

DUTCH NGOs' DIGITAL TECHNOLOGY USE IN PROMOTING
REFUGEE INTEGRATION IN THE NETHERLANDS

ESTHER ISIK 2619865

28-6-2023

MANAGEMENT, SOCIETY & TECHNOLOGY

UNIVERSITY OF TWENTE, ENSCHEDE

WORDCOUNT: 11887

ETHICAL APPROVAL REFERENCE NUMBER: 230551

Abstract

More and more refugees flee their countries and settle themselves in a safe society to build a future. This research focuses on how NGOs in the Netherlands can facilitate refugee integration with digital tools. The main research question is ‘How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of refugees in the Netherlands?’ In order to answer this research question, a few domains need to be analyzed and clarified, including autonomy of NGOs and implementation barriers. Semi-structured interviews with participants from three Dutch NGOs revealed that NGOs are lagging behind in their usage of digital tools, mostly because of the importance of the social aspect and the ignorance of refugees about digital technologies. There are however a lot of advantages to using digital tools, which encourages NGOs in the Netherlands to use them more in the future. The results of this research will provide new knowledge and possible solutions for improved integration of refugees in the Netherlands, which contributes to a more qualitative society with better integrated refugees. It is therefore beneficial for refugees as well as policy makers in the Netherlands and NGOs on a local level and paves the road for future research.

Introduction

The number of refugees entering the Netherlands, like many other European countries, has significantly increased in recent years. According to data from UNHCR, the total influx of asylum seekers in the Netherlands in 2019 was 29345, with most of the refugees coming from Syria, Eritrea and Nigeria. (UNHCR, 2019) With the refugees coming in, a lot of different processes can be identified, which are being investigated and analyzed by policy makers, governmental institutions and NGOs. One of these is the process of integration. In the context of this thesis, the focus will be on social integration. Social integration describes the integration of people and the relationship between actors. (Perkmann, 1998) It includes the way people are integrated into a system, how they form relationships with one another, and how they view society. It is the outcome of deliberate and purposeful interaction and collaboration between individuals and groups. (Bosswick & Heckmann, 2007)

Immigrant integration is one of the most well studied topics in the social sciences. It is important for migrants themselves as well as for society. Immigrants are more likely to feel safe and confident in the host country they enter. Additionally, integration will help them in their future lives as it will assist them in building connections and finding a job. Furthermore, by enabling better integration, the Netherlands can tap into the potential of educated refugees, allowing them to apply their talents and participate in decision-making processing, ultimately enhancing existing knowledge and expertise.

It is relevant to research integration of refugees, because it comes with one or more challenges. Compared to migrants that relocate for economic reasons, refugees did not choose to move to another country. For them it is usually forced migration, which is very unexpected and therefore not wanted nor planned. (Brell, C. et al., 2020) In addition to this, forced migration also often means that refugees are being relocated in a random country, which means it is harder for them to prepare themselves. As a result, refugees cannot make use of pre-defined resources, such as language and job skills, and are therefore more likely to have difficulties learning the language or finding a job that actually suits them.

Social, cultural and labor market integration are all connected with each other. (Hagendoorn et al., 2003) Social integration is mostly about refugees' connections within the host country, with bridging ties – contact with people without a migration background – as the most important element. Via this networking, refugees have more connections to people that could potentially help them get into contact with companies that offer them a job and as a result

improve their labor market integration. Additionally, when refugees speak the language of the host country, they are more likely to get a job and later on blend in into the company's environment, which refers back to cultural integration.

Previous studies have found positive relations between using information and communication technology (ICT) and refugee integration. Digital tools are mostly known for enhancing efficiency and making processes less time consuming. Existing literature mostly shows that administrative processes are being digitalized. (Jensen et al., 2020) However, it is not well understood how social media and other digital technologies play a role in the activities of NGOs to support refugee integration.

For this thesis, the focus will be on NGOs. NGOs are non-governmental organizations that are primarily run by charitable staff – and also very often volunteers – who work towards ideological ends and do not have economical goals. NGOs usually deliver a service or good that already exists, to make its quality better. (Werker & Ahmed, 2008) Examples of NGOs in the Netherlands that are involved with refugees are VluchtelingenWerk Nederland, Stichting Vluchteling, Newbees and some smaller organizations. VluchtelingenWerk Nederland is the biggest NGO for refugees in the Netherlands, with over 400 locations all over the country. VluchtelingenWerk is active in all of the asylum seeking centers in the Netherlands and in 74% of all municipalities. (VluchtelingenWerk Nederland, n.d.)

The reason for focusing on NGOs and how they try to improve refugee integration, is because they are in direct contact with the refugee. Local policy implementation is characterized by specialized, tailor-made methods that are proven to be extremely resilient and are most beneficial to migrants themselves. (Temporary Parliamentary Research Committee Integration Policy (TCOI), 2004) Turkey & Turkey (2019, p. 1) also emphasize the value of NGOs in refugee integration: 'Non-governmental organizations (NGOs) have a critical role in refugees' lives, their access to services, and integration into communities.' From a national level (Dutch government) it is harder to find out what refugees need and how their integration process could be enhanced. Contrary, local organizations like NGOs are able to see what is efficient and what is not very valuable. Additionally, they also have the privilege of asking the refugees for feedback and come to new insights about which methods they should use to improve refugees' integration.

Integration policies in the Netherlands

In the Netherlands there is a big distinction between national and local integration policies. National integration policies are very much focused on central policy coordination, while local integration policies exhibit a high level of problem-solving, specifically using migrant organizations. (Poppelaars & Scholten, 2008) The disagreement and difference in approach between national and local policies have a significant influence on current discussions of the efficacy or inefficacy of Dutch policies regarding integration of migrants. Because of the divergent perspectives on problem identification, the solutions for improving integration of migrants in the Netherlands are often opposing on a local and national level. (Poppelaars & Scholten, 2008)

Along the years, several integration policies have been put in place in the Netherlands. The first one, the Minorities Policy, created in the early 1980's, was mostly focused on migrants' ability to be culturally free. Later on, the Integration Policy and the Integration Policy the New Style were established. These policies were already more focused on the individual and social cohesion. (Scholten, 2013) Scholten (2011, p. 76) gives a clear description of these policies: 'The Minorities Policy in the 1980s had distinct multiculturalist traits, the Integration policy in the 1990s had more universalist traits and finally the so-called Integration Policy New Style from the turn of the millennium had distinct assimilationist traits.'

At this point in time, the new policy 'Inburgeringswet', translated to The Integration Policy, is put in place. This policy engages every individual in the Netherlands to participate in society. This also refers back to the theory of De Haas and Fokkema (2011), which includes the three dimensions – social, cultural and labor market integration – that are needed for migrants to be part of the Dutch society.

As the Netherlands is long known for its multiculturalist policies and approaches when it comes to immigrants, it becomes harder to fulfill this status nowadays. Right now there is no clear successful path that would help refugees integrate. Therefore, this thesis focuses on how this integration process can be improved, especially regarding refugees coming in to the Netherlands.

Research question

In the paragraphs above it becomes clear that the Netherlands is struggling to find the right way to promote refugee integration, because of divergent problem-solving strategies from the national and local level. With the rising numbers of refugees entering the Netherlands, it is

important to find suitable and efficient ways to help improve their integration process, in order for them to contribute to society. Because there is a lack of knowledge about how integration could be facilitated through digital tools, which is also not included in any of the new integration policies, this study can contribute to the end that the Netherlands on a national level (as a country) as well as municipalities on a local level gain new insights about how to help refugees create better chances of integrating into the country that they will most likely build a life in for themselves. The societal relevance is that this will result in more educated people in the Netherlands, also refugees that might have a lot of potential but are unable to apply their talents into practice, because of the barriers to integrate, with the vision of refugees also taking part in civilized activities like decision-making processes and adding on the knowledge that we already have in specific fields of expertise. Since the use of digital tools to improve integration is not yet explored well, this study can fill this knowledge gap, especially focusing on local organizations (NGOs), who are in direct contact with the refugee. Therefore, this proposed research asks the following research question:

RQ: How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of refugees in the Netherlands?

In order to answer this research question, four sub questions have been formulated. The first sub question focuses on using digital tools for refugee integration, specifically considering its advantages and disadvantages. Since refugees are a vulnerable target group, especially when they enter an unknown country, it is important to find out what the up- and downsides are of using digital technologies. This is also important for future research when the Dutch government or local municipalities want to implement new digital tools. The first sub question therefore asks:

RQ1: What are the advantages and disadvantages of using digital tools to promote refugee integration?

Secondly, another crucial element of this study is how the digital tools will be implemented. As said before, migration is a wicked problem, which means that standardized public policy will not be able to solve all the issues and concerns that migration comes with. (Kettl, 2009) In contrast, migration – and especially refugee migration – is a very complex, unpredictable and open ended problem, which has no clear ‘one-fits-all’ solution. Considering that making decisions about this wicked problem is already complex, it would be even harder to implement the decisions made about digital tools. Possibly, there are some barriers to this implementation,

which need to be analyzed in order to find out which digital tools can be used and can be implemented in the right way. In order to examine this, the second research question is as follows:

RQ2: What are the barriers for NGOs to implementing digital tools for the promotion of refugee integration?

Because this thesis focuses on local NGOs, it is important to find out who is making decisions about using digital tools to promote integration. From the multi-level governance theory, it can be derived that the authority of subnational and international governments, like the European Union, is increasing. However, considering that migration is a wicked problem and policies that would be used for this are not easily created, nor easily generalized over different nations, a lot of countries already have different views on immigration of refugees, which makes it harder for the EU to make decisions and claim authority on this.

On the national level, it already becomes a bit more clear what the content of different immigration policies are and how these are implemented. For this study, the focus will be on the Netherlands and how this particular country manages the integration of refugees using digital tools. It makes more sense to study this on a national level rather than a global level, because of different policies that are introduced of which refugees may or may not be aware when entering the host country. This being said, refugees that enter the Netherlands will be assigned to a certain refugee camp or a certain municipality in which they will wait for housing and other formal procedures. This shifts the issue of integration of refugees from a national to a local level. At the same time, the Dutch ministry still makes decisions about migration and refugees, but in its most general form. It is important to have a clear understanding of policies and rules among the whole country, but since digital tools for refugee integration is not yet a full developed concept or policy within the Dutch nation, this allows local actors to use the autonomy – that might have been given to them unconsciously – to be creative and come up with their own ideas and insights for digital tools to promote refugee integration. Since this is a field of knowledge that yet has to be explored, this study will focus on investigating this issue, with the focus on NGOs on a local level as being the third actor with the autonomy to make decisions about using digital tools to promote refugee integration. Therefore, the following sub-question is stated:

RQ3: Do NGOs have the autonomy to make decisions about using digital tools to promote refugee integration on a local level?

Lastly, because the aim of this research is to find out which digital tools could be used in the future and implemented in Dutch policies, it is very relevant and helpful to know what future plans the NGOs have regarding digital tools. Because they directly see what is used or what could be helpful in their organization, the last sub question asks:

RQ4: What are the future perspectives for using digital tools within NGOs to promote refugee integration?

Theory

Integration

Previous studies that have examined integration of refugees and how this affects their behavior within the host country, have come up with different typologies regarding integration. One of these typologies divides integration into three different dimensions: structural, cultural and social integration. (De Haas and Fokkema, 2011; De Vroome and Van Tubergen, 2014; Zhao, 2002) Structural integration describes how refugees perform in the economic life of the host country, which is mostly based on their educational level and employment. Cultural integration includes the acceptance and adoption of the values, customs and other cultural aspects of the host society, which also encompasses for example the proficiency of the language spoken in the host country. Lastly, social integration is about the engagement into the social life of the host country, which could for example be measured by the level of contact with Dutch natives. However, the rapid development and use of digital technologies may be changing how immigrants integrate. This introduces new questions which are interesting to study from the perspective of public administration.

For this research paper, the typology of De Haas and Fokkema (2011) will be used. Therefore, the analysis will answer questions about integration as a whole, with all three dimensions – social, cultural and labor market integration – in place. These include learning the language of the host society, knowing the norms and values and following an education and finding employment.

Integration is a concept with a variety of definitions in existing literature. It is a concept with a broad definition and can be interpreted and explained in many different ways. The theory will start with a critical reflection of the definitions already out there, which is followed by an examination of the term integration according to NGOs in the Netherlands, which can be found in the analysis section.

According to Penninx and Garcés-Mascreñas (2016), integration is the process of settling and interaction within the host country and social change which comes after the immigration process. They must ‘secure a place’ for themselves as soon as they enter a new community. Finding a home, a job, earning money and having their kids go to school are all very concrete requirements for migrants who are looking for a place to call their own. They must also create relationships with other people and groups, engage with the organizations in the host society and become accepted in their culturally specific city in order to find their place in both a social and cultural sense.

Other authors also talk about the term integration in their articles. A few quotations from different authors are provided to give an overview of the different viewpoints. Esser (2004, p. 46) describes integration as ‘the inclusion of individual actors in already existing social systems.’ Heckmann (2006, p.18) talks about integration as well: ‘integration is a generations lasting process of inclusion and acceptance of migrants in the core institutions, relations and statuses of the receiving society.’ Lastly, Bommers (2012, p.113) defines integration as ‘the problem of migrant assimilation refers to no more (and no less) than the conditions under which they succeed or fail to fulfil the conditions of participation in social systems.’ It can be seen that all three have similar definitions of integration, with slight differences. These small differences can however change the viewpoint of how integration could be identified and improved. Since this is the central point of this thesis, it is important to know what existing definitions are already here and what definitions can be added after the analysis.

Digital Governance Theory

This thesis focuses on digital tools being used for refugee integration. Nowadays, more digital tools are being used for public governance. Digital Governance is a new form of public government which connects solving societal challenges and designing policies for crises with ICTs (Information and Communication Technologies) and other digital tools. (Misuraca & Viscusi, 2014) Digital governance can enhance transparency and inclusion of citizens. Additionally, it can improve public service and speed up processes. On the other hand, digital governance also has some downsides, for example miscommunication and privacy issues. The first research question asks about the advantages and disadvantages of using digital tools for refugee integration. Deriving from existing literature, the following hypothesis is stated for this research question:

H1: The usage of digital tools for refugee integration has both advantages and disadvantages, as they can improve quality of service but can also cause transparency and privacy issues.

