‘partners’ in de proeftuin, maakte de netwerkcoach een **portret op via persoonlijke ‘4P-gesprekken’** met de organisatie of dienst. Zo hield de netwerkcoach meer dan 25 gesprekken.<sup>5</sup> Vertrekkend vanuit de gezamenlijke uitdaging rond het netwerktraject, bespraken men:

- wat zijn de moeilijkheden om met inburgeraars te werken?
- wat zijn de huidige doelstellingen in het kader van de gezamenlijke uitdaging?
- wat kan de partner bijdragen aan de proeftuin?
- wat heeft de partner nog nodig om (beter) mee te werken aan de uitdaging?
- welke oplossingen kunnen aangereikt worden om barrières weg te werken?

Ten slotte besloot men op basis van deze 4P gesprekken of activiteiten een **4P label** kregen. Dit label geeft aan of: (1) de inburgeraar voldoende kansen krijgt om Nederlands te oefenen; (2) de inburgeraar voldoende kansen heeft om andere mensen te leren kennen en sociale contacten op te bouwen; (3) de inburgeraar voldoende kansen krijgt om te participeren aan de samenleving (al dan niet in de vorm van vrijwilligerswerk, buddywerk, stages, of vrijetijdsbesteding), of om de lokale samenleving beter te leren kennen (bv. via infomomenten). Het samenzijn van een huismoedergroep kwam bijvoorbeeld niet in aanmerking, omdat er enkel Arabisch gesproken wordt.

**De methodiek van 4P gesprekken was erg effectief om het aanbod te ontsluiten.** Zo lieten de informatie en inzichten uit de 4P gesprekken toe om drempels en structurele gaten in het aanbod in kaart te brengen (bv. onvoldoende taal oefenkansen in de zomer) en aan te pakken. Zo organiseerde de dienst Samenleving bijvoorbeeld nieuw aanbod in de vorm van verschillende begeleide activiteiten op maat van de doelgroep (bv. dans, voetbal, bowlen), die vooral doorgaan in de zomer, wanneer andere types aanbod stilvallen.

Daarnaast werkte de opstelling van de 4P gesprekken, waarbij men vertrok vanuit de gezamenlijke uitdaging en de ambitie om te leren van de partners, met aandacht voor hun doelstellingen én noden, **motiverend en wervend voor het lokale aanbod.** De grotere betrokkenheid van partners zorgde ook voor een sterkere gedragenheid van de werking en acties die hieruit voortkwamen. Ten slotte zorgden de 4P gesprekken voor een meer positieve beeldvorming over inburgeraars. Zo vroegen partners zelf om verdiepende vervolgesprekken, maakten ze concrete afspraken voor samenwerking, of werden ze spontane aanbieders. Via een 4P-gesprek met de diensthouders van de wijkpolitie ontstond bijvoorbeeld het idee om ontbijtsessies te organiseren waarin inburgeraars en wijkpolitie elkaar beter konden leren kennen. *De eerste keer was een succes. Het onthaal was hartelijk. Ook nu zijn er heel wat inschrijvingen. Bij vorige editie werd er veel aandacht besteed aan het geven van info over de wijkpolitie. Bij deze editie ging meer aandacht naar de vragen én de verhalen van de inburgeraars zelf. Er ontstonden echte gesprekken tussen de wijkagenten en de inburgeraars (effectendagboek Geraardsbergen).*

Daarnaast werkte de proeftuin ook rond de vraagzijde, en meer bepaald **hoe de inburgeraar in contact te brengen met het aanbod.** Men zette enerzijds een aantal acties op om het **aanbod verder bekend te maken.** Zo ontwikkelde de dienst Samenleving een nieuwe [nieuwsbrief](#) met een overzicht van geschikt aanbod, opgesteld en nagelezen door inburgeraars (als vrijwilligers). Enkele partners stellen de nieuwsbrief voor aan nieuwkomers tijdens lessen en taal oefenkansen. Men werkte

<sup>5</sup> Men voerde bijvoorbeeld gesprekken met ex-inburgeraars, inwoners van de ontvangende samenleving, toeleiders, OCMW's, wijkcentra, de wijkpolitie, NT2 leerkrachten, het CAW, Kind en Gezin, kinderopvangdiensten, armoedeorganisaties, Babbelpus, de jeugdendienst en sportdienst, en vrijetijdsorganisaties.

samen met de dienst communicatie ook promotiemateriaal uit over het netwerktraject met opvallende lay-out en beeldmateriaal.

Anderzijds bood men inburgeraars ook **ondersteuning in het kiezen en gebruik maken van aanbod op maat**. Meer bepaald kreeg elke geïnteresseerde inburgeraar een intakegesprek met de netwerkcoach. Samen overliep men een infomap over de verschillende mogelijkheden binnen het lokale aanbod, om een 'plan' op te stellen voor een pakket van 40 uur. In het verdere verloop van het netwerktraject bood de netwerkcoach indien nodig extra ondersteuning, zoals het informeren van de aanbieder over de nieuwe deelnemer; meegaan bij het eerste contact; of een persoonlijk opvolgesprek.

## 6 | Rollen lokaal bestuur en samenwerking tussen actoren betrokken bij het netwerktraject

Bij het opstellen van een ‘actormap’ van elk project in de beginfase van de proeftuinen (cf. [monitoring en evaluatiekader](#)), werd snel duidelijk dat verschillende lokale en bovenlokale actoren, met verschillende en niet altijd éénduidige rollen en verwachtingen, betrokken zouden zijn bij de proeftuinen. Dit geldt zowel voor de zijde van de inburgeraar, als voor de aanbodzijde en de aansluiting tussen beiden. Het afstemmen van rollen en verwachtingen en het organiseren van de samenwerking tussen deze verschillende actoren was dan ook een belangrijk onderdeel van de proeftuinen.

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal lessen, uitdagingen, en goede praktijken over het organiseren van brede samenwerkingen in de proeftuinen. We focussen eerst op de rollen die een lokaal bestuur kan opnemen in het netwerktraject. Vervolgens gaan we dieper in op de samenwerking tussen het AgII en lokale besturen m.b.t. de inburgeraar. In een derde sectie belichten we de bredere samenwerking met diverse actoren aan de kant van de aanbodzijde waaronder de samenwerking tussen gemeenten. De laatste sectie zoomt in op inburgeraars als de centrale actor, en bespreekt hoe deze betrokken kunnen worden bij de uitbouw van netwerktrajecten.

### 6.1 Welke rollen kan een lokaal bestuur opnemen in het netwerktraject?

Zoals vermeld kwam er doorheen de proeftuinen (decretale) duidelijkheid over het co-regisseurschap van het netwerktraject (cf. hoofdstuk 5). Voor het reguliere netwerktraject staat het AgII in voor de regie van de vraagzijde, en worden lokale besturen verwacht om ‘minstens’ de regie rond de aanbodzijde op te nemen. Bijkomende rollen opnemen in de regie aan de vraagzijde is optioneel. De meeste lokale besturen namen in de proeftuinen in samenwerking met het AgII heel wat **bijkomende taken** op naast de minimaal verwachte opdracht rond het ontsluiten van het aanbod. Deze bijkomende taken hielden in:

- de intake van inburgeraars en het matchen meteen traject of pakket van 40 uur;
- inburgeraars opvolgen en ondersteunen doorheen hun traject;
- trajecten afsluiten en evalueren.

Op basis hiervan onderscheiden we **drie mogelijke rollen** die het lokaal bestuur kan opnemen:

1. **minimale rol:** het lokaal bestuur neemt enkele taken op m.b.t. het ontsluiten van het aanbod;
2. **uitgebreide rol:** het lokaal bestuur ontsluit het aanbod en neemt aanvullende taken op m.b.t. de inburgeraar.

In deze uitgebreide rol ontsluit het lokaal bestuur het aanbod, maar neemt ook additionele taken op m.b.t. de inburgeraar. In Gent bijvoorbeeld kreeg de inburgeraar informatie over het netwerktraject tijdens het kennismakingsgesprek met de trajectbegeleider (TB). De trajectbegeleider stuurde de inburgeraar vervolgens door naar de coördinator vrije tijd bij de Stad Gent, die tijdens een intakegesprek de inburgeraar matchte met een geschikt aanbod op basis van een activiteitenmatrix. Men koos voor dit model omdat de coördinatoren vrije tijd een beter zicht hebben op het aanbod dan

trajectbegeleiders. De opvolging en afsluiten van de trajecten lag dan weer in handen van de trajectbegeleiders van het AGII.

### 3. **maximale rol: het lokaal bestuur ontsluit het aanbod en is betrokken bij alle stappen aan de vraagzijde**

In deze maximale rol ontsluit het lokaal bestuur het aanbod, maar staat ook in voor de volledige regie langs de vraagzijde. Een voorbeeld hiervan was de proeftuin Oostende. In de proeftuin Oostende hadden inburgeraars na doorverwijzing toegang tot uitgebreide ondersteuning van een netwerkcoach bij het verkennen van het lokaal aanbod, het samenstellen van een pakket van 40 uur, en het instappen in en doorlopen van de trajecten of activiteiten. Deze ondersteuning hield volgende concrete stappen in:

- inburgeraars met interesse in het netwerktraject kregen een afspraak voor een onthaalgesprek bij de netwerkcoach. De netwerkcoach bracht altijd een klein notitieboek, een kaart van Oostende, en een visueel keuzemenu over alle trajecten in Oostende mee. In het notitieboek werden nieuwe woorden en terminologie genoteerd, alsook mogelijke afspraken. De coach overliep alle trajecten in Oostende aan de hand van foto's van elk traject en legde in eenvoudige en duidelijke taal uit wat het traject inhoudt. Nadien schreef de coach de inburgeraar meteen in voor de gekozen trajecten;
- de netwerkcoach ging mee naar het eerste contactmoment om drempels weg te nemen en een warme overdracht naar het aanbod te garanderen;
- tijdens de trajecten stond de netwerkcoach in nauw contact met inburgeraars om eventuele problemen te detecteren en aan te pakken, of het pakket activiteiten aan te passen waar nodig. Zo werd vrijwilligerswerk soms stopgezet bij gebrek aan tijd, om over te stappen naar meer flexibele en vrijblijvende groepsactiviteiten;
- aan het einde van het traject evalueerde de netwerkcoach de verschillende trajecten en organiseerde ze een feestelijk afsluitmoment, waarbij deelnemers een certificaat ontvingen ter ere van de afronding van hun traject.