Barriers to integration

In order to find out what digital tools could facilitate or complicate the integration of refugees, the barriers of integration first need to be identified. First of all, refugees are more likely to suffer from detrimental social and health consequences because they endure unpredictable situations while leaving their home country, traveling, living in camps, and waiting to be admitted to a receiving nation. (Kirmayer et al., 2011; Müller et al., 2018) This may result in the lack of ability to integrate in the host country.

Another barrier to integration is long procedures to receive asylum application and for example housing. The rules for applying and receiving work permits are very unclear and different for specific situations, which results in many refugees having to wait for a work permit for a very long time, until their asylum application is finalized. (AbuJarour and Krasnova, 2017)

Furthermore, refugees also cope with the inability to receive housing in the host country. Getting suitable housing in a host country can be difficult, especially when trying to tackle social and health consequences. Owning a house can help create a sense of belonging in a new neighborhood – which also enhances a refugees' social capital and contacts with natives – and enhance accessibility to various facilities such as schools and businesses, which are often located in areas with a higher concentration of homeowners. (Haan, 2012) Refugees are bound to be more connected to the society of their host country when they live in a neighborhood with these facilities, which can also help them to get better educated or find a job.

The third factor that has a positive impact on integration of refugees is proficiency in the language of the host country. According to research conducted by Chiswick and Miller in 2002, as well as Shields and Price in the same year, immigrants who have a greater level of language proficiency are more likely to secure a job and earn higher wages. Additionally, more fluent speakers of the native tongue of the host country tend to establish more connections with the local population, (Martinovic, van Tubergen and Maas, 2009) and the language skills of immigrants have a substantial impact on the academic and professional paths of their offspring (Heath, Rethon and Kipli, 2008), and consequently, play a significant role in the integration of future generations.

Fourthly, migrants face a challenge in getting recognition for their studies and education they obtained in their home country. This is usually not easily accepted and taken into

consideration, which results in refugees having to work at places they have no experience with. This slows down their integration process, because they are not confident in their work and gives them a psychological barrier and the feeling of insecurity. (Risberg & Romani, 2021)

Finally, discrimination is a barrier for refugees entering the labor market. This could happen in the first stages of applying for the job, considering the local community's resistance to foreigners, which results in limited foreign labor. (AbuJarour, 2020) But it can also mean discrimination on the work floor, which does not help refugees to integrate.

Technologies that address the barriers

Different technologies can remove the obstacles that refugees encounter when attempting to integrate into the workforce. The language barrier is one of the biggest obstacles, but using language-learning programs, refugees can overcome this obstacle. Another problem is that their home countries don't recognize the education and experience they've acquired, but digital services or apps can help refugees show potential employers their abilities and accomplishments. Furthermore, regardless of their location, online job portals and virtual job fairs can assist refugees in finding employment possibilities and making connections with businesses. (AbuJarour, 2020)

According to AbuJarour and Krasnova (2017) mobile apps and social media are highly important to refugees. Platforms like Facebook help refugees to overcome time and distance and maintain connections with old acquaintances and new people, in order to build a community around themselves. The capacity of new ICTs to combine text with image, voice and video is said to have special qualities that not only meet the communication demands of refugees but also help them build and strengthen their feeling of community.

A comparable study by Turkay and Turkay in 2019 in Turkey shows that Turkish NGOs use digital technologies in three different ways when it comes to refugee integration; these are digital technologies for operational purposes, mediation purposes and information dissemination to refugees. The first one mostly has to do with the administration of the integration process of refugees. The mediation technologies are mostly in the form of multimedia to give refugees a chance to be in contact with the outside world and political activities. And lastly, the one for information dissemination are technologies that help in reaching out to the refugee.

Regarding the first sub-question, which is about the implementation barriers, Bulkeley (2010) and Measham et al. (2011) found out that local and regional actors have the capacity to

influence the multilevel governance framework, which can possibly result in an increase of local governments' control over their resources. (Hoffmann, 2011) However, according to Burton & Mustelin (2013) local actors and NGOs deal with several barriers regarding policy implementation, especially on the long-term. These barriers are mostly due to information gaps, for example lack of data or the challenge of understanding the urgency of anticipating the effects of refugee migration. (Moser & Ekstrom, 2010) Another obstacle could be that addressing and managing development requirements and developing long-term adaptation policies or strategies are incompatible. Hypothesis H2a is based on the knowledge perceived in this existing literature:

H2a: Local actors face long-term policy implementation barriers, which is mostly due to lack of problem anticipation and information gaps.

In addition to this, it is also possible that local actors deal with laws and regulations from the national level, which blocks them from implementing policies. This could possibly also be in the way that they are waiting for consent or long procedures to get approval of the national governance level to implement a certain policy or introduce new digital tools for refugees. These regulations could possibly suggest that digital tools inflict with the data of refugees or it does not coincide with the regulations on the national level. Hypothesis H2b is derived from this:

H2b: Local actors are limited in their policy implementations regarding refugee integration, because of laws and regulations from the national level.

NGOs as local actors and the principal agent theory

Scholars have been investigating the role of local actors in integration policy. The emphasis has been on determining whether and how national policies are implemented at the local level as well as whether municipalities are creating their own policies rather than researching national models of integration. (Wimmer and Glick-Schiller, 2003) The majority of these studies show that integration policy has taken a local turn and local governments now play a bigger role in shaping integration policy. (Alexander, 2007; Caponio and Borkert, 2010; Schmidtke, 2014) Another theory this can be explained with is the principal agent theory, which describes that the principal needs something to get done and the agent will implement this according to the will of the principal. In the context of this study, the Dutch government is the principal and the NGO is the agent. (Braun & Guston, 2003) With the knowledge of these previous studies, the following hypothesis is stated:

H3a: Local actors like NGOs take advantage of the autonomy to use digital tools as they prefer, despite governance and law on the national or global level.

Despite some studies that think national models of integration still influence the local level governance of integration, with a lot of consistency between national and local integration strategies (Scholten, 2013), most studies have found that there is an increasing disagreement between the national and local level regarding integration policies (Dekker et al., 2015). Following one of the explanations for these disagreements, there is a particular local dimension of integration strategies that is characterized by a higher propensity to embrace ethnic diversity and find practical solutions to integration issues. (Caponio and Borkert, 2010; Poppelaars and Scholten, 2008) Following the other explanation, local policies would be better at making decisions about integration policies, because they are influenced and stirred by the distinct circumstances of the problem, political and policy context in the cities or municipalities. (Alexander, 2007; Mahnig, 2004) Both of these explanations argue that national integration models are disintegrating and emphasize the significance of investigating integration strategies and policies outside the national contexts. Hypothesis H3b follows from this:

H3b: Refugee integration will be improved if the autonomy of decision-making about digital tools is given to the local actors, such as NGOs.

Existing literature shows that even though there could be implementation barriers and autonomy issues regarding digital tools and refugee integration, it is important to find out what role digital tools can play in improving integration. Additionally, the rapidly changing technological world offers a lot of opportunities for NGOs to help refugees integrate faster and build a life in the host country. (Alencar, 2017) Therefore the hypothesis that fits the last research question about future perspectives of NGOs regarding digital tools is as follows:

H4: NGOs are willing to implement more digital tools for refugee integration because they believe it will improve and speed up the integration process of refugees.

Methods

Research design

This qualitative study consists of a textual analysis using in-depth interviews with key informants. Textual analysis research uses texts like policy documents, political speeches, media documents, visual data like videos, social media statements, interviews transcripts etc. The most important feature is that the data that is analysed is always textual. The purpose of doing a textual analysis is to research something that can be considered as problematic or

unnoticed. It is usually interpretive science, in which the content of texts or the meaning of texts is analysed on a deeper level within a wider context. The key assumption according to constructivists about textual analysis is that reality (the world) is seen as a social construct, which is dependent on language and texts. (Given, 2008)

Doing in-depth interviews with key informants for topics like integration and digitalization, where the researcher wants to gain new insights and build theory from their data, is very common. A quick search with the keyword ‘interview’ in the Journal of Ethnic Migration Studies gives 2623 results. Scholars that use interviews for studies regarding migration and digitalization, indicate that doing another type of research, like a literature review, does not create enough knowledge, because firstly there is not enough research available and secondly digitalization is a dynamic process which needs to be researched in specific contexts. Considering that there is still a big knowledge gap regarding digital tools in integration processes, especially with the engagement of NGOs as local actors, it makes sense to conduct interviews and develop new theories for this research, also considering the rapidly changing technological world we are living in today. Therefore, it is relevant to discover new knowledge about this topic, for which an exploratory qualitative research study with key informant interviews would fit best. It gives me the chance to really dig deeper into the knowledge in order to potentially come up with new theories (grounded theory) or provide new insights for the local and national level in the Netherlands. This research could then be considered as an addition to science as well as a policy recommendation to policy makers and NGOs in the Netherlands.

Data collection method

Considering the lack of time and resources for this study, which is approximately 10 weeks, the data collection is mostly based on what is in my reach and easily accessible. For this research, 3 interviews are conducted with people who work or are a part of NGOs in the Netherlands, which are involved with the integration of refugees. Regarding the sampling of the in-depth interviews, I am using convenience sampling, which is a type of sampling that meet certain criteria like ‘easy accessibility, geographical proximity, availability at a given time, or the willingness to participate are included for the purpose of the study.’ (Etikan et al., 2016, p. 2) A total of 19 invitations were sent to NGOs in the Netherlands, of which 13 are sent to different locations of VluchtelingenWerk Nederland and the remaining 6 are sent to other NGOs, like NewBees and RefugeeStartForce. 4 out of 19 NGOs never responded to the e-mail, 11 out of 19 could not participate, due to time constraints. The remaining 4 were willing to cooperate, of

which one only had time after the deadline of the thesis. This left 3 NGOs, which are all part of VluchtelingenWerk Nederland, but work in different locations, namely Zwolle and Steenwijkerland, Borne and Twenterand and a special project for Ukrainian refugees, which was also located in Zwolle. The interviews take place online, via Teams and take about 45 minutes to an hour. The interviews are conducted in Dutch, audio-recorded and later on transcribed. Respondents are asked questions about their background, some general questions about integration and later on questions which are in line with the four sub questions of this research. These are the usage of digital tools and its advantages and disadvantages, the barriers to integration, their autonomy in implementing these and their future perspectives on digital usage. Table 1 shows the four research questions with example interview questions that are asked during the interviews.

Table 1 - Example interview questions

Research question	Example interview question
<i>RQ1: What are the advantages and disadvantages of using digital tools to promote refugee integration?</i>	What are the advantages and disadvantages of using digital tools to promote refugee integration, according to you?
<i>RQ2: What are the barriers for NGOs to implementing digital tools for the promotion of refugee integration?</i>	Which factors make it harder to implement digital tools for refugee integration?
<i>RQ3: Do NGOs have the autonomy to make decisions about using digital tools to promote refugee integration on a local level?</i>	Do you, as a local organization, have some authority to decide for yourself which (digital) methods are used in your organization?
<i>RQ4: What are the future perspectives for using digital tools within NGOs to promote refugee integration?</i>	Are there plans for the future for using more digital tools, and what are they? / How do you paint the 'perfect' picture when looking at digital tools used for refugee integration?

Data analysis method

The analysis of the data is following a critical content analysis of the transcribed interviews with key informants. The main purpose is to find out the key insights of a text and delivering these to the reader. The most important process for a researcher when doing a content analysis is close reading of the textual data and tying different parts together to create structures or frameworks. (Given, 2008)

Another important aspect of doing a textual analysis is coding. A code is usually a short phrase that represents a summative, essence-capturing feature for a subset of language-based data. It gives all pieces of data an interpreted meaning for later identification or categorization. (Saldana, 2016) In order to code the transcription of the interviews, Atlas.ti is used. In total, 11 codes are used for this research. Even though the interviews are in Dutch, the coding is done in English. Quotes that are provided in the analysis part are also translated from Dutch to English. Examples of codes are ‘the term integration’, ‘differences in populations’, ‘digital methods’, ‘advantages’, ‘disadvantages’ and ‘future plans’. In the appendix, all the codes can be found in the code book. The constant comparison method described by Strauss and Corbin (1990) is very helpful for this research in order to filter specific themes and make superior categories. Every time something is introduced to the code, I am essentially going over it again to look for similarities and differences. This way, theory is continuously created or at the very least improved in a more organized and thorough manner.

Analysis

The term integration

Integration is a term with a lot of different dimensions, of which various typologies can be found in existing literature. For this thesis, the typology of De Haas and Fokkema, (2011), De Vroome and Van Tubergen (2014) and Zhao, (2002), will be used. This typology divides integration into three dimensions; structural, social and cultural integration.

Integration can have different meanings in different settings and places. It can mean something different from a national point of view in comparison to a regional or local point of view. It can also have different meanings and interpretations according to people, when regarding their personal experiences. This thesis focuses on NGOs in the Netherlands. Therefore, it is important to keep in mind that the results from this thesis – and with that the meaning and interpretations of the term integration – are grounded by professional employees that fulfill a task in the refugee branch. Another important aspect of the term ‘integration’ that will be discussed in this thesis, is that it is focused on specific groups of refugees. One of the locations of the NGOs had to deal mostly with Syrian, Eritrean and, a lesser amount but still worth mentioning, Yemenite refugees. Another location is specifically focused on Ukrainian refugees, which is a population that finds themselves all around the world, because of the Ukrainian-Russian war, which started in 2014, but worsened beginning 2022 onwards, because of the Russian invasion in Ukraine. (Vorbrugg & Bluwstein, 2022)

For the purpose of this thesis, it is crucial to bear in mind that the definition of the term 'integration' is based on what the employees see in their specific situations (and their refugee target group). Therefore, the discussion around this term can be seen as an interpretative conceptualization and may not align with current theories. The findings of this study make this abundantly evident, as integration can mean different things to different people depending on their backgrounds and experiences.

It can be seen that working with Ukrainian refugees gives a different perception of the term integration in comparison to the interpretation of people working with Syrian and Eritrean refugees. Deriving from the three interviews executed for this research, integration can mean different things, depending on who is integrating, why someone is integrating and if integration is even the main purpose. Out of the three interviews, two respondents had similar meanings for integration. Integration, to them, mostly meant 'self-reliance'. The Cambridge Dictionary defines self-reliance as 'the quality of not needing help or support from other people.' (Cambridge Dictionary, n.d.) Both of the respondents mostly focused on the importance of wanting to do as much as one can to be self-reliant, 'so that you can actually contribute to society' (participant 1), which is a really important aspect of integration according to the respondents. The other respondent, who works for VluchtelingenWerk Nederland, with the specific project of Ukrainian refugees, pointed out that integration is about feeling safe. An addition to this was that 'it is important that they find their way themselves, as well as psychological comfort for the people.' (participant 2) The notable differences in interpretation might have to do with the intentions of refugees, which the volunteer of the location Zwolle, who works for the Ukrainian refugee project, also implied. The following passage represents this: 'Because the war started, those people did not know what they were going to do. But now, people do not want to learn the language because everyone wants to go back to Ukraine. They say it is temporary, so those people are not here for their whole life.' It shows that integration can be part of multiple processes. The ambiguity around the concept of integration can therefore be explained through the end goal of a refugee, which is either staying in the Netherlands or returning back to the home country. Table 2 shows an overview of the differences in interpretations of the term integration, based on the refugee target group a person is involved with.

Table 2 - Differences in interpretations of the term integration

	Working with Syrian, Eritrean and Yemenite refugees	Working with Ukrainian refugees
What is integration about?	Self-reliance	Safety
How to accomplish integration?	The refugee must contribute to the Dutch society	Dutch society must provide for the refugee
Perspectives of the refugee	Refugees usually want to stay in the Netherlands and build a life here	Refugees are insecure about the future and do not know whether they will stay or return to their home country

In the middle of this find themselves the refugees that are insecure about the future and do not know whether they will be returning to their home country or staying in the Netherlands. The results from the interviews show that these refugees usually still make an effort to learn the language and get a job. The willingness to integrate is then related to age, which becomes clear from the following quote: ‘But now the situation has completely changed. The older people want to go back to Ukraine, because they say it’s a bit strange here. It is not clear, you do not speak Dutch, also for the future. But young people, not all, but a large percentage, want to keep learning. They say they do not see any prospects there in Ukraine. Nobody knows how long the war lasts and they have little children, the children can learn the Dutch language. And they have work here, they earn money and they want to stay here.’

Digital methods

In the Netherlands, a lot of everyday processes are assisted by digital methods nowadays. Migration and integration are no exception, even though the digital aspect is not yet developed well and could lead to more efficient outcomes. There has been a resurgence of interest in the potential of digital methods to increase educational accessibility, acquire skills and knowledge needed for refugees in the host country and promote inclusiveness. Digital tools are therefore seen to be efficient, affordable and flexible means to promote the integration of refugees. (Casaño-Muñoz et al., 2018)

This thesis specifically focuses on NGOs in the Netherlands. The executed interviews give an overview of the digital methods that the NGOs already use to promote or improve refugee integration. The NGOs work with refugees directly and therefore know their needs

better than the Dutch parliament for example. The NGOs do work together a lot with the municipalities of the city that their NGO is located in, but still operate on their own to a certain extent.

From the interviews, it becomes clear that the NGOs in the Netherlands, specifically VluchtelingenWerk Nederland are lagging behind when it comes to using digital tools for refugee integration. When asked the question if digital tools are already being used, one of the respondents replied with the following: ‘I think we’re pretty much behind on that, if I may say so honestly.’ (participant 3) Another passage from this interview shows that there is still a lot to gain regarding digital methods; ‘We are now just making that professionalization step, but we do not even work with Outlook, for example. That is something that is only now going to happen, while those are very basic systems that just about everyone works with.’ (participant 3)

Despite the digital development that NGOs in the refugee sector still need to make, there are already some digital methods in practice. For example, at VluchtelingenWerk Zwolle, specifically mentoring Ukrainian refugees, there is an Intranet page with all kinds of information for the employees and refugees. This website is translatable to other languages than just English and Dutch, which helps the refugees understand everything a lot better. In addition to this, they also offer online seminars for the refugees, which include trainings with different themes every month. These themes differ from financial aid to matters about healthcare and traffic rules. Lastly, they also offer online Q&A’s, which makes it possible for refugees to ask their questions online at any time and get an answer quickly. The respondent talks very positively about these digital methods: ‘And we have a special page for Ukrainians, and news for all refugees, so that is a really nice digital product.’ (participant 2)

At the location VluchtelingenWerk Borne and Twenterand, they work with a digital registration system, VVS, which is short for Vluchtelingen Volg Systeem, translated to Refugee Tracking System. This is a system which enhances the administration of refugees’ registration. It is a very useful tool, according to the team leader of that location: ‘So that is very useful when someone has of course first been in the AZC – the refugee asylum seeking centre – and then comes to us. I can see exactly there what has already been done in the AZC, how someone is helped.’ (participant 3)

At the other location of Zwolle and Steenwijkerland, the team leader mentions that a lot of communication is happening digitally these days. There is a lot of e-mailing and almost all

applications – for school or jobs – are happening digitally. In all these processes, Google Translate is used a lot, both by employees and refugees. The non-digital equivalent of Google Translate would be an interpreter, which costs a lot of money and time. Regarding the labour market integration, the first steps also happen digitally: ‘I do notice that in the guidance we offer, refugees very quickly have a profile on pretty much every online employment agency that exists.’ (participant 1) However, there is always a moment where physical communication comes into place. The first steps may happen digitally, but the physical aspect is really important according to all the respondents. This has to do with the fact that there is a big social side to the job.

Despite the little use of digital tools within NGOs for the purpose of refugee integration, the respondents indicate that digital tools could be very helpful and there are aspirations to use it more in the future. The final sub question of this thesis describes the future perspectives of NGOs about using more digital tools.

Advantages and disadvantages of digital tools

Advantages

The use of digital tools has a lot of consequences for the integration process of refugees. Deriving from the interviews, there are both advantages and disadvantages. One of the most important benefit of using digital tools is speed: ‘We can do so much so quickly, because it can all be done digitally and that is super good.’ (participant 3) To really emphasize the importance of digital tools for speeding up processes, the team leader of Borne and Twenterand gives the following example: ‘Just look at the registration in Ter Apel – Ter Apel is the place where refugees come in immediately when they enter the Netherlands as a host country – You have to be there physically which I get, but I think if you digitize that, you can make that process six times faster.’ (participant 3)

According to the team leader of location Borne and Twenterand, the use of digital tools can contribute to self-reliance, because doing something digitally requires more effort from the refugee themselves, which leads to them becoming more independent. For example, they learn more from putting a text in Google Translate to figure out what is said than getting an interpreter that does the work for them. They become less dependent on organizations and other people around them, which is also one of the most important aspects of integration, according to both the team leader of Borne and Twenterand and Zwolle and Steenwijkerland.

Another advantage of using digital tools is the efficiency of administration. For the employees, it saves a lot of time and provides them with a better overview of all the documents of the refugees and collaborations with other organizations, like schools or the municipalities. A digital file of each refugee would therefore be really beneficial. In addition to the effectiveness of digitizing administrative files, it also offers better integration for refugees directly. As mentioned earlier, one of the NGOs uses digital registration systems, which will prevent refugees from getting the same guidance twice. The registration system displays anything the refugee has already done in order to integrate into the Dutch society. The time that the refugees spend in the NGOs could be used better for things that they have not already done. It would for example be weird to have a refugee do their integration test twice, while they could already be applying for a job.

The development of online seminars and Q&A's in comparison to physical trainings offers a great opportunity for improving integration of refugees. The seminars can be rewatched, which results in refugees being able to learn and integrate at their own pace, which is also said by the team leader of location Borne and Twenterand: 'I think you could also speed up someone's integration process, because someone can just do that at their pace and now of course that is just so dependent on all the different parties.' (participant 3)

Disadvantages

The usage of digital tools for the promotion of refugee integration has significant downsides as well. First of all, language seems to be a barrier, because most of the digital products are only offered in English and Dutch. However, as the respondent of project Ukraine also mentions, 'The Ukrainian people do not speak Dutch and English, and most of the time the problem is the language. The people cannot provide all products in Ukrainian language, only English and Dutch.' (participant 2)

Another disadvantage of using digital tools for refugee integration is that digital products are less tangible. For refugees it is already harder to make the change from (sometimes) not having any experience with digital products to entering a country where technology is a big part of society. Participant 3 makes this clear with the following quote: 'Something is very difficult to understand at the moment when it is not tangible.'

In addition to digital tools making it sometimes harder to understand things, it also causes the social aspect – which is a big part of integration in itself – to disappear. Especially participant 3 spoke out concerns about this issue: 'I think that it might also slow down social

integration, because the importance of speaking the language or going somewhere to ask for something, that of course disappears.’ Furthermore, participant 1 mentions that non-verbal communication is one of the most important things, when it comes to improving integration: ‘The moment someone walks in you can almost immediately see whether it is a motivated or unmotivated person and if that aspect disappears, that is just a bit difficult.’

Participant 1, the team leader of Zwolle and Steenwijkerland, mentions the problem of transparency: ‘Some of them – the refugees – are like, you have a whole file of me. What does it actually say?’ The more digital tools that are being used, the less transparent the information will be towards the refugees themselves. When things would get even more digitized, this takes away opportunities to talk in person to the refugees, which makes it more of an automated process, in which refugees have less insight in their own documents. Additionally, participant 1 mentions that the trust in digital tools is not always really high. For example, for learning the Dutch language, they have tried to work with Duolingo – a mobile language learning application – but figured out that this application sometimes gives the wrong translations. They much rather work with personal language teachers than digital apps, because of a higher level of trust.

Finally, the aversion towards digital tools from some refugees, mostly older people because they find it too difficult, causes them to stop cooperating in their integration process. The intrinsic motivation of the refugee to integrate into a different society is however a really important aspect to make the integration work. This results in a lack of willingness to integrate, because the tools do not motivate them, which delays the overall integration.

Hypothesis 1 talks about both advantages and disadvantages. Regarding the advantages, the respondents mostly focus on more efficiency and less time consuming processes. The disadvantages are less transparency, less tangibility and the disappearance of the social aspect. Hypothesis 1, which claims that the usage of digital tools for refugee integration has both advantages and disadvantages, as they can improve quality of service but can also cause transparency and privacy issues, can be accepted to be true, but is however inconclusive as there are more advantages and disadvantages to be identified.

Implementation barriers

Subquestion 2 asks about implementation barriers when it comes to using digital tools by NGOs for refugee integration. Existing literature showed that implementation barriers can either be

caused by information gaps and lack of problem anticipation or laws and regulations from the national level.

From the interview with participant 2, who works for the Ukrainian project, it becomes clear that implementation barriers mostly have to do with things outside of the NGOs' reach. It is described that a lot of processes that are part of refugee integration are in collaboration with other organizations, for example the municipality or tax authorities. Because these organizations are part of various activities, it makes it harder to implement digital tools, because a lot of these organizations do not want to fully digitize procedures; 'Usually, these products are not completely digital, if it is in collaboration with other organizations then it is still filling in forms, or making an appointment and coming by.' (participant 2)

The second and most mentioned barrier by the respondents is the digital ignorance of refugees, which makes the threshold for implementing digital tools higher. The refugees themselves also raise this issue, which participant 1 explains: 'Especially the older generation, they are like, why does everything have to go via the phone? Why can you not just send us post?' The feedback of the refugees is rather important for the volunteers, because otherwise it impedes their integration process. Therefore, they are careful with just implementing any digital methods that could cause confusion for refugees with the result of a stagnated integration process.

Hypothesis H2a states that local actors face implementation barriers due to lack of problem anticipation and information gaps. The results of the interviews indicate that local actors, like NGOs indeed face certain implementation barriers. However, the most mentioned barrier is the digital ignorance of refugees, which makes them less willing to work with digital technologies to improve their integration. Barriers like information gaps and lack of problem anticipation are not mentioned by the respondents, therefore we cannot accept this hypothesis to be true.

Another barrier that was mentioned by all three respondents, is money. If NGOs would want to implement new digital tools, they will have to pay for this themselves. They sometimes get subsidies from municipalities, but this is only when the municipality is the principal and the NGO is the agent. (Braun & Guston, 2003) When the NGO itself comes up with the initiative to implement a digital product, they will not receive subsidies or other kind of monetary support from the municipality. This makes the decision to implement a digital product harder, which creates a higher threshold to implement.

Building on hypothesis H1b, which states that implementation barriers are caused by laws and regulations from the national level, participant 3 states that the NGO does not necessarily find themselves in a position where they feel limited in their decisions to implement because of rules from the Dutch government. However, it is also mentioned that if it were the case, they would have to obey these rules and operate within the set boundaries of those laws. The following example is given: ‘Of course you now have the privacy legislation that has been tightened up, but that is only very good. It just means that you have to forward the data of clients to parties you work with a little more thoughtfully, but that is only good.’ (participant 3) From this quote, it can be concluded that local actors do have to obey by rules and regulations from the national level, for example the tightening privacy law. However, the NGOs are happy with the rules set on the national level, because it guarantees refugees’ safety. Therefore, it can be concluded that local actors, like NGOs, do not feel limited because of these national laws, which results in the rejection of hypothesis H2b.

Autonomy of NGOs

Because the focus of this thesis is on NGOs, it is really important to find out to what extent they experience autonomy to implement digital tools as they prefer. Sub question 3 covers this topic, which asks ‘*Do NGOs have the autonomy to make decisions about using digital tools to promote refugee integration on a local level?*’ All the respondents indicated that as an NGO you do have a lot of autonomy and room to operate in whichever way you would like. However, as the team leader of location Borne and Twenterand mentioned, there are restrictions to this: ‘You have a lot of room for your own interpretation. Only, there are certain guidelines through which you can work and that is logical because as an organization you want to maintain a certain standard, deliver certain quality.’ (participant 3)

Regarding the first hypothesis for this sub question, ‘*Local actors like NGOs take advantage of the autonomy to use digital tools as they prefer, despite governance and law on the national or global level*’, the respondents gave some interesting insights. It becomes clear that NGOs have a lot of autonomy because municipalities give them big responsibilities regarding refugee integration in the city they are located in. Regarding implementing digital tools, they are free to realize their ideas, without asking for permission. However, they do obey the national law and accept limitations coming from this. The following passage makes clear that they do not have full autonomy over the integration of refugees: ‘The municipality can then impose measures. We cannot impose measures in this respect. Those are things only municipalities can do.’ (participant 1) The team leader of Zwolle and Steenwijkerland is talking

about measures that the municipality can impose when refugees are not willing to cooperate in their integration process. These measures could be fines or a reduction in social benefits. By law, the NGOs are not allowed to impose measures themselves and the NGOs respect and adhere to these laws. Therefore, hypothesis H3a can be rejected.