### **Welke rolverdeling?**

Bij het uitbouwen van een regulier netwerktraject, is het aangeraden om in samenspraak met het AgII te bepalen welk model, en dus welke taakverdeling tussen lokaal bestuur en het AgII, het best past bij de lokale context. Hierbij waren in de proeftuinen volgende zaken van belang:

- het aantal inburgeraars in de gemeente, welke profielen er zijn binnen deze groep, en hoeveel extra ondersteuning nodig is;
- de beschikbare middelen bij het lokaal bestuur;
- de beschikbare middelen van de trajectbegeleider(s) bij het AgII in de regio.

## **6.2 Samenwerking tussen AGII en lokale besturen m.b.t. de inburgeraar**

In de paragraaf hierboven beschreven we welke rollen lokale besturen kunnen opnemen binnen de vierde pijler. De keuze om bepaalde rollen op te nemen heeft implicaties voor de samenwerking met AGII. We kunnen twee grote modellen onderscheiden. We beschrijven ze hieronder samen met de lessen die hieruit kunnen getrokken worden in functie van een goede samenwerking.

In een eerste model ligt de regie van de vraagzijde volledig bij het AgII en staan trajectbegeleiders van het AgII in voor de intake, en doorverwijzing naar gepast aanbod. Dit model heeft als voordeel dat het aantal intakes, tussenstappen, en contactpersonen beperkter is, wat de belasting voor de inburgeraar en de kans op uitval vermindert. Het nadeel is dat vraag- en aanbodszijde uit elkaar worden getrokken. De gemeentes hebben namelijk typisch een goed zicht op het aanbod, maar niet op de inburgeraar, terwijl het AgII een goed zicht heeft op de inburgeraar, maar niet noodzakelijk op het lokale aanbod. Dit model vereist dus de nodige afstemming tussen actoren. Meer bepaald is het

van belang om (1) het lokale aanbod goed te communiceren naar trajectbegeleiders en hen voldoende te informeren over wat het aanbod inhoudt; en (2) de signalen van vraag- en aanbodzijde over de trajecten (wat loopt goed, wat zijn knelpunten, ...) goed aan elkaar te koppelen. Dit vraagt dan weer goede samenwerkingsstructuren- en verbanden tussen het AgII en lokale besturen.

De proeftuinen ontwikkelden verschillende praktijken om de samenwerking met AGII te organiseren rond de vraagzijde.

- meerdere proeftuinen werkten in samenwerking met het AgII via een stappenplan of draaiboek duidelijke afspraken uit over wie op welk moment en op welke manier doorverwezen zou worden (bv. [Kruibeke/Temse/Zwijndrecht](#), [Kortrijk](#); [Mechelen](#));
- in verschillende proeftuinen (bv. Wetteren, Lokeren, Baldemore) waren de trajectbegeleiders van het AgII vertegenwoordigd in de werkgroep van de proeftuin. Dit werd gezien als een belangrijke bevorderende factor voor een goede samenwerking. In Wetteren werd de trajectbegeleider, indien beschikbaar, ook betrokken bij specifieke activiteiten zoals intervisies voor buddyvrijwilligers. *Voor de trajectbegeleider was het zeer interessant om dit mee te maken. Hij vond het verrijkend om te zien welke band de buddy's hebben met hun inburgeraar, hoe ze naar hen kijken en zijn cliënten te leren kennen vanuit het standpunt van de buddy. Een verdere betrokkenheid van de TB bij dergelijke ervaringsuitwisselingen zien wij dan ook als een meerwaarde. ... De TB van het AgII kon op het gebied van tewerkstelling ook een mooie aanvulling bieden (activiteitendagboek proeftuin 6);*
- in sommige proeftuinen (bv. Vilvoorde/Machelen-Diegem; Halle/Beersel/Sint-Pieters-Leeuw) faciliteerde men uitwisseling met het AgII verder via deelname van proeftuinmedewerkers aan werkoverleg van de trajectbegeleiders; via infosessies over de proeftuin en het aanbod voor trajectbegeleiders; en via zitdagen of permanentiemomenten bij het AgII.

Een tweede model waarvoor veel proeftuinen kozen is een alternatief samenwerkingsmodel waarbij de waarbij de regie niet volledig bij het AgII lag, maar het lokaal bestuur ondersteunende taken opnam aan de vraagzijde. Zo werkten velen met een intake in twee stappen. Bij de eerste stap kreeg de inburgeraar tijdens een oriënterend gesprek met de TB algemene informatie over het netwerktraject en het beschikbare aanbod. In een tweede stap zorgde de netwerkcoach voor een meer gedetailleerde toelichting van het aanbod, alsook voor de finale matching en opstart.

Een gefaseerde intake biedt een antwoord op de mogelijke uitdaging dat de TB minder gedetailleerde kennis heeft over het beschikbare aanbod. Bovendien krijgt de TB zo meer ruimte om tijdens het oriënterend gesprek te focussen op de plaats van het netwerktraject binnen het bredere inburgerings-traject. De netwerkcoach kan zich dan weer focussen op het toelichten van het lokale aanbod en de matching. Een nadeel is, zoals hierboven beschreven, een groter aantal tussenstappen. Ook moeten lokale besturen hiervoor middelen en personeel (kunnen) vrijmaken. In dit opzicht is het model in Lokeren interessant waarbij men een tussenweg probeert te vinden. In Lokeren werden de inburgeraars door de TB's na een korte introductie over de proeftuin toegeleid naar een collectief infomoment georganiseerd door de stad, waar verschillende partners hun aanbod voorstelden en inburgeraars meteen in een traject konden stappen. Personen die meer ondersteuning nodig hadden, kregen vervolgens een individueel intakegesprek.

### **6.3 Samenwerking tussen lokale besturen en met aanbodsverstrekkers m.b.t. het aanbod voor inburgeraars**

Zoals in vorige hoofdstukken reeds werd aangehaald brengt de regierol over het ontsluiten van het aanbod meer met zich mee dan een ophijsting maken van mogelijke geschikte initiatieven. De regie van de aanbodzijde vergt dus een brede samenwerking tussen diverse actoren. We zien hierin meerdere goede praktijken.



- verschillende proeftuinen **gingen in gesprek met aanbieders** om organisaties warm te maken voor het netwerktraject, de toegankelijkheid van hun aanbod te bespreken, en te fungeren als tussenpersoon voor de inburgeraar en het aanbod (cf. hoofdstuk 5);
- intergemeentelijke samenwerkingen zijn een manier om het beschikbare aanbod te vergroten, en om middelen en ervaring bij lokale besturen te bundelen voor een meer efficiënte inzet (cf. case 2 hieronder). Verschillende proeftuinen gaven aan dat er in zulke samenwerkingen best een vast aanspreekpunt is in elke deelnemende gemeente, die de brug kan vormen tussen lokaal aanbod, het lokaal bestuur, en de overkoepelende samenwerking. Daarnaast zijn coördinatie vanuit een overkoepelende organisatie; eerdere ervaring met intergemeentelijke samenwerking; en een gedeelde visie over het netwerktraject factoren die intergemeentelijke samenwerking lijken te faciliteren).

*De proeftuin heeft ons ook geleerd dat een degelijk project gemeente-overkoepelend uitwerken zeker geen evidentie is. Het vereist een zekere inbedding in de lokale gemeenten, alvorens er vlot gewerkt kan worden. Ook de diensten cultuur, vrije tijd, jeugd, ... dienen samen te werken om het participatie-traject in de toekomst vorm te geven. Daarom zou het beter zijn om te werken met één aanspreekpunt per gemeente, dan met één overkoepelende netwerkcoach. Op deze manier hebben deze aparte werkerkrachten meer voeling met de gemeente(diensten) (effectendagboek proeftuin 8).*

#### Case 2: regionaal organiseren, lokaal aanbieden - Welzijnsregio Noord-Limburg

In de proeftuin Welzijnsregio Noord-Limburg zette men een intergemeentelijke samenwerking op tussen 8 gemeentes.<sup>6</sup> Elke gemeente zou een lokale buddywerking uitwerken, onder de coördinatie van de bestaande koepelvereniging Welzijnsregio Noord-Limburg. Men zette hiertoe een regionale stuurgroep op met Welzijnsregio Noord-Limburg, AgII, en de coördinatoren van de buddywerking uit de lokale besturen (werknemers van de lokale OCMW's). De regionale stuurgroep bood een platform om met andere gemeentes en betrokken actoren uit te wisselen over inhoudelijke of praktische thema's zoals het werven van buddyvrijwilligers, of hoe feedback te verzamelen van buddyduo's. Daarnaast zorgde de stuurgroep ook voor de organisatie van een aantal overkoepelende zaken op regionaal niveau, zoals het uitwerken van een vormingspakket op maat van buddyvrijwilligers, of het ontwikkelen van standaard info- en communicatiemateriaal.