The restrictions that the NGOs face mostly come from the municipalities of the cities in which they are located. When applying the principal agent theory to this scenario, the municipality would be the principal and the NGO would be the agent. Initially, by law, the responsibility for the integration of refugees lies with the municipality of the city in which the refugee is located. Despite this, the municipalities do not have enough time and manpower to mentor each refugee in their personal integration journey, with the result of NGOs taking over these tasks: ‘Yes, that is how it is divided. It is laid down by law that municipalities are responsible for this. In every municipality there is a VluchtelingenWerk, so you often see that the guidance is outsourced to us’, thus the team leader of location Zwolle and Steenwijkerland. (participant 1) As existing literature already suggests, NGOs are a crucial third party when it comes to refugee integration, because of their specialized, tailor-made approach which is extremely beneficial to refugees. Hypothesis H3b, which states that refugee integration will be improved if the autonomy of decision-making about digital tools is given to the local actors such as NGOs, can therefore be accepted as the results from the interviews support this hypothesis.

Future perspectives of NGOs

As seen in the paragraphs above, there are already some digital methods in place. Due to some barriers, not everything that the NGOs wish to see being used can actually be implemented. However, there are future plans for using more digital tools by NGOs, which will give them the opportunity to improve refugee integration and provide refugees with tools that they desire to work with. Therefore, hypothesis 4, which states that NGOs believe in the potential of digital tools and have future perspectives for using these, can be accepted.

First of all, respondent 1 wishes to create a system in which the employees and volunteers of VluchtelingenWerk Nederland can easily switch between the different forms of mentoring, specifically social, judicial and all the courses and trainings. This will make the process of mentoring a lot clearer and more efficient. However, the respondent does not only want a clearer system for the employees, but also for this system to become digitally visible and workable for the refugees themselves, so that they can gain insights into their own integration process at all times and can also extend this with their own interpretation, which

will make the integration process and the reporting thereof more inclusive. Respondent 1 makes the benefits of this future digital plan clear: ‘I think that refugees would benefit quite a bit from being able to access their files as well.’

Furthermore, respondent 3 also has some plans for the future regarding digital tools for integration, which includes a digital educational environment for refugees where they can see their progress regarding assignments, learning the Dutch language and other trainings. Everyone will be able to work at their own pace and know what part needs more attention or in which they are already more advanced. The respondent basically wants a digital system as how Dutch students have at university. In addition to this, there are also plans for an application in which refugees are able to see all the documents and rapports that they need in the Netherlands. This includes for example, healthcare, like doctor or dentist appointments, meetings with the municipality or tax authorities and also files from the IND or housing organizations. The idea is to have all of these in one application for each refugee, so that they can find all the information they need in just one application on their phone or laptop. A nice addition, according to respondent 3, would be a digital environment in which refugees can see the social map of their municipality, which can contribute to their integration as well.

Discussion of the findings

The findings of this research give a good overview of the methods in place, how NGOs operate and their future perspectives. In this section these findings will be dissected and analysed a bit deeper.

The results from the interview show that integration is a concept which can be perceived in different ways by many people. Working with Syrian and Eritrean refugees has different outcomes for the term integration compared to working with Ukrainian refugees. It can also mean that the end goal of integration is different per NGO. It is therefore rather hard to make policies and decisions about implementing digital tools, especially on a broader (regional or national) level. The advantages and disadvantages may therefore not apply for all NGOs. It is therefore important for every NGO to critically analyse the refugees in their organization and discover the needs and desires. It is important to remind that not every digital tool will work in every NGO in the Netherlands and this should first be examined before it is implemented.

Another interesting interpretation that can be made from the findings, is that NGOs are overall quite positive when it comes to digital tools. However, they are all lagging behind, of which they are well aware. It is remarkable that NGOs and municipalities know that they are

behind on digital technologies, yet do not make a serious effort to develop themselves further in that area. This could mean that the (non-digital) methods that are in place now are working well and everyone is satisfied about how the integration is proceeding at this point. However, it could also indicate that not enough attention is spent on helping NGOs in growing digitally. As there is also not a digital policy in the Inburgeringswet from the Netherlands, it is possible that there is not enough time to do research on digital tools for refugee integration, which is detrimental for the refugee.

One of the barriers to implementing digital tools is the ignorance and aversion of refugees towards technologies. Refugees find it hard to work with tools they have no experience with and therefore tell the NGOs that they like to work with physical tools. The advantages that the digital tools bring are however very significant and not easy to overlook. The tools that NGOs offer now are mostly courses and trainings about for example housing, child upbringing, healthcare and more. It would be very helpful to include trainings about digital technologies. This would benefit the refugee in two ways. Firstly, it can help them in their integration process and give NGOs the opportunity to implement more digital tools at their organization. And secondly, it prepares the refugees for the technological world that is reality, which they will face everyday in the future during their personal and work life.

The last point, which is somewhat of a contradiction, that can be taken out of the analysis is about the advantages and disadvantages of using digital tools. Digital tools are seen as an advantage by the interviewees because it makes refugees less dependent on physical tools or human beings to help them with their integration process. Therefore, the usage of digital tools should contribute to self-reliance, which is the most important goal of NGOs like VluchtelingenWerk Nederland. However, in the disadvantages section, it becomes clear that using more digital tools for refugee integration takes away the social aspect, which is also considered the most important dimension of integration. It will result in refugees not speaking Dutch anymore and instead copy their text into Google Translate. The findings show that at the one hand digital tools and the usage of this by refugees help them with their integration and makes them more self-reliant, while on the other hand these digital tools can slow down their integration process because they are less interacted with the Dutch culture and language. This is probably the cause of NGOs' insecurity about using digital tools and the fear of its consequences, which results in a lesser amount of trust in digital technologies and therefore a slower development towards integration through digitized methods.

Conclusion

Although the sample size was small, which contained three NGOs in the Netherlands, it is still possible to see some general trends in the data. Concerning the first research question, which asks *'What are the advantages and disadvantages of using digital tools to promote refugee integration?'*, the most obvious advantage of digital technologies is time efficiency. Additionally, digital tools add to self-reliance, which makes refugees less dependent and gives them the opportunity to integrate at their own pace. Regarding the disadvantages, the respondents mostly focused on the disappearance of the social aspect, which, from their point of view, shapes the integration process. Furthermore, it makes things less tangible and transparent, which results in an aversion from refugees towards digital tools. From the results, it became clear that the willingness of refugees to integrate plays a big role in the speed of their integration process.

The second research question, which talks about the barriers of the usage of digital tools for integration, also gave some revealing insights for this thesis. The most consequential barrier is the digital ignorance of refugees. The fact that a lot of refugees find it hard to work with digital technologies and are not experienced with it, makes it a lot harder for NGOs to implement these and change their approach to integration to a more digitized one. According to existing literature, barriers should have to do with information gaps and lack of problem anticipation, however it becomes clear from the interviews that this is not the case. Theory on this topic also state that laws and regulations from the national level can impede NGOs from implementing digital tools. This is true to the extent that if there were rules, the NGOs would have to obey by this, however they do not feel limited in their implementation opportunities, because the laws that are in place now are regulations that they would abide by either way.

The next research question can be seen as an addition to research question 2, which is about the autonomy of NGOs. Lack of autonomy could in fact be a barrier to implementation. This topic is taken a bit broader, because the focus of this thesis is on NGOs, which is a specific group and it makes sense to discover how these organizations operate in a more detailed way, because of their crucial role in refugee integration. The interviews give a clear notion of the autonomy of NGOs in regards to refugee integration. By law, it is documented that the responsibility for refugee integration is given to the municipalities. The municipalities often outsource these tasks to NGOs because their lack of time to be fully engaged in every refugees' integration process. NGOs can do a better job, because of their ability to give each refugee a personal tailor-made integration approach. While working towards improved refugee

integration, NGOs experience a lot of autonomy and room to implement new ideas as well as digital technologies. However, the NGOs do remain the agent, while the municipalities operate as the principal, which means it is possible that they face limitations from the local or national level. Nonetheless, the NGOs accept these limitations and do not take advantage of their autonomy.

The last topic is about future perspectives of the NGOs regarding digital tools. Two ideas were mentioned by two different respondents. One of the respondents wants to improve the administration system and make it possible for refugees to get access to all their documents digitally, in order for them to be more involved in their integration process. The second respondent desires a digital learning environment that is tailor-made for each refugee, so that they are able to integrate in their own way and be less dependent of courses and trainings that are given in person.

The discussion section tells us that it is not always clear if a factor is improving or stagnating integration. Therefore it is important to find out all the sides to implementing certain digital technologies, to not be in for a surprise. A limitation to this study is the small sample size, which consists of three locations of the same NGO in the Netherlands. The results from the interviews could differ if other NGOs were involved as well, since VluchtelingenWerk Nederland also has national policies, which results in respondents giving the same answers and leaves the study with less diverse insights. However, because NGOs mostly operate on a local level, there were still some very interesting points made by each of the NGOs. Another limitation is that the time span of this thesis did not allow to interview refugees as well. Because refugees are a vulnerable target group, it comes with a lot of preparations and ethical considerations. This was simply not doable in the 10 weeks of time that were laid out for this research.

This research gave insights on how NGOs in the Netherlands use digital tools to improve refugee integration. With key respondent interviews, information about this topic was collected directly by the NGOs, who work with refugees and are therefore the perfect respondents for this study. The thesis answered questions about the advantages and disadvantages of digital tools, implementation barriers and autonomy of NGOs. With all this information, a better understanding of the usage of digital tools with refugees as a target group is created. Since the Netherlands, as a nation, not yet has clear paths on using digital tools, this thesis can serve as a building block for policy makers to identify which digital tools would be helpful and which would not. For organizations like NGOs, it provides insights on the effects of digital tools that

they already use and ideas for future perspectives which would benefit the refugees' integration process. They can take this into account in their procedures and maybe take steps regarding digital tools based on the policy recommendations stated below.

A recommendation for future research studies is analysing which of the two contradicting factors has a better impact on integration; self-reliance or the social aspect. It could be relevant to find out which of the dimensions of self-reliance cause the social aspect to disappear, in order to implement digital tools that include a balance of both self-reliance through digital technologies in which the social aspect still comes up. Additionally, it could be interesting for future studies to also take into account the viewpoint of the refugee. It could add a whole different angle and more support for the arguments made in this study and possible other studies. An interesting topic to research would be why refugees have an aversion to technology and are not easily willing to adapt themselves to a more technological environment. If it is studied how this aversion is created by refugees, policy makers can come up with ideas on how to make refugees more willing to work with digital tools in order to improve their integration process.

A policy recommendation for NGOs about using digital tools for refugee integration, which is based on the findings of this study, is to make concrete plans for implementing digital tools and present this to collaborating organizations, like schools or municipalities. This would partly take away the barrier of implementation due to collaborating organizations that do not want to switch to digital technologies. Another part of the policy recommendation is to make use of algorithms to help refugees find a job. This algorithm can be filtered on previous education (diplomas obtained in the home country) as well as language proficiency, which could be connected to certain companies instead of random delegation amongst companies. Since respondents mentioned they desire digital educational platforms for refugees, it would be helpful for NGOs to partner up with (technical) universities and work together towards creating a digital learning environment for refugees.

References

AbuJarour, S. (2020). ICT-enabled Refugee Integration: A Research Agenda. *Association for Information Systems*. 34: 555-573.

AbuJarour, S. and Krasnova, H. (2017). Understanding the Role of ICTs in Promoting Social Inclusion: The Case of Syrian Refugees in Germany. European Conference on Information Systems (ECIS 2017). Guimarães, Portugal.

Alencar, A. (2017). Refugee integration and social media: a local and experiential perspective. *Information, Communication & Society*. 21(11): 1588-1603. DOI: <https://doi-org.ezproxy2.utwente.nl/10.1080/1369118X.2017.1340500>

Alexander, M (2007). Cities and Labour Immigration: Comparing Policy Responses in Amsterdam Paris Rome and Tel Aviv. Aldershot: Ashgate Publishing.

Bommes, M. (2012). Transnationalism or assimilation? In C. Boswell & G. D'Amato (Eds.), *Immigration and social systems: Collected essays of Michael Bommes* (pp. 107–124). IMISCOE Research. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Bosswick, W. & Heckmann, F., 2007. Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities, Eurofound. Ireland.

Braun, D. & Guston, D.H. (2003). Principal-agent theory and research policy: an introduction. *Science and Public Policy*. 30(5): 302-308.

Brell, C., Dustmann, C., and Prestion, I. (2020). The labour market integration of refugee migrants in high-income countries. *Journal of Economic Perceptions*. 34 (1): 94-121. Doi: 10.1257/jep.34.1.94.