- vier lessen komen naar voor uit bovenstaande case: (1) De nood aan afstemming tussen AgII, Welzijnsregio, en lokaal bestuur bleek vooral hoog in de beginfase. Regionale uitwisseling in de stuurgroep bleef wel belangrijk doorheen de proeftuin. (2) Infosessies en intervisies voor buddy's werken beter op lokaal niveau; vormingsaanbod is wel efficiënt te organiseren op regionaal niveau. (3) Bij intergemeentelijke samenwerking is het belangrijk om een lokaal aanspreekpunt te hebben in elke gemeente dat in contact staat met het aanbod, en voldoende ruimte heeft om deze taak op te nemen. (4) De combinatie van regionale uitwisseling tussen alle gemeentes, en bilaterale uitwisseling tussen de overkoepelende ondersteunende organisatie en elke individuele gemeente zag men als een zeer effectieve praktijk voor intergemeentelijke samenwerking;
- in verschillende proeftuinen werd de **uitvoering van de proeftuin deels uitbesteed aan externe regionale partners** zoals o.a. FMDO (bv. Kortrijk, Oostende) of Refu Interim (Lokeren, Brugge, Stoel 4, Sint-Niklaas); of aan lokale partners (bv. Samen Divers Oostende). Zulke samenwerking heeft het voordeel dat men kan leunen op de bestaande expertise en ervaring van gespecialiseerde partners, wat een meer efficiënte inzet van personeel en middelen kan betekenen (zie case 3). Organisaties met ervaring in werken met anderstalige nieuwkomers, maar ook deze met ervaring in werken met maatschappelijk kwetsbare groepen, kunnen op een waardevolle manier betrokken worden bij het netwerktraject.

<sup>6</sup> Hamont-Achel, Pelt, Lommel, Bocholt, Bree, Oudsbergen, Peer, Hechtel-Eksel.



### Case 3: intergemeentelijke samenwerking met uitbesteding aan externe partners – Stoel 4

In Stoel 4 werkte men intergemeentelijk taalstages en vrijwilligerstrajecten uit in samenwerking met het Huis van het Leren en Refu Interim. De intergemeentelijke samenwerking zorgde voor een regionale aanpak, waardoor de kleine gemeenten toch een relatief groot aanbod konden voorzien.

De drie kernpartners – lokale besturen, Huis van het Leren, en Refu Interim – werkten nauw samen. Er was een goede informatiedoorstroom en uitwisseling, gezamenlijke communicatie, en een goed afgebakende taakverdeling waarin ieder zich richtte op de eigen expertise en sterktes. Zo zorgden het Huis van het Leren en Refu Interim voor de intake, opvolging, matching, bijsturing, en evaluatie van (kandidaat-)stagiairs en vrijwilligers. De lokale besturen zorgden voor het aanbieden van taalstages en vrijwilligersplaatsen binnen het bestuur, en maakten organisaties en verenigingen op hun grondgebied warm om plaatsen aan te bieden. De projectmedewerkers uit de gemeenten ontsloten hiertoe hun netwerk, maakten intern reclame over het project, gebruikten interne stadscommunicatie/websites om Stoel 4 bekend te maken, en stuurden interessante vacatures door naar Refu Interim en Huis van het Leren. Deze zetten als externe partners specifiek in op gezamenlijke communicatie, transparantie, en wederzijdse doorverwijzing. Inburgeraars die bij Refu Interim terecht kwamen, maar eerder nood hadden aan een stage of met leer- en opleidingsvragen zaten, konden zo gemakkelijk worden doorverwezen naar Huis van het Leren, en vice versa.

Lokale besturen konden op deze manier de middelen bundelen om de aspecten waar ze zelf geen ervaring mee hadden uit te besteden aan een partner met expertise, eerder dan hier medewerkers voor aan te stellen. Een nadeel van deze aanpak was dat het minder duidelijk kan zijn waar de eindverantwoordelijkheid ligt.

- om de samenwerking overheen alle partners te stroomlijnen riep men in veel proeftuinen **overlegorganen** in het leven. Voorbeelden zijn werkgroepen of stuurgroepen waarin een variërende samenstelling van projectmedewerkers, andere gemeentelijke diensten, projectpartners, aanbieders, en het AgII vertegenwoordigd zijn. Algemeen identificeert men zulke overlegorganen als een goede praktijk die in belangrijke mate bijdraagt tot een goede samenwerking, zeker wanneer één organisatie duidelijk de rol van de ‘trekker’ krijgt. Deze boden namelijk een kader voor het verspreiden van informatie; voor afstemming tussen betrokken actoren en het maken van concrete afspraken (bv. over gemeenschappelijke acties); en voor regelmatige uitwisseling om te leren over goede praktijken, uitdagingen, en mogelijke oplossingen. Het betrekken van verschillende actoren in zulke overlegorganen droeg ten slotte ook bij tot een sterkere gedragenheid van de proeftuin;
- samenwerkingsverbanden botsten ten slotte ook op twee belangrijke uitdagingen. Ten eerste vergt het uitbouwen van een brede samenwerking een aanzienlijke inspanning wat betreft het opzoeken en onderhouden van verbindende contacten. Het is belangrijk om hiervoor de nodige tijd en ruimte te kunnen voorzien. Bij een gebrek aan tijd en personeel moet participatie en netwerken toch een prioriteit zijn. Digitale tools zoals een Teams platform of WhatsApp groepen kunnen wel helpen bij het vergemakkelijken van communicatie tussen partners. Ten tweede was in nagenoeg alle proeftuinen een efficiënte registratie en uitwisseling van informatie in lijn met de GDPR-wetgeving een belangrijk knelpunt. Een centraal registratiesysteem via Excel kon volstaan bij een beperkt aantal duo's, maar bij grotere instroom gaven velen aan dat een meer efficiënt en geautomatiseerd systeem nodig is (VGC Brussel verwijst bijvoorbeeld naar een CRM-systeem zoals gebruikt wordt bij Duo for a Job of Armen Te Kort).

#### 6.4 Hoe betrek je inburgeraars bij het uitbouwen van een netwerktraject?

Alle proeftuinen werden ontwikkeld vanuit het perspectief van human-centered design. Dit betekent dat het perspectief van de finale doelgroep, de inburgeraars, centraal staat. Verschillende proeftuinen hebben (met succes) ingezet op het betrekken van (ex-)inburgeraars bij het uitbouwen van het netwerktraject. Op die manier kon sterker toegewerkt worden naar een aanbod op maat. Men maakte gebruik van verschillende strategieën, waaronder:

- bevragingen of interviews via een standaard vragenlijst;
- focusgroepen;
- informele gesprekken tijdens ontmoetingsmomenten;

- klankbordgroepen;
- het betrekken van (ex)inburgeraars in de stuurgroep.

### Voorbeelden

- in Kruibeke nam men **vragenlijsten** af bij 22 anderstalige nieuwkomers tijdens een vrijetijdsbeurs. Er bleek sterke interesse te zijn om deel te nemen aan het vrijetijdsaanbod in de gemeente, maar het aanbod was niet bekend of was onvoldoende afgestemd op de noden van de nieuwkomers. Ook bleek de informatievoorziening ontoereikend;
- verschillende proeftuinen organiseerden **focusgroepen**, vaak gekoppeld aan groepsactiviteiten zoals een kennismakingsmoment of een groepswandeling. Om alle deelnemers de kans te geven hun mening te geven, bleek het belangrijk om gebruik te maken van diverse gespreksmethodieken. In Wetteren bijvoorbeeld werd rijke feedback bekomen door gebruik te maken van gevoelskaartjes, mindmaps, reflectiewolken en het schrijven (in de moedertaal) van een brief over waar men binnen een half jaar wil staan. In Sint-Niklaas werd een tekening/collage over Sint-Niklaas gemaakt met als centrale vragen: *wat kan ervoor zorgen dat je je (nog meer) thuis voelt in Sint-Niklaas? Wat zou je graag veranderen aan de mensen in Sint-Niklaas? Wat wil je nog doen in Sint-Niklaas?*
- in Mechelen werd naast een stuurgroep ook een **klankbordgroep** opgezet, waardoor men nuttige feedback van onder andere oudkomers kon verzamelen over de proeftuin en vormgeving van het netwerktraject;
- in een aantal proeftuinen werden inburgeraars op verschillende manieren actief betrokken **bij de organisatie en uitvoering van de proeftuin**. In Geraardsbergen zetelden drie inburgeraars in de integratiestuurgroep. Ook werd er een ‘try-out’ groep opgericht met 5 inburgeraars die samen met de projectmedewerkers het operationeel kader voor coaching opmaakten, uittestten, evalueerden, en aanpasten. Deze groep fungeerde ook als klankbord voor de proeftuin en raadde aan om criteria (o.a. rond mogelijkheid om te communiceren, mate waarin randvoorwaarden voldaan zijn, psychosociaal welzijn) te hanteren om te bepalen of een netwerktraject kan opgestart worden. Feedback van de groep leidde tot het opzetten van thematische stadswandelingen als alternatief aanbod.

### Praktische tips

- verschillende proeftuinen wijzen op het risico dat het voor minder taalvaardige inburgeraars een uitdaging kan zijn om actief te participeren tijdens feedbackmomenten of bevestigingen. Het is van belang om proactief na te denken over hoe om te gaan met mogelijke taalbarrières. Diverse gespreksmethodieken zoals hierboven vermeld, of het inschakelen van tolken of toeliders kunnen hierbij helpen;
- op initiatieven om inburgeraars te betrekken bij de vormgeving van het netwerktraject komt soms weinig reactie, zelfs als dit laagdrempelig en creatief wordt aangepakt. Een standaard informeel gesprek/interview kan dan nog steeds een goed alternatief bieden;
- om open en eerlijke feedback te krijgen is een zekere mate van nabijheid en vertrouwen nodig. In verschillende proeftuinen werd opgemerkt dat oudkomers er sneller in slagen om een vertrouwensrelatie en nabijheid te bouwen en gemakkelijker open en eerlijke feedback verkrijgen. Het is daarnaast belangrijk om alert te zijn voor sociaal wenselijke antwoorden, en goed door te vragen.

## 7 | Overkoepelende lessen en uitdagingen

In dit laatste hoofdstuk schetsen we enkele overkoepelende lessen en uitdagingen voor de verdere uitrol van het netwerktraject. We sluiten af met enkele overkoepelende observaties over de impact van het netwerktraject.

### 7.1 Overkoepelende lessen

#### 7.1.1 Goed geïnformeerd begonnen is half gewonnen

Het goed informeren van de doelgroep over het netwerktraject is een belangrijk en noodzakelijk startpunt. Begrippen zoals een buddywerking, vrijwilligerswerk, sociale netwerken, talenten, of vrije tijd worden verschillend begrepen en ingevuld overheen talen en culturen, en zijn niet door iedereen even goed gekend. Het is dus belangrijk om goed te duiden wat de verschillende mogelijkheden binnen het netwerktraject inhouden, wat de doelstellingen en verwachtingen zijn (bv. op vlak van taalkennis, tijdsinzet, competenties) en de mogelijke meerwaarde. Dit is des te belangrijker voor inburgeraars die zelfstandig op zoek gaan naar geschikt aanbod. Veel proeftuinen ontwikkelden tools met eenvoudige taal en visuele ondersteuning om zulke toelichting mogelijk te maken (cf. hoofdstuk 4).

*Veel inburgeraars geven aan nooit vrije tijd gehad te hebben. In het land van herkomst is dit vaak een niet gekend begrip (effectendagboek proeftuin 8).*

*Het was niet altijd even gemakkelijk om het concept van beide trajecten <buddywerking en vrijwilligerswerk> uit te leggen aan de inburgeraars. In de loop van de intakegesprekken zijn we tot documentatie gekomen waarin we uitleggen wat vrijwilligerswerk en een buddy juist betekent voor de inburgeraar en wat er van hen verwacht wordt. We leggen niet alleen duidelijk uit wat het wel is, maar ook wat het niet is! Dit biedt meer houvast (activiteitendagboek proeftuin 6).*

#### 7.1.2 Belangrijke verschillen tussen de trajecten in effecten en toegankelijkheid

Uit de proeftuinen komt duidelijk naar voor dat de toegankelijkheid en effecten kunnen verschillen tussen trajecten. Voor vrijwilligerswerk rapporteert men bijvoorbeeld opvallend vaker positieve effecten op de versterking van het zelfvertrouwen en competenties (met uitzondering van taal), terwijl we voor buddywerkingen vaker effecten zien rond het ontstaan van meer duurzame relaties en spreekdurf. Vervolgonderzoek zou deze bevindingen moeten valideren.

Ook naar toegankelijkheid zijn er verschillen. Algemeen gesproken lijken buddywerkingen en informele vrijetijdsbesteding of groepsactiviteiten, zoals praatcafés en geleide stadswandelingen, laagdrempeliger dan vrijwilligerswerk, kennismakingsstages, en formele vrijetijdsbesteding zoals inschrijving in een sportclub of cursus. Dit betekent niet dat deze laatste niet geschikt of toegankelijk kunnen zijn; wel dat hier meer intensieve ondersteuning en omkadering nodig zal zijn zeker voor minder zelfredzame groepen.

Bij het uitbouwen van trajecten is het dus belangrijk om de eigenheid van trajecten goed in het achterhoofd te houden en deze af te stemmen op de doelgroep binnen de regio.

### 7.1.3 De timing van het netwerktraject in het inburgeringstraject

Bovenstaande verschillen hebben ook implicaties voor de vraag op welk moment het netwerktraject moet worden aangeboden binnen het inburgeringstraject. Vroeg in het inburgeringsproces starten kan voordelen bieden op vlak van taal oefenkansen en het benutten van sociale contacten of netwerken om vooruitgang te boeken op andere domeinen (bv. scholing voor kinderen, tewerkstelling).

*Inburgeraars worden gemotiveerd door de contacten die ze maken en door het gevoel volwaardig te participeren in de samenleving en gaan zelf op zoek naar werk of mogelijkheden voor verdere studies (effectendagboek proeftuin 5).*

Tegelijkertijd hebben inburgeraars aan de start van hun inburgeringstraject typisch veel andere bezorgdheden en verplichtingen en is de kennis van het Nederlands vaak beperkt. De proeftuinen raden dan ook aan om vroeg de mogelijkheid te bieden om deel te nemen aan het netwerktraject, maar ook de mogelijkheid te bieden om trajecten ‘op pauze’ te zetten of later op te starten indien nodig. Flexibiliteit, rekening houden met de wensen en noden van de inburgeraars is hier dus belangrijk.

### 7.1.4 Het belang van een goede match

Een goede match tussen de noden en interesses van de inburgeraar en het aanbod is essentieel om de nodige impact te bekomen in het netwerktraject. Belangrijk is ook dat de mogelijke gevolgen van een slechte match verder kunnen reiken dan ‘geen effecten’ of ‘weinig meerwaarde’. Zowel langs de kant van de inburgeraar als langs de kant van het aanbod kan de impact sterk negatief zijn waarbij langs de aanbods zijde zaken zoals stereotypering, negatieve vooroordelen of geslotenheid versterkt worden. Bij de inburgeraar kan het dan weer leiden tot een negatief zelfbeeld, minder zelfvertrouwen, etc.

*Voor IB's met een beperkte taalvaardigheid/ouder leeftijd is het veel moeilijker om te kunnen deelnemen aan de proeftuin. Hun contacten met de buddy lopen vaak stroever, ze mogen niet starten met vrijwilligerswerk ... Hierdoor is het voor hen eerder een krak in hun zelfvertrouwen (ze moeten telkens opnieuw proberen), dan dat het een meerwaarde is. Dit moet worden opgevangen (effectendagboek proeftuin 8).*

*‘Veilige omgeving waar mensen de ruimte krijgen om fouten te maken wordt geapprecieerd en werkt stimulerend. Een helder voorbeeld is een inburgeraar die op twee plaatsen vrijwilligerswerk deed. Op 1 plek voelde ze zich niet echt thuis en kreeg ik van de organisatie de feedback dat ze precies niet wilde leren. Op een andere plek werd meer vertrouwen gegeven en kwam er enkel positieve feedback van beide partijen.’ (proeftuin 4)*

Voor een goede match zijn verschillende elementen van belang. Cruciaal zijn alvast:

- inzicht in de mate van zelfredzaamheid van de inburgeraar. Indien de inburgeraar niet voldoende zelfredzaam is, lijkt een intakegesprek waarbij getoetst wordt naar interesses en randvoorwaarden noodzakelijk;
- aanbod dat toegankelijk is (voelt men zich welkom, is er een gelijkwaardige relatie, ...) en geschikt voor de vierde pijler;
- aanbod waarover op een duidelijke manier gecommuniceerd wordt zodat de inburgeraar weet waar hij of zij zich aan kan verwachten (zie hoofdstuk 5).

Binnen de proeftuinen werden alvast verschillende manieren uitgetest om het aanbod te screenen en om er op een duidelijke manier over te communiceren.

### 7.1.5 De eerste stappen zijn cruciaal: zorg voor een warme overdracht indien nodig

De proeftuinen wezen sterk op het belang van een warme overdracht naar het aanbod. Een simpele doorverwijzing werkt niet voor een deel van de doelgroep. De eerste stappen richting aanbod, zoals het zich aanmelden bij een organisatie of de eerste werkdag, lijken vaak de moeilijkste. Dit is vooral, maar niet uitsluitend het geval bij minder zelfredzame inburgeraars. Aandacht voor toeleiding en een ‘warme overdracht’ neemt heel wat drempels weg en zorgt voor een waardevol ‘duwtje in de rug’ voor zowel inburgeraars als aanbieders, om trajecten goed op weg te zetten.

*In de tweede fase van de proeftuin waarbij sterker werd ingezet op het ontsluiten van het aanbod in plaats van persoonlijke omkadering zien we meer uitval. Van de 11 deelnemers zijn er 5 gestopt in de eerste maand. Van de overblijvende 6 was er één inburgeraar die zonder bijkomende ondersteuning zich ingeschreven had als vrijwilliger bij Oxfam wereldwinkel. De overige vijf hadden duwtje in de rug nodig door netwerkcoach, waarna ze zich ook aangemeld hebben als vrijwilliger’*

*Bij de begeleiding van de IC/TB <netwerkcoach> worden de eerste stappen naar de organisatie/activiteit meestal samen gezet. Dit werkt drempelverlagend. Zonder dit traject zouden velen deze stap niet of veel later zetten (effectendagboek proeftuin 4).*

De warme overdracht werd in de proeftuinen vaak opgenomen door de ‘netwerkcoach’ die deze taak opnam door bijvoorbeeld aanwezig te zijn bij het eerste contact tussen inburgeraar en aanbieder. De aanwezigheid van een brugfiguur gaf beide partijen vaak meer vertrouwen, en bood ruimte voor extra toelichting, afstemming, en (taal)ondersteuning waar nodig. Een tweede praktijk is het aanstellen van een mentor of buddy binnen een organisatie die zich extra toelegt op een goed onthaal.