Cambridge Dictionary. (n.d.) Citation. In dictionary.cambridge.org. Retrieved June 16th, 2023, from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/self-reliance>

Caponio, T, & Borkert, M. (2010). The Local Dimension of Migration Policymaking. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Castaño-Muñoz, J., Colucci, E., Smidt, H. (2018). Free Digital Learning for Inclusion of Migrants and Refugees in Europe: A Qualitative Analysis of Three Types of Learning Purposes. *International review of Research in Open and Distributed Learning*. 19(2): 1-21. Doi: : <https://doi.org/10.19173/irrodl.v19i2.3382>

- Chiswick, Barry R., Yew L. Lee and Paul W. Miller. 2004. Immigrants' Language Skills: The Australian Experience in a Longitudinal Survey. *International Migration Review*. 38(2):611-54.
- De Haas, H., and T. Fokkema. 2011. The Effects of Integration and Transnational Ties on International Return Migration Intentions. *Demographic Research*. 25: 755–782. doi: 10.4054/DemRes.2011.25.24.
- Dekker, R, Emilsson, H, Krieger, B, & Scholten, PWA (2015). A Local Dimension of Integration Policies? A Comparative Study of Berlin, Malmö and Rotterdam. *International Migration Review*. doi:10.1111/imre.12133.
- De Vroome, T., and F. Van Tubergen. 2014. Settlement Intentions of Recently Arrived Immigrants and Refugees in the Netherlands. *Journal of Immigrant and Refugee Studies*. 12 (1): 47–66. doi: 10.1080/15562948.2013.810798.
- Esser, H. (2004). 'Welche Alternativen zur "Assimilation" gibt es eigentlich?' *IMIS – Beiträge*. 23: 41–59.
- Etikan, I., Musa, S.A., Alkassim, R.S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*. 5(1): 1-4.
- Given, L.M. (ed) (2008), *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. London: Sage.
- Haan, M. (2012). The housing experiences of new Canadians: Insights from the longitudinal survey of immigrants to Canada (LSIC). Citizenship and Immigration Canada.
- Head, B.W., Alford, J. (2015). Wicked Problems: implications for Public Policy and Management. *Administration & Society*. 47(6): 711-739. DOI: 10.1177/0095399713481601.
- Heath, Anthony F., Catherine Rethon and Elina Kilpi. 2008. The Second Generation in Western Europe: Education, Unemployment, and Occupational Attainment. *Annual Review of Sociology*. 34:211-35.
- Heckmann, F. (2006). Integration and integration policies. IMISCOE Network Feasibility Study. www.efms.uni-bamberg.de/pdf/INTPOL%20Final%20Paper.pdf

- Jensen, R.B., Coles-Kemp, L., Talhouk, R. (2020). When the Civic Turn turns Digital: Designing Safe and Secure Refugee Resettlement. *Association for Computing Machinery*: 1-14. DOI: <https://doi.org/10.1145/3313831.3376245>
- Kettl, D. (2009). *The next government of the United States: Why our institutions fail us and how to fix them*. New York, NY: W.W. Norton.
- Kirmayer, L. J., Narasiah, L., Munoz, M., Rashid, M., Ryder, A. G., Guzder, J., Hassan, G., Rousseau, C., & Pottie, K. (2011). Common mental health problems in immigrants and refugees: general approach in primary care. *Cmaj*. 183(12): 959-967.
- Mahmig, H. (2004). The Politics of Minority-Majority Relations: How Immigrant Policies Developed in Paris, Berlin and Zurich. In R Penninx, K Kraal, M Martiniello, & S Vertovec (Eds.) Ashgate Publishing.
- Martinovic, Borja, Frank van Tubergen and Ineke Maas. 2009. Dynamics of Interethnic Contact: A Panel Study of Immigrants in the Netherlands. *European Sociological Review*. 25(3):303-18.
- Müller, M., Khamis, D., Srivastava, D., Exadaktylos, A. K., & Pfortmueller, C. A. (2018). Understanding refugees' health. *Seminars in Neurology*. 38(2): 152-162.
- Penninx, R. & Garcés-Mascreñas, B. (2016). The concept of integration as an analytical tool and as a policy concept. *Integration Processes and Policies in Europe*, IMISCOE Research Series. DOI: 10.1007/978-3-319-21674-4_2
- Perkmann, M. (1998). Social Integration And system Integration: Reconsidering The Classical Distinction. *Sociology*. 32(3): 491-507.
- Poppelaars, C. & Scholten, P. (2008). Two Worlds Apart. The Divergence of National and Local Immigrant Integration Policies in the Netherlands. *Administration & Society*. 40(4): 335-357. DOI: 10.1177/0095399708317172
- Risberg, A. & Romani, L. (2021). Underemploying Highly Skilled Migrants: An organizational logic protecting corporate 'normality'. *Human Relations*. 75(4): 655-680. DOI: <https://doi-org.ezproxy2.utwente.nl/10.1177/0018726721992854>
- Saldana, J. (2016). *An Introduction to Codes and Coding. The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: Sage.

Schmidtke, O. (2014). Beyond National Models? Governing migration and integration at the regional and local levels in Canada and Germany. *Comparative Migration Studies*. 2(1): 77–99.

Scholten, P. (2011). Constructing Dutch Immigrant Policy: Research-Policy Relations and Immigrant Integration Policy-Making in the Netherlands. *BJPIR*. 13: 75-92 DOI : 10.1111/j.1467-856X.2010.00440.x

Scholten, P. (2013). Agenda dynamics and the multi-level governance of intractable policy controversies: the case of migrant integration policies in the Netherlands. *Policy Sciences*, 46(3), 217–236. <https://doi.org/10.1007/s11077-012-9170-x>

Shields, Michael A., and Stephen Wheatley Price. 2002. The English Language Fluency and Occupational Success of Ethnic Minority Immigrant Men Living in English Metropolitan Areas. *Journal of Population Economics*. 15(1):137-60.

Temporary Parliamentary Research Committee Integration Policy. (2004). *Bruggen Bouwen [Building bridges]*. The Hague, the Netherlands: Sdu Press.

Turkay, B. & Turkay, S. (2019). Understanding Turkish NGOs' Digital Technology Use in Helping Refugees in Turkey. *Association for Computing Machinery*: 1-6. DOI: 10.1145/3290607.3312984

UNHCR. (2019). Netherlands. *The UN Refugee Agency*.

VluchtelingenWerk Nederland (n.d.)In Vluchtelingenwerk.nl. Retrieved June 20th, 2023 from <https://www.vluchtelingenwerk.nl/nl>.

Vorbrugg, A. & Bluwstein, J. (2022). Making sense of (the Russian war in) Ukraine: On the politics of knowledge and expertise. *Political Geography*. 98: 1-2. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.polgeo.2022.102700>

Werker, E. & Ahmed, F.Z. (2008). What do Nongovernmental Organizations do? *Journal of Economic Perspectives*. 22(2): 73-92. DOI: 10.1257/jep.22.2.73

Wimmer, A, & Glick-Schiller, N. (2003). Methodological nationalism, the social sciences, and the study of migration: An essay in historical epistemology. *International Migration Review*. 37(3):576–610.

Zhao, Y. 2002. Causes and Consequences of Return Migration: Recent Evidence from China. *Journal of Comparative Economics*. 30: 376–394. doi: 10.1006/jcec.2002.1781.

Appendix

Interview guide – a semi-structured interview

Original guide (Dutch)

CONSENT: Geeft u toestemming om dit interview op te nemen. Heeft u het informatie en toestemming formulier gelezen en geeft u toestemming om dit audio op te nemen.

1. Kunt u mij iets over uw organisatie vertellen, bijvoorbeeld het doel, de werkzaamheden of andere bijzondere punten die erbij komen kijken?
 - Wat is uw functie?
2. Kunt u mij een beeld schetsen van de gemiddelde vluchteling bij uw organisatie?
 - Is dit beeld typisch voor de gemiddelde vluchteling in Nederland of wijkt het erg af?
 - Is dit verschillend met de gemiddelde vluchteling in Nederland?
 - Wat zijn de verschillen? → specificeren, demografische kenmerken.
3. Integratie wordt vaak gezien als een belangrijk doel voor migranten. Hoe zou u de term integratie omschrijven?
 - In hoeverre is integratie een doel bij uw organisatie of voor u persoonlijk als werknemer?
4. Wat zijn de meest belangrijke punten die een vluchteling moet bereiken om beschouwd te worden als ‘voldoende geïntegreerd’ in uw organisatie?
 - Hoe verloopt de integratie van de vluchtelingen waarmee uw organisatie werkt op dit moment?
 - En hoe zit het met de arbeidsmarkt integratie?
5. Wat zijn de meest belangrijke aspecten van integratie, welk soort integratie wordt het meest op gefocust in uw organisatie? Arbeidsmarkt integratie, culturele integratie/sociale integratie etc.
6. Wat voor methodes worden er door uw organisatie op dit moment gebruikt om de integratie van vluchtelingen te stimuleren?
7. Worden er op dit moment ook al digitale middelen/methodes gebruikt om de integratie te stimuleren? → welke dan?
 - Veel van de werkers in dit gebied kennen elkaar en overleggen/werken samen. Kent u ook andere organisaties die (digitale) methodes gebruiken en kunt u iets vertellen over hun ervaring hiermee?
8. Wat zijn volgens u de voor- en nadelen van het gebruiken van digitale methodes voor de stimulatie van integratie?
9. Meest effectieve, minder effectieve middelen. Welke middelen worden het meest gebruikt en waarom?
 - Welke bevallen het best bij de vluchtelingen?
 - Wat geeft het meest resultaat?
 - Wat werkt minder goed?
 - Ooit feedback erop gekregen van vluchtelingen?
10. Zijn er plannen voor de toekomst voor het gebruiken van meer digitale middelen, en welke zijn dit dan?

11. Heeft u, als lokale organisatie, enigszins autoriteit om zelf te beslissen welke (digitale) methodes er gebruikt worden in uw organisatie?
 - Funding, wie betaalt deze implementaties, omdat het niet de overheid is.
12. Vloeien deze ideeën ook nog ergens naartoe?
 - Worden deze ideeën bijvoorbeeld gedeeld met gemeentes?
 - Werken jullie samen met de gemeente van deze stad?
 - Hoe zouden gemeentes kunnen helpen om jullie doelen te realiseren?
 - Hebben jullie toestemming nodig om bepaalde methodes in te zetten, of bepalen jullie dit volledig zelf?
13. Welke factoren maken het moeilijk om digitale middelen te gebruiken, welke factoren blokkeren het gebruiken van digitale middelen?
14. Hoe schetst u het 'perfecte' beeld als we kijken naar digitale middelen die worden gebruikt voor de integratie van vluchtelingen. Welke middelen missen? Wat zou u nog graag willen zien groeien in de toekomst? Waar denkt u dat de vluchtelingen het meest behoefte aan hebben?

English translation

CONSENT: Do you give permission to record this interview. Have you read the information and consent form and you give permission to record this audio.

1. Can you tell me something about your organization, such as its purpose, operations or other special points involved?
 - What is your position?
2. Can you give me a picture of the average refugee at your organization?
 - Is this picture typical of the average refugee in the Netherlands or does it differ greatly?
 - Is this different from the average refugee in the Netherlands?
 - What are the differences? → specify, demographic characteristics.
3. Integration is often seen as an important goal for migrants. How would you define the term integration?
 - To what extent is integration a goal at your organization or for you personally as an employee?
4. What are the most important things a refugee must achieve to be considered "sufficiently integrated" in your organization?
 - How is the integration of refugees with whom your organization is currently working?
 - What about labour market integration?
5. What are the most important aspects of integration, what type of integration is most focused on in your organization? Labour market integration, cultural integration/social integration etc.

6. What methods is your organization currently using to promote refugee integration?

7. Are any digital tools/methods currently being used to promote integration? → which ones?

- Many of the workers in this area know each other and consult/work together. Do you know other organizations that use (digital) methods and can you tell something about their experience with this?

8. What do you think are the advantages and disadvantages of using digital methods for the stimulation of integration?

9. Most effective, less effective means. Which means are most used and why?

- Which ones do the refugees like best?

- What gives the most results?

- What works less well?

- Have you ever received feedback on it from refugees?

10. Are there future plans for using more digital resources, and what are they?

11. As a local organization, do you have some authority to decide for yourself what (digital) methods are used in your organization?

- Funding, who pays for these implementations?

12. Do these ideas flow anywhere?

- For example, are these ideas shared with municipalities?

- Are you working with the municipality of this city?

- How could municipalities help you achieve your goals?

- Do you need permission to use certain methods, or do you decide entirely on your own?

13. What factors make it difficult to use digital resources, what factors block the use of digital resources?

14. How do you paint the "perfect" picture when looking at digital resources used for refugee integration. What resources are missing? What would you like to see grow in the future? What do you think refugees need most?

Code book

Code name	Description of the code	Which research question does it answer?	Amount of quotations	Example of a quotation
Advantages of digital methods	Involves quotations about the advantages and positive sides of digital tools used by NGOs	RQ1: <i>What are the advantages and disadvantages of using digital tools to promote refugee integration?</i>	13	A: yes, I think speed for sure. I also think that it can really contribute to self-reliance, so at the moment that people are really able to make good use of it. And that, of course, makes it a little trickier. But I think it can definitely speed up a process a lot.
Autonomy of NGOs	Involves quotations about how NGOs operate, how they need to obey other parties and how they use their autonomy	RQ3: <i>Do NGOs have the autonomy to make decisions about using digital tools to promote refugee integration on a local level?</i>	18	A: Yes, that's how it's divided. Yes, it is laid down by law that municipalities are indeed responsible for this. Well, well actually it happens, in just about every municipality there is a refugee work, so you often see that indeed the guidance is outsourced to us.
Barriers to implementation of digital tools	Involves quotations about barriers that NGOs face to implement digital tools.	RQ2: <i>What are the barriers for NGOs to implementing digital tools for the promotion of refugee integration?</i>	5	A: No, look, of course you now have the privacy legislation, which has of course really been tightened up, but that is only very good, so that also just means that you have to forward the data of clients to parties you work with a bit more thoughtfully, but that is only good.
Currently used methods (not necessarily digital)	Involves quotations about what methods are already in	Main RQ: <i>How are digital tools being used by NGOs to</i>	7	A: What I also think is a good part is the EuroWijzer training that is given at

	place and how integration is going with these methods	<i>promote the integration of refugees in the Netherlands?</i>		VluchtelingenWerk. That's really support on the bit of financial integration actually. How does our payment system work? What's involved? DigiD, that kind of thigs.
Differences in populations (ethnicities)	Involves quotations about the different ethnicities in the NGO. The kind of refugee target group can be identified with that	Main RQ: <i>How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of refugees in the Netherlands?</i> and background information	4	A: I think the biggest increase we have at the moment is Syrians and Eritreans. Well, that was the case the past two years and within those two groups you see a very big difference.
Digital methods	Involves quotations about the digital methods that the NGO is using up until now to promote refugee integration	Main RQ: <i>How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of refugees in the Netherlands?</i>	18	A: And we work with VVS. That's the Refugee Tracking System. That is really used by all refugee works in the Netherlands, so that is very useful when someone has of course first been in the AZC and then comes over to me. I can see exactly there, well, what has already been done in the AZC? How is someone helped? So there is a digital registration system
Disadvantages of digital methods	Involves quotations about the disadvantages and negative sides of digital tools	RQ1: <i>What are the advantages and disadvantages of using digital tools to promote refugee integration?</i>	13	A: Look, I think when you digitize, you see people less, so the whole social aspect almost disappears, doesn't it? At the moment that someone can of course do everything via the computer and can also do it themselves. Then I

				think that bit of social integration might also be less, because the need to speak the language continuously disappears.
Funding of digital tools	Involves quotations about how funding is organized when implementing a digital tool and to what extent this could be a barrier for implementation (basically a subcode of 'barriers to implementation')	Main RQ: <i>How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of refugees in the Netherlands?</i> and RQ2: <i>What are the barriers for NGOs to implementing digital tools for the promotion of refugee integration?</i>	3	A: No, if we were to opt for a different way of working, that yes, that will just cost us money, then we are responsible for those costs ourselves.
Future plans of digital tools	Involves quotations about the perspectives of the respondents regarding using digital tools for integration in the future	RQ4: <i>What are the future perspectives for using digital tools within NGOs to promote refugee integration?</i>	7	A: Yes, I would say digital learning environments. I think people have been helped a lot by that. So that you just have a digital learning environment that we also have at universities and at HBO, on which you log in and in which you can follow exactly what your integration line is and what your course looks like, which materials belong to it and if you want to work ahead, you can work ahead.
Procedure of integration	Involves quotations about integration procedures that refugees have to go through	Main RQ: <i>How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of</i>	4	A: With the municipality, it is indeed the case that someone only flows out when that entire

		<i>refugees in the Netherlands?</i> and background information		plan, the entire PIP, has been completed.
The term 'integration'	Involves quotations about different interpretations of the term 'integration' and what causes these different perspectives	Main RQ: <i>How are digital tools being used by NGOs to promote the integration of refugees in the Netherlands?</i> , background information and critical analysis of integration	10	A: What is actually expected with the integration is indeed that you do everything you can to at least to learn the language as quickly as possible. So to participate as soon as possible indeed, in addition to going to school, that you could find a job or at least go to school and do training that is really aimed at finding a job. So that you can indeed contribute to society. I think that, at least for the field, that's just very important

Interviews

1. Interview with the team leader of VluchtelingenWerk Nederland (location Zwolle and Steenwijkerland).

I = interviewer

A = Anonymous speaker

I: Yes, top. Dan ga ik gelijk beginnen. Zou u misschien kunnen beginnen met iets meer over de organisatie vertellen, dus VluchtelingenWerk Nederland in het algemeen, het doel, de werkzaamheden of andere bijzondere punten.

A: Uh, ja dat is goed. Nou, ons doel eigenlijk, onze missie is vluchtelingen begeleiden naar zelfredzaamheid en dat komt dus inderdaad tot uiting in het geven van maatschappelijke begeleiding, ook juridische begeleiding en daarnaast bieden wij een aantal trainingen aan. Uhm, de maatschappelijke begeleiding bij ons begint vanaf het moment dat iemand dus vanuit het AZC komt en gehuisvest wordt in de gemeente, dus in mijn geval zijn dat de gemeente Zwolle en Steenwijkerland. Dus op het moment dat iemand daar inderdaad een woning beschikbaar krijgt, komen wij eigenlijk in beeld voor de begeleiding, dus wij ondersteunen vanaf het moment iemand een huis aangeboden krijgt, ondersteunen wij, naja goed, in eerste instantie een jaar lang. Dus elke vluchteling heeft recht op een jaar lang begeleiding en het traject dat wij dan starten is in principe in eerste instantie is iemand natuurlijk compleet nieuw, nu is het zo dat uhm, doordat de wachttijden zolang zijn mensen best wel lang op een AZC zitten dus ondertussen al wel een klein beetje ingeburgerd zijn. Maar toen ik een aantal jaar geleden begon als teamleider was dat totaal niet zo en toen was de wachttijd voor een huis in de gemeente was gemiddeld twaalf weken. Als jij echt nog maar zo kort in Nederland bent, dan heb je eigenlijk helemaal geen achtergrond natuurlijk, dus dan begint iemand echt vanaf nul. Naja goed, en dan is de begeleiding echt heel erg gericht op echt het inburgeren, dus zo snel mogelijk naar school toe, taal leren. Op het moment dat wij signaleren dat het niet goed gaat met de taalles, dan regelen wij een taalmaatje, zorgen dat eventueel een bijbaantje gevonden zou kunnen worden. Alles staat in het teken van in principe zo snel mogelijk integreren, aangezien wij na twaalf maanden beoordeeld worden door de gemeente van joh wat hebben jullie eigenlijk gedaan in dit jaar.

I: Oke..

A: Ja, qua juridische begeleiding doen wij heel veel gezinsherenings aanvragen. Vaak zie je dat een gedeelte van het gezin de reis naar Nederland maakt, omdat het vaak gewoon te duur is voor het hele gezin om in één keer hiernaartoe te komen. Die mensen komen bij ons, die geven aan van joh wij willen graag gezinshereniging en dan ondersteunen wij in het indienen van de aanvraag. Maar ook dingen zoals het verlengen van een verblijfsvergunning, aanvragen van onbepaalde tijd, naturalisatie eventueel ook. En ik denk dat bij ons is het wel echt zo dat in eerste instantie gaan wij er inderdaad van uit dat de cliënt niet heel veel kan, maar nemen wij cliënt wel overal in mee. Dus de uitleg is heel duidelijk, van joh, wij gaan jou ondersteunen maar wij verwachten eigenlijk ten alle tijden van jou dat jij zelf ook voldoende doet om hier aan mee te dragen.

I: Ja, precies

A: Ja, en nou goed na verloop van tijd verschuift dat steeds meer in van oke we verwachten meer van jou en dan gaan wij iets meer op de achtergrond zitten om toch inderdaad maar die zelfredzaamheid te bevorderen.

I: En dat gaat dan echt individueel per vluchteling zegmaar, maak je dan een individuele case voor iedereen?

A: Ja, in principe wel ja, vanuit de gemeente wordt er samen met ons een plan opgesteld dat heet een PIP. Dat is het persoonlijk integratie plan en daar staan dan allerlei doelen in die eigenlijk binnen een jaar behaald zouden moeten worden en daar geven wij dan uitvoering aan dus wij moeten eigenlijk ervoor zorgen dat dat plan in een jaar wordt behaald.

I: Oke, wat interessant, dat wist ik helemaal niet, dat dat ook met de gemeente nog in samenwerking was.

A: Ja, in principe zou de gemeente verantwoordelijk zijn, nouja goed sinds de nieuwe wet inburgering al helemaal, is de gemeente eigenlijk compleet verantwoordelijk voor de inburgering van de vluchteling, alleen ja goed in Zwolle ook, het is zoveel. De gemeente kan dat allemaal niet alleen doen, dus je moet wel dingen uitbesteden, wil je het een beetje op een goeie manier doen. Dus wij zijn een van die organisaties aan wie dat wordt uitbesteed.

I: Ja, precies. En uw functie is dus teamleider, sociaal juridisch teamleider. Wat komt daar eigenlijk bij kijken, wat doet u dagelijks bijvoorbeeld, wat houdt uw functie precies in?

A: Zal ik gewoon kort een beschrijving doen van hoe een gemiddelde dag..?

I: Ja, dat is top.

A: Ja, oke. Ja goed, het is wat dat betreft wel een beetje een 9 tot 5 baan natuurlijk. 'S Ochtends begin ik meestal door even mailtjes door te checken, eventueel kijken of ik nog wat telefoontjes gemist heb. Die werk ik dan af, vaak rond een uurtje of 11/12 heb ik wat afspraken staan. Kan met van alles zijn, kan met de gemeente zijn, kan zijn dat iemand inderdaad een hele ingewikkelde vraag heeft, waardoor ik als teamleider eventjes met een vrijwilliger mee zou moeten kijken, het kan ook met het sociaal wijkteam zijn, dat is ook een onderdeel van de gemeente die wat meer met buurtwerkers werkt. Dus als er echt, naja goed, beetje wat macroniveau wat aan de hand is dat komt bij mij ook gewoon eventjes langs. Verder is het uhm, naja goed, we werken met vrijwilligers en met stagiaires, ik ben op beide locaties waar ik werk de enige betaalde kracht. Je merkt wel gewoon dat, omdat vrijwilligers ook vaak maar 1 of 2 dagen in de week aanwezig zijn, duurt het wat langer voordat je alles oppakt en je zult altijd vragen hebben, dus ik moet daar wel echt tijd voor vrijmaken ook. En met stagiaires is het inderdaad dus het geval dat ze niet alleen vragen aan mij hebben met betrekking tot het werk, maar ook vragen met betrekking tot school.

I: Ja, tuurlijk.

A: Ja, daar gaat echt wel wat tijd inzitten, ik vind het leuk om te doen hoor. Ik neem ook echt express meer stagiaires aan dan dat ik zou moeten doen, omdat ik het gewoon leuk vind om met stagiaires te werken, alleen daar gaat inderdaad wel wat tijd in zitten.

I: Ja, nee dat snap ik inderdaad. Maar het is dus inderdaad vooral echt het leiden en dat het eigenlijk allemaal een beetje smooth verloopt, zegmaar?

A: Ja, ja. Het is vooral inderdaad heel veel contact met alle teamleden, dus met alle vrijwilligers en stagiaires. En verder heel veel contact toch met name de gemeente, om constant maar te kijken hoe gaat het gedeelte inburgering, hoe gaat het met school, hoe gaat het met participatie. En voor elk dingetje wat ik net opnoem zijn verschillende overleggen. Ik schuif wekelijks denk ik wel bij drie/vier overleggen aan, die ook allemaal een halfuur duren. Dus daar gaat ook wel wat tijd in zitten.

I: Heeft u dan wel ook direct contact met de vluchtelingen?

A: Ja, ja. Dat is een beetje, naja goed, zegmaar de trede boven mij zou de regiomanager zijn en daar valt dat zegmaar compleet weg. Dus er is wel inderdaad aan mij gevraagd, is jouw ambitie om regiomanager te worden. Die heb ik eigenlijk helemaal niet, want het contact met de vluchteling zelf heb ik nu nog en dat vind ik gewoon leuk om te doen.

I: Ja, dat lijkt me ook mooi.

A: Ja, ik heb er gewoon geen tijd meer voor om heel veel met ze te doen, maar wel om ze fysiek te zien en even een praatje te maken. dat maakt dit werk wel leuk.

I: En kunt u dan een beeld schetsen van de gemiddelde vluchteling in de organisatie. Of is dat allemaal niet heel typisch? Zeg maar, komt dat een beetje overeen met wat mensen voor beeld hebben van de gemiddelde vluchteling in Nederland?

A: Wat is het beeld van de gemiddelde vluchtelingen in Nederland?

I: ik denk dat het nu bijvoorbeeld hè nu zijn er vooral heel veel Oekraïners bijvoorbeeld en misschien qua leeftijd of dat het daar misschien een heel groot verschil in zit en specifiek in uw nieuwe organisatie?

A: Valt opzich wel mee, denk ik. Ik denk wel dat Oekraïners, heb ik zelf niks mee te maken, dus binnen VluchtelingenWerk hebben we dat zo ingericht dat er echt een aparte tak is voor Oekraïners. Ja, daar gaan gewoon heel veel uren in zitten, omdat het in 1 keer een hele stroom aan Oekraïners was. Dus ja, dat was voor mij onmogelijk om dat om zelf te doen. Ik heb daar eigenlijk helemaal niks mee te maken gehad. Ja, wat je gewoon heel veel hebt, je hebt gewoon verschil bij bevolkingsgroepen eigenlijk in, nou ja, goed, hoe snel zij dingen oppakken. Ja en hoe ze, hoe snel zij zelfstandig zijn. Ik denk het grootste aanwas wat wij momenteel hebben, zijn Syriërs en Eritreeërs. Nou ja, goed, dat was de afgelopen twee jaren zo en binnen die twee groepen zie je wel een heel groot verschil. Syriërs zijn over het algemeen echt wel hele intelligente mensen, hebben ook een achtergrond als in ze zijn naar school geweest. Ze hebben vaak gewerkt, hebben ook ambities, hebben niet zoveel met hulp. Ze willen het liefst zo snel mogelijk alles leren en niet meer op afspraken verschijnen en alles zelf doen, terwijl Eritreeërs wat dat betreft vaak helemaal niet naar school zijn geweest. Een heel groot gedeelte is ook analfabeet en dat gaat dan inderdaad bij ons in de stoel zitten en die denken van, nou fijn dat jullie er zijn, want ik heb hulp nodig. Dus die, die mentaliteit is wel heel anders wat dat betreft. Ja.

I: Ja, wordt er dan ook inderdaad veel meer aandacht geschonken aan de Eritreeërs, omdat er gewoon nog veel meer werk te doen is, zeg maar.

A: Je ziet inderdaad wel als je de gemiddelde Eritrese cliënt vergelijkt met de gemiddelde Syrische cliënt, dan hebben wij inderdaad meer werk aan Eritrese cliënten.

I: Ja ja, inderdaad.

A: Het zijn dus vooral Syriërs en Eritreeërs waar je mee te maken krijgt. Wel waarschijnlijk zal nu inderdaad ook nog wel eens stroom komen uit uhhh, omdat het in Soedan niet lekker loopt, dus dat zal er wel aan zitten te komen.

I: Ja.

A: Ja en als het dan dus, Jemen ook, Jemen is nu ook een onveilig land, maar ja, goed waarschijnlijk is de Jemenitische populatie er een beetje te vergelijken met middelste Syrië denk ik daarin.

I: Oké nou dan ga ik al over naar het, de integratie. Integratie wordt vaak gezien als een heel erg belangrijk doel voor migranten. Hoe zou u zelf de term integratie omschrijven?