### 7.1.6 De meerwaarde van groepsactiviteiten

Uit de proeftuinen blijkt duidelijk dat er een sterke vraag is naar en waardering voor (laagdrempelige) groepsactiviteiten bij inburgeraars (en vaak ook bij hun buddyvrijwilligers). De proeftuinen rapporteren dat activiteiten in groep ontspannen interactie en samenzijn toelaten, en zo bijdragen tot een samenhorighheids- of gemeenschapsgevoel. Verschillende proeftuinen organiseerden zelf regelmatig groepsactiviteiten (bv. maandelijks, vaak binnen buddywerkingen) of faciliteerden aansluiting bij bestaande groepsactiviteiten (cf. hoofdstuk 3). Sommige proeftuinen organiseerden feestelijke afsluitmomenten voor de netwerktrajecten, die vaak ook fungeren als ontmoetings- en netwerkmoment tussen inburgeraars, andere inwoners, en aanbieders (bv. buddy’s, collega-vrijwilligers, sportclubs).

*We zien dat mensen elkaar stapsgewijs leren kennen op de groepsactiviteiten. Doordat ze elkaar verschillende keren terugzien op de activiteiten ontstaat een vertrouwensrelatie, en na verloop van tijd spreken ze ook met anderen (die niet hun buddy zijn) af buiten de groepsactiviteiten. In bijna alle eindgesprekken komt ter sprake dat de buddy’s de groepsactiviteiten zeer positief evalueren en aanraden hier nog meer op in te zetten (activiteitendagboek proeftuin 3).*

*De netwerkmomenten waren als zeer positief ervaren... Omdat er kinderanimatie was tijdens het evenementen was het mogelijk voor de ouders om aanwezig te zijn. Ze konden dan in gesprekken gaan met andere mensen en met organisaties waardoor ze op de hoogte waren van fijne activiteiten en initiatieven. ... De gezellige sfeer bij de netwerkmomenten heeft ook een positief effect op de inburgeraars - ze voelen zich gelijkwaardig met mensen die open staan voor iedereen (effectendagboek proeftuin 5).*

Naast mogelijkheid tot interactie bieden groepsactiviteiten ook andere voordelen. Zo kunnen het uitgelezen kansen zijn om de buurt, lokale diensten, en het lokale vrijetijdsaanbod beter te leren kennen en werken ze **drempelverlagend** naar deze diensten. Ze bieden daarnaast ook de mogelijkheid om andere zaken op een efficiënte manier te organiseren, zoals bevestigingen, opvolggesprekken, feedbackmomenten, het verzamelen van getuigenissen en foto's als promotiemateriaal, etc. Tot slot kan dit de interactie met de 'ontvangende samenleving' stimuleren – ook buddyvrijwilligers tonen bijvoorbeeld een grote waardering voor groepsactiviteiten. Een voordeel van aansluiten bij externe groepsactiviteiten is dat de visibiliteit van het netwerktraject en de mogelijkheid tot interactie met de ontvangende samenleving buiten de werking groter worden.

*De inburgeraars vonden het tof om (in groep) binnen te gaan in gebouwen waar ze alleen nooit de stap toe zouden zetten (effectendagboek proeftuin 6).*

*Groepsactiviteiten zijn nodig om die verbondenheid te kunnen creëren. De meeste vrijwillige buddy's geven ook aan dat dit voor hen een grote meerwaarde biedt en hen die extra boost geeft binnen hun engagement (effectendagboek proeftuin 6).*

### 7.1.7 Betrek onderwijs als partner

Verschillende proeftuinen werkten samen met centra voor volwassenenonderwijs en basiseducatie (CVO's en LIGO). Zij ondersteunden de communicatie over het netwerktraject en ook de omkadering (cf. hoofdstuk 4). Daarnaast boden ze soms mogelijkheden tot vrijwilligerswerk en kennis-makingstages aan.

*De scholen kregen de uitleg en inzicht in de werkwijze van het vrijwilligersplatform Give a Day. Samen met de cursisten kunnen ze inloggen en vacatures bekijken alsook zelf hun kandidatuur stellen in het zoeken naar vrijwilligerswerk (activiteitendagboek proeftuin 10).*

*Doorheen 2022 wordt aanbod vrijwilligersorganisaties voorgesteld aan CBE en CVO (NT2 verstrekkers). Gezien vrijwilligerswerk een thema is in de klas wordt bekeken of zij cursisten mee kunnen toeleiden tot vrijwilligerswerk. ... Door in de klassen langs te gaan met visueel materiaal krijgen mensen een overzicht van de verschillende mogelijkheden. Doordat leerkracht inleedt en als brugfiguur fungeert wordt de drempel verlaagd. Door in de pauze en na de les beschikbaar te zijn, wordt het mogelijk om naast collectief ook individueel te werken (activiteitendagboek proeftuin 15).*

Het volwassenenonderwijs kan een waardevolle partner zijn in het netwerktraject, het lijkt dus aangewezen om regionaal de mogelijkheden tot samenwerking te verkennen.

### 7.1.8 To zoom or not to zoom: het belang van digitale tools in het netwerktraject

Een opvallende vaststelling is de inzet van digitale tools in het netwerktraject. Omwille van de COVID-19 pandemie werd hier sterk mee geëxperimenteerd.

Een eerste vorm is het online laten plaatsvinden van vormingen, infosessies, intervisies, intakegesprekken, of kennismakingsmomenten. Voordeel is vooral efficiëntie: de tijdsinvestering is laag en de opkomst vaak hoog. Ze zijn wel minder geschikt om echt een band te creëren tussen deelnemers en in verbinding te gaan. In dit opzicht raden de proeftuinen een combinatie van online en offline formats aan.

Daarnaast maakten heel wat proeftuinen gebruik van Whatsapp. Dit zowel voor individuele opvolging als om te communiceren naar groepen inburgeraars en vrijwilligers. Whatsapp groepen bleken een goed kanaal om op een efficiënte manier te communiceren over de trajecten, groepsactiviteiten, of



lokaal aanbod met inburgeraars. In buddywerkingen werden ze vaak ingezet om met inburgeraars, buddyvrijwilligers, of duo's te communiceren. Een extra meerwaarde is dat zulke groepen vaak ook uitwisseling en een groepsgevoel bevorderen.

*Er werd een WhatsApp-groep opgericht met de vrijwillige buddy's en één met alle buddy's samen. De groep met vrijwillige buddy's is er vooral om tips, vormingen, vragen, ... specifiek naar hen toe, snel te kunnen delen. De algemene groep is er om uitnodigingen voor activiteiten te versturen, sfeerfoto's uit te wisselen, ideetjes te delen, ... Dit stimuleert de interactie tussen de verschillende buddy-duo's en motiveert ook sterk. Je voelt bijvoorbeeld aan dat er sneller en meer bevestigingen komen op uitnodigingen voor activiteiten omdat ze van elkaar kunnen zien wie er al komt. Ook het delen van sfeerbeelden motiveert anderen die er niet bij waren om de volgende keer meer inspanningen te leveren om er toch bij te kunnen zijn. Het is ook een handige manier om iedereen snel te kunnen bereiken met belangrijke informatie. De meesten zijn enthousiast over deze manier van onderling contact houden (activiteitendagboek proeftuin 6).*

## 7.2 4 overkoepelende uitdagingen

### 7.2.1 Hoe lokaal aanbod warm maken 'beyond the usual suspects'?

Veel proeftuinen worstelden met de uitdaging om voldoende aanbod te werven voor het netwerktraject. Met uitzondering van (bestaande) partners die reeds sterk inzetten op diversiteit en inclusie, of die al werkten met de doelgroep (bv. FMDO, Refu Interim, conversatietafels, ...), bleek het een aanzienlijke uitdaging om de ontvangende samenleving warm te maken voor het netwerktraject. Dit lijkt echter wel noodzakelijk gezien de verplichting waarschijnlijk zal leiden tot een grotere en meer diverse instroom van inburgeraars.

Zoals eerder beschreven kan persoonlijk contact met aanbieders, het uitspelen van de rol van de gemeente, het voorzien van voldoende omkadering, etc., helpen om het aanbod te verbreden en te vergroten. Toch spelen er ook een aantal structurele drempels. Organisaties hebben vaak tijd nodig om hun werking toegankelijk(er) te maken maar tijd en beschikbaar personeel blijkt echter vaak een knelpunt om dit te verwezenlijken. Daarnaast is een deel van het aanbod ook al sterk verzadigd.