A: Uhhh, ja, ik denk dat het vooral, nou ja, goed wat er eigenlijk verwacht wordt bij de integratie is inderdaad dat jij er alles aan doet om in ieder geval zo snel mogelijk de taal te leren. Zo snel mogelijk dus te participeren dus inderdaad, naast dat je naar school gaat, dat u een baantje zouden kunnen vinden of in ieder geval naar school gaan en opleiding doen die echt gericht is op het vinden van een baan. Zodat je gewoon inderdaad kan bijdragen aan de samenleving. Ik denk dat dat, tenminste voor het werkveld, is dat gewoon heel belangrijk. En de achterliggende gedachte daarbij is dus inderdaad ook dat mensen binnenkomen en bij de gemeente een bijstandsuitkering krijgen. En het doel van de gemeente is natuurlijk ook wel zo simpel om die mensen zo snel mogelijk uit de bijstand te krijgen. Dus ja, beetje zo snel mogelijk begeleiden naar werk is dan een heel groot deel van de integratie en daarnaast denk ik inderdaad ook, nou ja, goed, wij bieden bijvoorbeeld ook trainingen aan gericht op participatie. Dat heet de Participatieverklaring training. Wij bieden ook een training 'omgaan met geld' aan, zodat zij dus ook financieel wat zelfredzamer worden. En ik denk inderdaad als wij dus die begeleiding naar zelfredzaamheid zo goed mogelijk doen en daarin inderdaad ook heel duidelijk weergeven wat een beetje de normen en waarden van de gemiddelde Nederlander zijn. Dat dat wel een beetje de kern is van integreren?

I: Ja ja, dus inderdaad ook wel echt het stukje Nederland, wat daar ook wel belangrijk is, omdat ze natuurlijk in ons land te komen, dus.

A: Ja, cultuurverschillen zijn wel heel groot wat dat betreft. Ik zal mensen nooit aanmoedigen om je eigen cultuur compleet links te laten liggen. Ik ja, dat is gewoon een deel van je identiteit, moet je ook wel echt bij je houden. Alleen, het is inderdaad wel zo dat in sommige gevallen de verschillen zo groot zijn dat het wel belangrijk is dat je een beetje rekening houdt met wat hier de normen en waarden zijn.

I: Ja ja, dus zou u dan zeggen dat integratie ook wel echt een van de hoofddoelen is bij uw organisatie?

A: Ja, absoluut. Meer integratie betekent inderdaad vaak zelfredzaamheid, en dan, ja dan, dan is onze begeleiding geslaagd eigenlijk, ja.

I: Ja, dus zelfredzaamheid is dus inderdaad eigenlijk in het algemeen waar, waar jullie als VluchtelingenWerk inderdaad naartoe werken.

A: Ja.

I: Oké. En wat zijn dan de meest belangrijke punten die een vluchteling moet bereiken om zeg maar gezien te worden als voldoende geïntegreerd bij VluchtelingenWerk Nederland?

I: Ja in ieder geval het behalen van het inburgeringsdiploma. Dat is 1, daar zijn wel verschillende manieren voor. Je hoeft niet per se inburgeringsdiploma te halen, maar als jij een opleiding behaald hebt van MBO niveau twee of hoger, dan word jij, goed, door de wet ook gezien als iemand die ingeburgerd is. Dus in principe hoeft het niet per se de inburgeringscursus te zijn, maar in ieder geval voldoende ingeburgerd zijn. Ja, en die lessen hebben veel toch wel betrekking op gewoon het leren van de Nederlandse taal. Ja, communicatie is gewoon heel erg belangrijk en alles wat je doet en als jij inderdaad niet kunt communiceren in de taal van het land waarin jij woont, dan wordt het gewoon heel erg lastig. Dat, en inderdaad, nou ja, goed, zo snel mogelijk begeleiden naar werk en dan niet zozeer echt werken om het werken, want daar ben ik persoonlijk niet zo fan van. Het moet wel echt iets zijn waar jij een beetje affiniteit mee hebt. Want ja, je kunt wel iets gaan doen dat je totaal niet leuk vindt, maar gegarandeerd dat jij er dan na een half jaar weer uit ligt en dan begint het hele traject weer opnieuw.

I: Ja, precies.

A: Vandaar dat wij als VluchtelingenWerk tijdens bijvoorbeeld het opstellen van zo'n PIP, at plan waar ik het eerder over had, dat wij dan inderdaad ook zoiets hebben van joh, de gemeente wil wel heel erg snel gaan in het vinden van werk, zeg maar. En nou ja, goed, omdat zij dus een uitkering krijgen, is dat aan de ene kant begrijpelijk, want nu wil ze uit de uitkering hebben. Aan de andere kant wil je ook een beetje zorgen op maat leveren en dus inderdaad zorgen dat de studie die zij gaan doen ook echt aansluit bij het werk wat zij willen gaan doen.

I: Ja, precies, want zijn jullie dan nu nog soms geforceerd om inderdaad vluchtelingen een baan gegeven, waarbij ze ook zelf het gevoel hebben van dit wordt hem misschien niet.

A: Nou ja, ja, daar ben ik dus wel een beetje op tegen inderdaad, dus dat zorgt af en toe wel eens een beetje voor discussie met de gemeente, dat ze eigenlijk zoiets hebben van joh, gaan we ze aan een baan helpen of niet, dat ik zoiets heb van, ja, goed weet je. Een bijbaantje is wat mij betreft ook niet zozeer essentieel als jij inderdaad echt fulltime naar school gaat en je bent heel erg druk met je opleiding en iemand die de taal niet spreekt, gaat een opleiding gewoon meer tijd kosten dan iemand die de taal wel spreekt. Ik denk dat jij als jij serieus met je studie bezig bent, dan ben je daar ook echt wel 30 tot 40 uur in de week mee bezig.

I: Ja, klopt.

A: Moet je nagaan als het gaat om iemand die de taal niet spreekt, die die moet er nog veel meer voor doen. Ja, dus wat dat betreft leg ik liever wel de focus inderdaad om eerst het halen van gewoon je diploma. En dan kunnen we daarna inderdaad rustig verder kijken naar, goed, een baan die echt bij diegene past ook. Dus dat ja, dat is een beetje afhankelijk van welke consulent bij de gemeente je ook spreekt. De ene is het volledig met me eens en de ander is zovan, ja wat lul je nou?

I: Ja, oké. En hoe verloopt op dit moment integratie van de vluchtelingen binnen uw organisatie?

A: Ja eigenlijk, zoals ik net beschreef. In principe gaat dat best wel goed ook. Ja, een jaar lang begeleiding is ook best wel veel dus nou ja, goed, wij hameren er inderdaad op dat iemand vanaf het eerste moment eigenlijk, nou ja, niet alleen maar in de stoel gaat zitten en luistert maar ook gewoon echt meekijkt, meedenkt en meedoet met wat wij doen. Ja, die die aanpak, die helpt gewoon heel erg om iemand eigenlijk al voor die 12 maanden zo goed als zelfredzaam te hebben. Ja dus, wat dat betreft gaat dat eigenlijk best wel goed.

I: oké top, want stel dat ze dus inderdaad bijvoorbeeld een studie willen gaan doen, of moeten gaan doen, dat duurt vaak wel langer dan een jaar, dus dan op een gegeven moment worden ze dus wel gewoon losgelaten, zeg maar.

A: Ja, door ons wel. Bij de gemeente is het inderdaad zo dat iemand pas uitstroomt op het moment dat dat hele plan, het hele PIP, afgesloten is. Ja, en daar staat dus inderdaad wel in dat iemand bijvoorbeeld pas losgelaten wordt als diegene de opleiding heeft gehaald of als er inderdaad, nou ja, goed, een baan gevonden is. En, dat is een beetje het stukje. Ja goed, in principe worden wij door de gemeente betaald voor 12 maanden en het is dan inderdaad wel een beetje zo'n, nou ja, goed, harde wereld dat het na 12 maanden ook gewoon afgelopen is. Mocht iemand dus inderdaad na die 12 maanden bijvoorbeeld nog een opleiding doen en er gaat bijvoorbeeld iets mis, dan zou diegene voor communicatie dus naar de gemeente moeten en niet langer meer bij ons terecht kunnen.

I: Oké ja. Even kijken, ja, dus dat gaat er maar echt inderdaad om wat er precies in dat plan staat en dan, dan wordt zeg maar naar aanleiding daarvan... oké.

A: Ja, dat zijn echt hele persoonlijke omstandigheden. De ene is inderdaad, nou goed, je doet van tevoren uhm, vul je allerlei, je doet mee uit onderzoeken vanuit de gemeente. Je voert allerlei vragenlijst in en op basis van die lijsten stelt de gemeente dus inderdaad dat plan samen. Ja, at is per persoon heel verschillend. Kijk, de een is heel intelligent, de ander is toch wat minder. De één is al heel gemotiveerd van zichzelf en de ander moet nog echt gemotiveerd worden. Dus de inhoud van het plan is wel echt heel heel persoonsgericht wat dat betreft, dus de één vliegt er doorheen en de ander heeft gewoon wat langer de tijd nodig.

I: Ja ja, dat is inderdaad ook logisch. Yes, want je hebt het nu inderdaad gehad over dus ja, de taal leren vooral dat dat heel belangrijk is, maar dus ook inderdaad over het vinden van een baan. En ik heb natuurlijk voor dit onderzoek al een heleboel achtergrondinformatie en theorie opgezocht en je hebt dus inderdaad de arbeidsmarkt integratie, culturele integratie en sociale integratie. En wat wordt zeg maar in uw organisatie als het meest belangrijke aspect van integratie beschouwd. Of is het echt echt allemaal een combinatie van?

A: Ja, het is wel echt een combinatie. Het is wel moeilijk om er eentje aan te wijzen, denk ik. Ja, ik denk inderdaad dat jij van een goede integratie kunt spreken als jij voldoet aan alle 3 de deeltjes die jij net noemt. Dus dat, ja, wij leggen niet echt de focus op één van de 3 wat dat betreft. Het is, nouja goed, dat wordt vanuit de gemeente ook niet zozeer van ons verwacht dat wij ons echt richten op één van de 3 aspecten. Maar ja, er wordt gewoon van ons verwacht dat wij werk leveren op alle 3 de gebieden. Ja, dus dat ja ja.

I: Ja, je gaf wel net aan van het begint vaak met de taal, dus dan komt de sociaal integratie wel inderdaad op nummer een, qua volgorde.

A: Ja, precies dat wel.

I: Ja, het zal ook wel moeten denk ik, eerst de taal kunnenspreken voordat je überhaupt ergens op de werkvloer kunt gaan staan.

A: Ja, anders schiet het gewoon niet op. Kijk, de meeste Syriërs kunnen nog wel een paar woordjes Engels. Ja, de Eritreeërs totaal niet.

I: Want hoe communiceren jullie dan, hebben jullie dan allemaal van die tolken? Of.

A: Ja, ja, wij kunnen inderdaad gewoon een tolk bellen daarvoor. En dat ja, dat gebeurt ook altijd eigenlijk.

I: Ja ja, Dat is inderdaad wel lastig. Oké. Wat voor methodes worden er door uw organisatie op dit moment gebruikt om de integratie van vluchtelingen te stimuleren? Dus zijn er speciale dingen die jullie al gebruiken of nieuwe, nieuwe methodes?

A: Wij werken eigenlijk aan de hand van checklists. Dus, wij hebben inderdaad in samenspraak met de gemeente hebben wij een checklist opgesteld voor in ieder geval de maatschappelijke begeleiding en dat, dat is, daar staat inderdaad gewoon per stap beschreven wat er allemaal gedaan moet worden, wat er gecontroleerd moet worden en zo is het eigenlijk voor elke vrijwilliger, ook al begin jij net, is het eigenlijk wel duidelijk wat e direct van jou verwacht wordt. ja, dus dat is echt nou, ja, goed, echt alle taken die je uit zou moeten voeren, of dingen die je zou moeten controleren. Die staan echt allemaal in die checklist. Het is ook echt een checklist van, uit mijn hoofd, 22 pagina's. Het is een heel uitgebreid document wat dat betreft, maar ja, het werd werkt enorm goed.

I: Oké en daar staan dus inderdaad gewoon allerlei punten in van hè, op een gegeven moment moeten de vluchtelingen dit en jij moet ze daarbij helpen, zeg maar? Oké, dus het is ook wel eigenlijk gericht voor de voor de werkers wat ze precies moeten doen.

A: Ja, ja, Dat is een beetje de manier waarop wij gewoon een hele duidelijke structuur aanbrenge in alle werkzaamheden die wij doen en op die manier krijg je dus inderdaad, nou ja, goed, er is wat dat betreft niet heel veel bewegingsruimte voor een vrijwilliger om de begeleiding op haar eigen manier in te vullen, aangezien er gewoon een hele duidelijke richtlijn is waarvan ik eigenlijk verwacht dat je je daar ook vrij strak aan houdt. Ja. Ja, maar ja, goed, ja, dat creëert wel gewoon een bepaalde structuur en eenheid waardoor ik inderdaad niet het gevoel heb dat de ene vrijwilliger wat anders doet dan de andere. En ja, dat is voor mij gewoon heel erg makkelijk, want anders zou ik overal achteraan moeten. Ja, en daar gaat ook wel gewoon veel te veel tijd in zitten.

I: Nee, nee, dat klopt inderdaad. En worden er op dit moment ook al digitale middelen of methodes gebruikt om integratie te stimuleren?

A: Ummm. Even kijken. Nee, niet zozeer eigenlijk. Ja hadden wel ja, nou ja, veel contact is momenteel wel digitaal, natuurlijk ook hè? Het is, het is constant mailen over en weer ook op het moment van de aanmelding voor een school gebeurt digitaal. Uiteindelijk wordt je natuurlijk wel fysiek uitgenodigd voor een intake gesprek, omdat dat wel moet gebeuren. Maar ja, de aanmelding is voor school in eerste instantie wel digitaal. Nou ja goed de aanmelding bij uitzendbureaus gebeurt allemaal digitaal. Alleen er komt inderdaad een keer ee koppeling naar het fysieke. Dat ze je toch een keer willen zien en spreken. Maar ja, dat is niet meer dan normaal, lijkt mij ook. Verder zijn er niet echt tools die wij gebruiken. Moet ik even goed nadenken, hoor.