*Een klein aantal clubs hanteren een aangepast tarief... De communicatie hierrond verloopt meestal wel wat moeilijker, vaak wordt dit enkel 'op vraag' aangeboden. Maar je merkt dat er ook heel wat clubs/verenigingen zijn die hier geen extra tijd en energie willen insteken omdat ze dit niet nodig vinden. Ze hebben genoeg leden en zien het nut van het diverser maken van hun ledenbestand niet echt in (effectendagboek proeftuin 6).*

*Bij veel organisaties gaat het toch vooral om de 'quick' wins (op korte termijn vrijwilligers nodig, ze worden op een dienblaadje aangeleverd, er is iemand mee bij opstart, vervangingen worden zoveel mogelijk voorzien, etc.). Inburgeraars als vrijwilligers inzetten is een 'makkelijke' manier om in te zetten op diversiteit. Niet elke organisatie wil daarbij de nodige aanpassingen doen, of aandacht hebben voor bepaalde zaken die belangrijk zijn wil je deze vrijwilligers nauwer en dieper betrekken in de organisatie ... Dergelijke 'tegenkomsten' vragen vaak tijd (effectendagboek proeftuin 1).*

Een belangrijke uitdaging blijft dan ook om voldoende divers aanbod te vinden voor het netwerktraject. Uit de proeftuinen blijkt alvast dat dit mogelijk is maar wel een arbeidsintensieve taak.

### 7.2.2 Op welke schaal moet het aanbod georganiseerd worden?

Een uitdaging blijft ook de vraag naar de gepaste schaal en schaalgrootte. Op basis van de proeftuinen kon hier geen sluitende conclusie over worden getrokken. Kan men verwachten dat een kleine

gemeente met een tiental verplichte inburgeraars op jaarbasis een aanbod voorziet dat aan elk profiel tegemoetkomt? Dient elke (kleine) gemeente expertise op te bouwen rond het netwerktraject?

Om hier aan tegemoet te komen kan men het aanbod bekijken op regionaal niveau, bijvoorbeeld via intergemeentelijke samenwerkingen en/of de ‘referentieregio’s’ die door AMIF worden voorgesteld. Dit kan een manier zijn om het aanbod te vergroten of gezamenlijk taken uit te besteden aan gespecialiseerde partnerorganisaties zoals Refu Interim (cf. hoofdstuk 6). Intergemeentelijke samenwerkingen stellen echter ook uitdagingen. Zo blijft er de vraag naar de ideale schaal, maar zijn er ook uitdagingen bij grote verschillen in lokaal aanbod, verschillende inzet van middelen, de visie op het netwerktraject, etc.

*... nood aan het geleidelijk opbouwen van een warme doorverwijzingspool in elke gemeente, vraagt erg veel tijd; ook in kader van duurzaamheid. Elke gemeente is verschillend en niet elke gemeente is even sterk uitgebouwd (middelen) (activiteitendagboek proeftuin 18)*

### 7.2.3 Van vrijwillige instap in proeftuinen naar een verplicht netwerktraject

De proeftuinen werkten niet met een representatieve populatie: deelnemers stapten vrijwillig in. Het ging dus voornamelijk om personen die intrinsiek gemotiveerd zijn en/of voldoende draagkracht hebben voor het netwerktraject. De samenstelling van de sinds 2023 verplichte doelgroep zal vermoedelijk anders zijn, zowel qua motivatie als qua profiel (meer gezinsherenigers, meer kwetsbare profielen, meer vrouwen met jonge kinderen, ...).

Naast de meer fundamentele vraag hoe ‘verplichting’ met vrijwilligerswerk te combineren valt, is er de vraag hoe hiermee om te gaan. De uitdaging en het antwoord ligt o.i. ten eerste in het voorzien van een *divers*, maar ook *laagdrempelig* aanbod dat keuzevrijheid toelaat. Voldoende groot en divers aanbod verkleint het risico dat mensen terecht komen in trajecten waar ze niet voor gemotiveerd of geëngageerd zijn. Voldoende laagdrempelig aanbod dat flexibel kan worden bijgewoond (denk dan bijvoorbeeld aan de hierboven omschreven groepsactiviteiten...) zorgt dan weer voor een ‘light’ aanbod dat ook minder sterke inburgeraars en mogelijk ook minder gemotiveerde inburgeraars kan aanspreken.

Daarnaast lijkt het ook van belang om een duidelijke overkoepelende visie te hebben als inburgeraars niet gemotiveerd zijn om te participeren aan de vierde pijler. De toeleiding van niet-gemotiveerde inburgeraars kan namelijk de algemene werking van lokale organisaties, als de motivatie van buddy-vrijwilligers of organisaties om actief te blijven binnen het netwerktraject sterk ondermijnen en dus eerder negatieve effecten genereren zowel langs de kant van de inburgeraar als de ontvangende samenleving.

### 7.2.4 Afstemming tussen AGII en lokale besturen?

Een goede match en doorverwijzing vraagt een goede kennis van vraag en aanbod. In de meeste proeftuinen lagen zowel de regie van de vraagzijde als die van de aanbodzijde voor een groot deel bij de lokale besturen. Dit betekent dat de lokale besturen zowel de intake deden van de inburgeraar als op zoek gingen naar geschikt aanbod. Een goede kennis van vraag en aanbod was dus gegarandeerd. Gezien de eerdere lage aantallen inburgeraars in de proeftuinen was dit ook haalbaar. In het gewijzigde netwerktraject wordt de regie tussen vraag- en aanbodzijde deels uit elkaar getrokken: de intake en doorverwijzing ligt bij de trajectbegeleiders van het AgII, de kennis van de aanbodzijde bij lokale besturen. Het AGII kent dus de inburgeraar, maar niet noodzakelijk het aanbod, de lokale besturen kennen het aanbod, maar niet noodzakelijk de inburgeraar. Een belangrijke uitdaging is en blijft dan



ook de afstemming tussen beide actoren om een goede match tussen vraag en aanbod te kunnen garanderen.

### 7.3 Effecten

Doorheen het rapport werden verschillende effecten gerapporteerd, in bijlage 1 werd een selectie hiervan samengebracht via de systematiek van het ontwikkelde evaluatiekader. Overkoepelend kwamen een tweetal bevindingen sterk naar voor.

Ten eerste blijkt een terugkerende observatie in de proeftuinen dat positieve contacten met personen uit de ontvangende samenleving kunnen leiden tot andere positieve effecten. Deze versterking van (overbruggend) sociaal kapitaal, waarbij relaties of netwerken tot stand komen met mensen buiten de eigen sociale groep, kan bijdragen tot het sneller en beter wegwijs worden in de stad of gemeente, zich meer welkom voelen, en met meer zelfvertrouwen en een hogere mate van welbevinden stappen vooruit zetten in maatschappelijke participatie op verschillende vlakken. Met andere woorden ‘overbruggend sociaal kapitaal (bridging) lijkt dus een belangrijke hefboom naar meer zelfvertrouwen, zelfredzaamheid, meer sociale participatie, etc. Veder onderzoek is noodzakelijk om dit te valideren, maar ook om na te gaan welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn om tot deze effecten te komen.

*E. voelt zich nu zelfstandiger in de stad en hoeft niet alles aan haar man te vragen. Zij weet nu waar te gaan als zij vragen heeft. Zij gaat nu regelmatig naar de speeltoeek zonder haar buddy en vindt dat het een zeer goed systeem is en vertelt anderen hierover. Zij gaat nu ook regelmatig alleen naar de bib nadat zij de eerste keer met haar buddy er naartoe ging, en weet waar ze interessante boeken voor zichzelf en haar dochter kan vinden (individuele effectmeting proeftuin 13).*

Een tweede vaststelling is dat zulke positieve contacten ook kunnen bijdragen tot positieve effecten bij personen of organisaties vanuit de ‘ontvangende samenleving’. Sommige proeftuinen rapporteren dat stereotypering vermindert, vooroordelen worden bijgesteld, men meer begrip krijgt voor de specifieke situatie van inburgeraars en de drempels die zij tegenkomen, en dat men meer open staat en zich meer inzet voor diversiteit en toegankelijkheid. Hoe succesvoller de trajecten, hoe sterker de positieve effecten op de ontvangende samenleving. Kortom indien goed uitgevoerd en aan alle noodzakelijke randvoorwaarden voldoen, kan het netwerktraject niet enkel positieve effecten genereren voor de inburgeraar, maar ook naar de ‘ontvangende samenleving’.



**- BIJLAGEN -**



# **bijlage 1 Toepassing van het evaluatiekader: welke mogelijke impact kunnen we verwachten van de vierde pijler**

Deze bijlage illustreert de toepassing van het evaluatiekader voor de vierde pijler inburgering. Dit gebeurt aan de hand van een aantal voorbeelden van effecten die door de proeftuinen werden gerapporteerd voor de veranderingsdomeinen van hun respectievelijke doelgroepen. Het betreft een selectie van effecten vanuit een beperkt aantal proeftuinen en kunnen dus niet als representatief worden beschouwd voor de andere proeftuinen. Ze tonen welk aan tot welke impact het netwerktraject kan leiden indien aan de nodige randvoorwaarden wordt voldaan.

## **b1.1 Domeinen van verandering voor de inburgeraar**

### **b1.1.1 leren nieuwe mensen kennen en bouwen relaties uit binnen en tussen diverse sociale groepen (sociale netwerking)**

‘Een duo van 2 jonge mannen gingen vaak op café samen. Zo heeft de inburgeraar veel vrienden van zijn buddy ontmoet. Hij vertelde dat hij vaak die mensen dan onderweg in de stad tegenkwam en ze begroette hem of zwaaide. Soms werd hij uitgenodigd om mee te gaan naar een feestje. Hij vond dit heel fijn en voelde als een van de vriendinkring van zijn buddy.’ (Effectendagboek proeftuin 5)

‘Van het eerste buddytraject in de proeftuin (gestart in juni 2021) heeft 50% nog contact met zijn buddy en is deze relatie al eerder uitgegroeid tot een vriendschapsrelatie. Van het 2de traject geeft 75% aan nog contact te zullen houden’

‘Een signaal dat we vaak krijgen is dat het de eerste keer is dat ze echt met een Belg kunnen praten, dit wordt door inburgeraars als zeer waardevol beschouwd. (...) Inburgeraars en buddy's die doorheen het traject vrienden worden en elkaar na afloop blijven zien.(5 van de 14 buddy's). Er zijn er ook die zeggen dat hun buddy na afloop altijd nog vragen mag stellen als ze die hebben. (3 van de 14).’ (Effectendagboek proeftuin 2).

### **b1.1.2 leren de stad en haar mogelijkheden kennen en maken er meer gebruik van (plaatsen, organisaties, activiteiten, diensten, ...) (maatschappelijke participatie)**

‘E. voelt zich nu zelfstandiger in de stad en hoeft niet alles aan haar man te vragen. Zij weet nu waar te gaan als zij vragen heeft. Zij gaat nu regelmatig naar de speeltheek zonder haar buddy en vindt dat het een zeer goed systeem is en vertelt anderen hierover. Zij gaat nu ook regelmatig naar de bib op haar eigen sinds nadat zij de eerste keer met haar buddy naartoe ging, en weet waar interessante boeken voor haar en haar dochter te vinden.’ (Individuele effectmeting proeftuin 13)

‘Van de (tot nu toe) 25 deelnemers aan het vrijwilligerstraject en 34 deelnemers aan het buddytraject, hebben er 12 rechtstreeks dankzij hun traject een duurzame toeleiding gevonden naar vrijetijd, vrijwilligerswerk of werk, bv. Habbekrats, voetbalclub, wandelclub, naaicursus, vrijwilligerswerk bij cc Nova en OverbekeBoomt, pluk9230, werk, KLJ’ (Effectendagboek proeftuin 6)

‘Een inburgeraar was op zoek naar specifieke winkels om kleine renovatiewerken te doen thuis. Zijn buddy heeft hem kennis laten maken met verschillende winkels en nu gaat hij regelmatig naar daar wanneer hij iets nodig heeft. De medewerkers kennen hem daar al en dan babbelen ze met elkaar.’ (Effectendagboek proeftuin 5)

### **b1.1.3 ontwikkelen eigen competenties en zelfvertrouwen**

‘Vrouwelijke inburgeraars (reeds 5 gaven dit aan) durven vaak meer voor zichzelf op te komen, zijn geëmancipeerder. Zij willen leren fietsen, tijd vrij maken voor zichzelf, werken, man betrekken bij huishouden en zorg kinderen, ... Ook i.f.v. hun kinderen willen ze graag alles op alles zetten om zo goed mogelijk geïntegreerd te geraken. Het voorbeeld van hun vrouwelijke buddy (eveneens met gezin én kinderen) heeft hierin een belangrijke rol gespeeld.’ (Effectendagboek proeftuin 6)

‘Veilige omgeving waar mensen de ruimte krijgen om fouten te maken wordt geapprecieerd en werkt stimulerend. Een helder voorbeeld is een inburgeraar die op twee plaatsen vrijwilligerswerk deed. Op 1 plek voelde ze zich niet echt thuis en kreeg ik van organisatie de feedback dat ze precies niet wilde leren. Op een andere plek werd meer vertrouwen gegeven en kwam er enkel positieve feedback van beide partijen.’ (effectendagboek proeftuin 15)

‘Ik verzorgde de kleintjes en babbelde veel met de grotere kinderen. Ze hielpen mij met het Nederlands. Ze vonden het fijn om mijn uitspraak te verbeteren en mij nieuwe woorden te leren. We maakten er een spelletje van. Ik leerde tijdens de stage meer Nederlands dan tijdens de taallessen. In juni ga ik met een opleiding van zes maanden tot kinderverzorgster beginnen en ik hoop dat ik daarna mag terugkeren naar de BKO.’ (Getuigenis inburgeraar na stagetraject in kinderopvang - effectendagboek proeftuin 10)

‘Een jonge vluchteling deed de buddywerking en later het traject vrijwilligerswerk. Hij vertelt heel dankbaar dat die ervaringen hem veel heeft geholpen om zijn netwerk op te bouwen, Nederlands te bevorderen en om snel stappen te zetten in het leven. Hij is recentelijk een vast contract aangeboden als begeleider bij Het Rode Kruis Opvang Centrum. Deze jonge man woont nog geen jaar in België.’ (Effectendagboek proeftuin 5)

### **b1.1.4 voelen zich meer thuis in de stad (sense of belonging) en voelen zich goed (persoonlijk welbevinden)**

‘Eén van de inburgeraars was eenzaam en kende de stad niet heel goed, behalve haar weg van haar huis naar CVO. Zij had heel veel vragen over het leven hier en kwam onzeker over. Nu woont zij zeer graag in de stad en wil niet enkel thuisblijven, maar deelnemen aan allerlei activiteiten en evenementen hier. Zij kent heel veel activiteiten nu en voelt zich meer geïntegreerd. Zij voelt zich als een trotse inwoner van de stad X. Haar dochter en kleinzoon wonen in Antwerpen, maar zij kan zich niet voorstellen elders dan in onze stad te wonen.’ (Effectendagboek proeftuin 13)

‘Een inburgeraar die het kooktraject volgde was heel dankbaar omdat ze verschillende mensen, organisaties en plekken leerde kennen die ze anders nooit zou te weten gekomen zijn. Het feit dat ze heeft mogen koken voor het netwerkmoment gaf haar het gevoel dat zij betrokken is in de maatschappij. (Effectendagboek proeftuin 5)

## **b1.2 Domeinen van verandering voor de inwoners van de ontvangende samenleving**

### **b1.2.1 Inwoners (incl. buddy's) gaan het gesprek aan met inburgeraars, bouwen relaties op en doen dingen samen.**

‘8 van de 10 vrijwillige buddy's gaan het contact met hun inburgeraars onderhouden en alle 10 zijn bereid om op termijn een nieuwe inburgeraar mee op pad te nemen. Zij hebben (door hun succesverhaal) ook hun netwerk gesensibiliseerd en nieuwsgierigheid bij hen opgewekt. Ondertussen, een dik half jaar later, hebben nog steeds 5 van deze 10 buddy's contact.’ (Effectendagboek proeftuin 6)

‘In de meeste gevallen zien we dat we inburgeraars zeer open zijn en hun buddy vrij snel presenteren aan hun familie, vrienden bv. M gaat bij S thuis Turks koken voor de familie van S. EJ leert op zijn beurt ook de partner van F kennen, F leert de beste vriend van M kennen wanneer ze samen gaan muurklimmen, D leert de familie van J kennen wanneer hij ze uitnodigt voor een etentje, de kinderen van D zorgen voor het kleintje van J...’ (Effectendagboek proeftuin 3)

‘Contact met de buddy groeit uit tot een vriendschap. Buddy's die het traject hebben afgerond vertellen dat er een vriendschap ontstaan is of op zijn minst een waardevolle relatie, bv. S. vertelt dat hij zijn buddy (NK) geregeld ziet. Hij beschrijft zijn buddy niet expliciet als ‘vriend’, maar wel als zeer waardevolle relatie in zijn leven. Zijn buddy is een vertrouwenspersoon, iemand waar hij naar opkijkt en waar hij veel van leert. Hij merkt dat hij veel vertelt over zijn buddy tegen mensen in zijn omgeving.’ (Effectendagboek proeftuin 3)

‘De buddy's gaan de uitdaging aan om moeilijke communicatie (personen met beginners niveau NL) toch mogelijk te maken op allerlei creatieve manieren (gebruik foto's, non-verbale communicatie) bv. A. & G. hebben weinig gemeenschappelijke taal, maar A. leert van G. een paar woordjes Turks, G. oefent haar Nederlands, en beiden maken ze gebruik van alle mogelijke tools om te communiceren' (foto's, vertaal-app, gebaren)’ (Effectendagboek proeftuin 3)

### **b1.2.2 Inwoners (incl. buddy's) leren de inburgeraars beter kennen**

‘Ongeveer de helft van de buddy's gaan op zoek naar extra achtergrondinformatie over het thuisland van hun inburgeraar. Als projectcoördinator krijg ik ook regelmatig vragen over het integratieproces: wat hun plichten en rechten zijn, of zij nog kunnen uitgewezen worden, of zij al mogen werken. Er is nieuwsgierigheid naar de afkomst, cultuur en verhalen van de inburgeraar: Waarom dansen Arabische vrouwen niet in het openbaar? Waarom is mijn IB ontgoocheld dat ik haar niet heb laten helpen bij mijn verhuis? Waarom ben je jouw land ontvlucht? Wat gebeurt er allemaal tijdens de Ramadan, ...’ (Effectendagboek proeftuin 6)

‘Een buddy leerde de inburgeraar beter kennen. Ze begon met hem mee te gaan naar de kerk op zondag en ontmoette daar zijn familie, vrienden, leden van de gemeenschap. Ze maakte een speciale religieuze en culturele ervaring mee door mee te doen aan het kerkgebeuren wat heel verschillend is dan de traditionele Katholieke kerkdienst. Een andere buddy nodigde de inburgeraar bij haar thuis uit en doet vrijetijdsactiviteiten samen met hem en haar dochter die dezelfde leeftijd heeft als de inburgeraar. Na verloop van tijd zagen ze hem als een zoon.’ (Effectendagboek proeftuin 5)

‘Men leert van dichtbij een nieuwe cultuur kennen (gebruiken, gewoontes, wijsheden, ...) bv. E. krijgt een op maat gemaakte jurk van A. waarbij ze leert over de symboliek die vaak verweven wordt in Afrikaanse kledij, M. vertelt dat S. steeds eten/gebakjes meebrengt voor haar bij hun ontmoetingen. Buddy's leren over de dromen van inburgeraars bv. P. leert dat I. zijn eigen farmaceutiebedrijf heeft

in Nigeria dat hij graag naar hier wil brengen, en daarnaast ook een boek heeft geschreven dat hij ook in België wil uitgeven. Buddy's leren eveneens over de drempels en ervaringen van inburgeraars bv. Y. leert dat haar buddy geweigerd wordt voor een job omdat ze een hoofddoek draagt, G. leert dat zijn buddy zijn rijbewijs wil halen maar ongelofelijk moet zoeken om een auto te kunnen huren om zijn examen te doen, K. troost haar buddy wanneer ze een racistische ervaring heeft op het openbaar vervoer, E. begrijpt na een tijdje dat zijn buddy steeds te laat is op afspraken omdat hij moeite heeft om de straatnaamborden te lezen (ander alfabet), dat het openbaar vervoer nemen niet voor iedereen evident is; M. helpt W. bij de zoektocht naar een nieuw appartement maar ervaart hoe moeilijk dit voor een anderstalige nieuwkomer verloopt, ...' (effectendagboek proeftuin 3). Inwoners (incl. buddy's) hebben een meer positieve houding tegenover inburgeraars en nieuwkomers

'Reacties van buddy's: Je moet naar mensen luisteren en daarvoor de tijd nemen. Er mag en kan een gezonde mix zijn tussen je eigen cultuur en deze nieuwe culturen, maar er moet op een heel duidelijke manier en open gecommuniceerd worden. Ik zal zeker contact houden met deze dame en haar familie en hoop dat ze verder zelfstandig haar weg vindt hier in onze maatschappij. De gulheid waarmee ik ontvangen werd en ook de kinderen die deelden in mijn aanwezigheid. De meeste mensen zoeken hetzelfde, ongeacht afkomst!' (Effectendagboek proeftuin 6)

'Veel vrijwilligers waren verbaasd over de drempels die de inburgeraars continu ervaren, en bewonderden het doorzettingsvermogen van de inburgeraars. Wanneer ik vrijwilligers spreek hoor ik wel regelmatig bewondering voor wat hun buddy, of migranten en zeker vluchtelingen, allemaal doorstaan hebben. Ik merk ook een verbaasdheid over al het geregeld dat hun buddy's moeten doen en hoe niet-evident dat is voor iemand die de taal niet spreekt, en niet is opgegroeid in een cultuur van papieren, agenda's, afspraken, accounts, ...' (Effectendagboek proeftuin 2)

### **b1.3 Domeinen van verandering voor organisaties die een aanbod hebben binnen de vierde pijler**

#### **b1.3.1 Organisaties zetten bewust in op een toegankelijke werking.**

'De bibliotheek heeft naar aanleiding van hun vrijwilliger geïnvesteerd in een handleiding in toegankelijke taal van hun werking i.f.v. klasbezoeken. CC Nova maakte een woordenlijst voor onze andersstalige vrijwilliger en bereidt telkens de gesprekken voor die moeten gevoerd worden.' (Effectendagboek proeftuin 6)

'Sinds 2022 gaat de stad actief aan de slag rond een herziening van hun vrijwilligersbeleid. Eén van de doelstellingen is om binnen het beleid voldoende aandacht te hebben voor de noden van kansengroepen (waaronder inburgeraars vallen). Momenteel zijn er overlegmomenten aan de gang om concrete acties op poten te zetten.' (Effectendagboek proeftuin 4)

'Een verandering die we al zagen was bij een organisatie die zeer inclusief probeert te werken (o.a. taal, financiële drempels), waar een publiekswerker de vrijwilligers onder de vleugels neemt. Dankzij het project zal er nu een onthaalgesprek komen met de vrijwilligers zodat zij weten bij welke organisatie ze terecht komen, wat zij doen, wat van hen verwacht wordt, ...' (effectendagboek proeftuin 3)



### **b1.3.2 Organisaties faciliteren een volwaardige participatie en een inclusieve werking (meer dan louter 'deelnemen').**

'Ik merk dat de vrijwilligers ook betrokken worden bij vergaderingen van de organisatie; bv. eigen ideeën inbrengen, medezeggenschap, meedenken aanpak, etc. bv. bij Fedasil had M. het idee om een taalgroepje te organiseren. Dit werd warm onthaald. M. werd daarna ook als vaste medewerker aangeworven.' (effectendagboek proeftuin 10)

'Bij cultuurcentrum Nova zijn er ondertussen al 3 anderstalige vrijwilligers aan de slag. Zij passen ook hun aanbod aan, werken regelmatig samen met ons project (buddy-expo) en vragen onze medewerking in de toeleiding van anderstaligen naar hun werking.' (Effectendagboek proeftuin 6)

'De badmintonclub organiseerde een initiatieles badminton, specifiek voor onze buddy-duo's. Er werd (tussen de andere spelers) voor hen een terrein vrijgehouden en ze kregen enkele basistechnieken aangeleerd. Het doel hiervan was om inburgeraars geëngageerd te krijgen in de club.' (Effectendagboek proeftuin 6)

'1 inburgeraar ondersteunde de volleybalactiviteiten van Wijkcentrum De K. Hij vertelt daarover het volgende: Ik werd geïntroduceerd aan de teams als nieuwe vrijwilliger. De begeleider vertelde dat ik dit vrijwilligerswerk deed om Nederlands te oefenen. Iedereen was heel vriendelijk tegen mij en er werd veel tegen mij gepraat. Dat is echt een goede ervaring' (effectendagboek proeftuin 4)

### **b1.3.3 Organisaties zijn zich bewust van diversiteit in de samenleving en dit wordt weerspiegeld in hun beleid.**

'De buitenschoolse opvang heeft dankzij de vrijwilliger die daar aan de slag was meer besef gekregen dat het verwerven van de Nederlandse taal niet evident is. Ze zijn in de loop van het traject hier veel bewuster mee beginnen omgaan. Zo kwamen ze tot het besef dat hun infobundel voor nieuwe werknemers heel veel (moeilijke) tekst bevat en dat ook de geldende (voor hun vanzelfsprekende) huisregels niet voor iedereen zo evident zijn. Ze willen in de toekomst inzetten op het visualiseren van hun huisregels (ook naar de kinderen toe) en het eenvoudiger maken van hun infobrochure.' (Effectendagboek proeftuin 6)

'Als nieuwe vrijwilligersplek, heeft de bibliotheek ervaring opgedaan met anderstalige vrijwilligers en dit heeft een positief effect op de beeldvorming. Er ontstaat interesse over waar de inburgeraar vandaan komt en over zijn/haar gebruiken en gewoontes. De werkvloerbegeleider vertelt het volgende: 'als je een inburgeraar leert kennen, dan krijg je een ander beeld over de situatie waarin mensen soms kunnen vertoeven. Bijvoorbeeld je kinderen niet kunnen zien, het moet verschrikkelijk zijn. En dan toch nog de moed vinden om hier te komen werken en door te zetten'. Dit geldt ook voor andere organisaties waarmee we samenwerken. Stad X neemt sinds 2022 hun eigen vrijwilligersbeleid onder de loep. Hier is ook oog voor de noden van anderstaligen. We kunnen dus zeker stellen dat er bereidheid is om de eigen werking in vraag te stellen en aan te passen.' (Effectendagboek proeftuin 4)

'Bij het contact met de organisaties voor vrijwilligerswerk merkten we wel dat dit een moeilijke denkoefening is. De meeste organisaties die zich willen engageren om deel te nemen vinden van zichzelf dat ze heel open minded zijn, iedereen welkom is en dat het wel allemaal zal loslopen. Maar het verder nadenken over bijvoorbeeld of er dan in hun communicatie automatisch rekening wordt gehouden met diversiteit is de volgende stap in dat proces. We merkten dat als wij zelf voorbeelden aanhaalden ze toch soms aangaven dat ze daar nog niet aan gedacht hadden.' (Effectendagboek proeftuin 19)



# Referenties

ABB (2021), Regelgeving integratie en inburgering: hertekening Eerste principiële beslissingen september 2021. [https://integratiebeleid.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/20211006\\_Regelgeving-IntegratieenInburgering.pdf](https://integratiebeleid.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/20211006_Regelgeving-IntegratieenInburgering.pdf).

Crijns, Michelle; De Cuyper, Peter (2023); *Towards effective social mentoring practices for migrant newcomers. A research-informed and practitioner-approved good practice guide..* Publisher: HIVA-KU Leuven, Leuven.

De Cuyper, Peter; Vandermeerschen, Hanne; Van Ongevalle, Jan; Briones Alonso, Elena (2021). *Hoe kan het sociaal netwerk en participatietraject de integratie van nieuwkomers ondersteunen? Een monitoring- en evaluatiekader voor de vierde pijler inburgering.* HIVA-KU Leuven.

De Cuyper, Peter; Briones Alonso, Elena & Van Ongevalle, Jan (2022). *Procesevaluatie proeftuinen vierde pijler inburgering.* Publisher: HIVA-KU Leuven, Leuven.

Somers, B. (2019). *Beleidsnota 2019-2024. Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering.* Geraadpleegd via <https://www.vlaanderen.be/publicaties/beleidsnota-2019-2024-gelijke-kansen-integratie-en-inburgering>.