I: Misschien bijvoorbeeld over met het leren van de taal dat er bijvoorbeeld apps voor worden gebruikt. Of ja..

A: Ja, wij verwijzen eigenlijk door naar taalmaatjes voor het leren van de taal. Mocht het dus inderdaad op school niet goed gaan. Ja, daar zijn er een hele hoop vrijwilligers vanuit de lokale bibliotheek hier, zowel in Zwolle als in Steenwijk, waar taalmaatjes aan de slag zijn. Dat is niet echt iets wat wij zelf doen, dus wij verwijzen dan inderdaad door en ik weet dat het gewoon echt fysieke afspraken zijn met een boekje erbij en dan ga je inderdaad zitten en gewoon zoveel mogelijk praten. Dus dat is niet zozeer digitaal eigenlijk. Nee, ik denk wel dat als huiswerk, want wat de taalmaatjes en wat school meegeeft dat dat veelal digitaal zal zijn en dat zal inderdaad wel samen met een vertaal app zijn. Ik weet dat een Deltion gebruikt toch wel heel veel Google translate. Goed ja, klinkt heel standaard, maar dat is gewoon de app die het beste werkt wat dat betreft.

I: Ja, nee snap ik. En uhm veel van jullie werk, zeg maar in dit gebied kennen elkaar of overleggen met elkaar of bijvoorbeeld met andere gemeenten zeg maar van VluchtelingenWerk. Kent u andere organisaties die bijvoorbeeld wel al digitale methodes gebruiken of al meer hiermee bezig zijn?

A: Ik weet dat het bij de gemeente inderdaad wel een plan ligt om het iets meer te digitaliseren. Aangezien de gemeente nu ook nog best wel veel met fysieke dossiers werkt. En dat ligt, als het goed is een plan om inderdaad, om dat een beetje op te schorten en nou ja, goed het hele systeem een beetje te digitaliseren, waarin er dus wel minder tijd is ook om fysiek met cliënten af te spreken en dat is wel constant een beetje waar het volgens mij nu ook vastloopt. Aangezien op het moment dat communicatie op afstand gewoon heel erg lastig wordt met cliënt, dan kun jij je boodschap gewoon niet genoeg overbrengen. En dat is eigenlijk wel heel belangrijk. En daarnaast, als je inderdaad een doelgroep een beetje kent, dan zie je aan nonverbale communicatie, kun je ook gewoon heel veel zien. Moment dat iemand binnenloopt kun je vrijwel direct zien of het gaat om een gemotiveerd of ongemotiveerd iemand en als dat aspect wegvalt, ja, dat is gewoon een beetje lastig eigenlijk. Dus ik denk dat dit wat dat betreft, kijk het is natuurlijk ook wel gewoon sociaal werk aan de ene kant en daarin is fysiek contact wel gewoon heel erg belangrijk, dus. Nou ja, goed, het hele het hele proces binnen de gemeente en bij ons ook wordt inderdaad wel een beetje nou ja, goed, gedigitaliseerd wat dat betreft. Alleen, ja, het is gewoon heel belangrijk dat het stukje fysieke contact er in blijft zitten en dat je elkaar inderdaad regelmatig spreekt. Dus dat.

I: Ja precies ja, dus dat dat zullen dan inderdaad al wat nadelen misschien zijn van hè van het digitale dat je dan dat fysieke mist. Kunt u ook over bepaalde voordelen ervan bedenken? Wat zouden de voordelen ervan kunnen zijn voor de vluchtelingen of voor de werkers?

A: Ja, voor de werkers sowieso. Ik denk, wij hebben heel lang inderdaad ook gewoon echt met fysieke dossiers gewerkt. Ja, je raakt een papiertje kwijt en je weet het even niet meer. Wat dat betreft, als inderdaad alles gewoon digitaal goed verwerkt wordt en op het moment dat iemand dus op afspraak komt en stel diegene neemt nou ja goed belangrijke brieven mee die echt niet kwijtgeraakt kunnen worden, dan scannen wij die in en voegen we die toe aan het dossier en op die manier heb je gewoon een duidelijk overzicht zonder dat je moet bladeren in een mapje en eventueel een papiertje kwijt kunt raken. Daarnaast is het voor ons inderdaad ook zo en ik weet dat dat nu bij de gemeente ook zo is. De afgelopen twee jaar of het afgelopen jaar is heel erg een cultuurtje geweest waarin ZZP'ers ook bij de gemeente aan

de slag gaan. En dat zijn in principe mensen die dan een half jaar of een jaar lang bij de gemeente werken. Maar dus inderdaad wel de taak van consultant toebedeeld krijgen. Ja en als er een tijdelijke taak is, dan is het gewoon heel erg belangrijk dat jij dingen digitaal gewoon enorm goed wegzet, omdat je weet dat er al een opvolger aan zit te komen. Ja, en wil iemand inderdaad nou ja, goed, niet voor zijn gevoel op nul beginnen, maar al direct een goed overzicht hebben van een mooi digitaal dossier dat goed is bijgehouden. Ja dan is dat gewoon veel lekkerder werken en dat is bij ons inderdaad ook zo. Bij ons gaan er regelmatig vrijwilligers weg en daar staan ze ook vrij in, want et is vrijwilligerswerk. Alleen dan is het wel belangrijk voor de kwaliteit van de, van de begeleiding dat inderdaad een mooi digitaal dossier is bijgehouden. En dat gaat gewoon een stuk makkelijker dan als jij een fysiek dossier hebt wat uiteindelijk enorm groot gaat worden en misschien wel driehonderd pagina's is. Ja, iemand heeft echt zin om daar helemaal doorheen te lezen. Dus dat ja, dat maakt het werk overgeven aan de ander ook een stuk makkelijker.

I: En als je zeg maar denkt aan de echte integratie van de vluchtelingen zelf, wat zouden daar dan voordelen voor hun kunnen zijn als er digitale middelen werden gebruikt, dus bijvoorbeeld veel met een telefoon bezig of met apps bezig zijn, sociale media misschien zelfs.

A: Nou, Ik denk wel dat dat een beetje onderdeel is geworden van de samenleving zoals wij hem nu kennen, dus dat dat inderdaad ook wel een klein gedeelte, misschien zelfs wel van de integratie aan het worden is. Dat jij inderdaad wel echt goed op de hoogte bent van ja goed, bijvoorbeeld hoe sociale media werkt of in ieder geval hoe je, dat jij weet, hoe je mail werkt, hoe je mailtjes moet beantwoorden. Dat je inderdaad begrijpt. Nou ja, goed, iedereen heeft DigiD bijvoorbeeld tegenwoordig. Die heeft elke vluchteling. Die vragen we dan ook zo snel mogelijk voor ze aan. Ja, heel simpel, berichten die jij nu van de overheid ontvangt, gaan allemaal via die berichtenbox app ja, als jij niet weet hoe dat werkt, dan heb je eigenlijk al wel een probleem, dus dat zijn inderdaad wel dingen waarin wij aanmoedigen van joh, regel zo snel mogelijk inderdaad een goede telefoon. Eritreeërs hebben nog wel eens het handje ervan dat ze een prepaid telefoontje kopen.

I: Oh, hahaha.

A: Ja, dat ze met zijn allen gratis met lebara bellen en dan vinden ze het wel goed. Ja, dat halen wij er ook heel snel uit, bijvoorbeeld. Dat wij inderdaad wel echt zeggen van nou ja, koop een goede smartphone, installeer alle belangrijke apps en zorg dat je weet hoe het werkt. En dat is inderdaad ook een onderdeel van de begeleiding die wij geven dat in ieder geval de apps die nou ja goed te maken hebben met berichten die jevan de overheid krijgt, mailtjes die je binnenkrijgt, belangrijke telefoontjes, dat je in ieder geval weet hoe je daarmee om moet gaan. Dus wat dat betreft is die kant van de digitalisering, is wel heel belangrijk. Dat vluchtelingen daar ook wat van meekrijgen.

I: Ja, want in principe wordt dat nu ook een deel van de samenleving, dus ze moeten wel om daar dan ook weer inderdaad weer bij te komen. Ja, en merk je dan ook aan de vluchtelingen zelf van wat wel goed werkt en wat niet goed werkt, dus zij vinden, vinden zij het zelf fijn om het digitaal om zeg maar dat het steeds meer gedigitaliseerd gaat worden of hebben ze hier ook heel veel moeite mee?

A: Nee, de meesten vinden dat wel fijn. De meesten hebben inderdaad zoiets. Voor hun is het makkelijker als zij bijvoorbeeld een mailtje van de gemeente zullen krijgen, waarin het een en ander staat. Kijk als dat digitaal is, hoeven zij de inhoud alleen maar even te selecteren, je kopieert het, je gooit het in Google translate en je weet meteen waar het over gaat. Op het moment dat jij inderdaad fysiek post krijgt, hebben zij constant het gevoel dat zij alle brieven die ze krijgen moeten bewaren. Dus uiteindelijk wordt dat een administratie, waarbij de hele kast vol zit. Daarnaast vinden zij het inderdaad lastig om zo'n brief direct te begrijpen. Moeten zij de Nederlandse taal dus intypen in de vertaalapp om te begrijpen wat eruit zou kunnen komen. Dus ja, het is inderdaad qua nou ja, goed qua administratie is het digitaal makkelijker, maar ook om het wat sneller te begrijpen is het digitaal ook gewoon makkelijker. Dus daar zitten echt wel voordelen aan voor de vluchtelingen ook, ja.

I: Precies, precies. Het gaat gewoon allemaal wat sneller om het te translaten en dat soort dingen inderdaad, ja. En krijg je hier soms ook ooit feedback van, van de vluchtelingen. Zeggen ze hier ooit iets over tegen jullie, tegen de werkers bijvoorbeeld?

A: Ja, vooral de wat oudere generatie, die hebben wel zoiets van joh, waarom moet alles via die telefoon? Waarom kunnen jullie ons niet gewoon post sturen? Ja, het is gewoon inderdaad een aantal keer uitleggen van joh, dit is hoe wij werken hier. En ja, je moet het eigenlijk simpelweg, het er maar gewoon mee doen. Zorgen dat je het inderdaad onder de knie krijgt. Ja, maar ja, dat geluid is af en toe wel, ja, dat zal inderdaad vooral zijn van nou ja, van de wat oudere generatie.

I: Ja, precies. En zijn er nog plannen voor de toekomst, voor het gebruiken van meer digitale middelen en welke zouden dit dan zijn?

A: Gericht op de begeleiding niet zo zeer. Ik weet wel dat wij ons systeem binnenkort ook weer gaan aanpassen naar hopelijk een nog iets overzichtelijker systeem waarin wij dus makkelijker kunnen schakelen tussen de verschillende vormen van begeleiding die wij bieden, dus wij hebben nu eigenlijk gewoon een dossier waarin alle informatie staat over de vluchteling en wij kunnen daarin wel sub mapjes maken binnen het dossier voor bijvoorbeeld de maatschappelijke begeleiding, de juridische begeleiding, en voor de verschillende trainingen die wij bieden. Maar wat ik eigenlijk zou willen, is dat ik binnen een dossier kan overschakelen naar het maatschappelijke dossier, het juridische dossier en dat je daar gewoon echt verschillende dingen voor hebt. Dus nu wordt alles gewoon weggezet met een notitie erbij, it gaat om de maatschappelijke begeleiding. Maar eigenlijk wil ik gewoon klikken op een mapje waar staat maatschappelijke begeleiding en dan een heel overzicht krijgen, dus daar werken wij zelf wel aan. Wat betreft de vluchteling zit er nu momenteel niet zo heel veel aan te komen, nee.

I: Oké en, want jullie focussen ook heel erg op natuurlijk de arbeidsmarkt integratie. Zijn er daar nog bepaalde dingen voor? Bijvoorbeeld, want er zijn natuurlijk ook heel veel organisaties die bijvoorbeeld bedrijven aan vluchtelingen bijvoorbeeld koppelen. Dat is natuurlijk ook een vorm van digitale middelen die gebruikt worden. Is dat bij jullie ook iets wat we al bijvoorbeeld gebruikt wordt?

A: Ja, dat gaat wel inderdaad, gedeeltelijk digitaal. We hebben een apart arbeidsteam vol met arbeidscoaches en die zijn inderdaad per regio aan het werk om zoveel mogelijk partners te vinden die het oké vinden dat vluchtelingen bij hun komen werken. In ieder geval gewoon om

te kijken en dan met tot wel een mogelijkheid tot bijvoorbeeld een jaarcontract of in ieder geval uitzicht op vast werk. We hebben hier in Zwolle projecten lopen met de Ikea en met een glaszettersbedrijf, die dus inderdaad gereageerd hebben op projecten die wij zijn gestart. Even kijken, uit mijn hoofd heet dat project.. nee weet ik eigenlijk niet. Dat ga ik nog even voor je nakijken, dan stuur ik je dat zometeen nog door.

I: Is goed!

A: Maar er zijn inderdaad meerdere projecten. Dat zijn de 2 grote spelers. Glaszetten en Ikea en die zijn inderdaad akkoord gegaan met nou ja goed wat wij digitaal hebben aangeboden als in het plan is digitaal gepresenteerd. Op die manier is het ook bij de Ikea en dat glaszettersbedrijf terecht gekomen. En op die manier hebben die ook inderdaad wel toe gehapt en ook de eerste aanwas van cliënten die wij dus zouden willen doorsturen naar die twee bedrijven. Ja, de eerste screening daarvan gebeurt ook online, dus wij sturen digitaal, sturen wij gegevens door van vluchtelingen waarvan wij vinden dat die goed zouden passen bij bijvoorbeeld de Ikea. Dus ja, voordat zij inderdaad uitgenodigd worden op een eventueel gesprek, gaan daar heel veel digitale stappen aan vooraf. Wat dat betreft, ja.

I: Maar de vluchtelingen zijn dan dus niet zelf direct verbonden aan die bedrijven, dus het gaat eigenlijk wel echt eerst via de werker, zeg maar via de vrijwilligers en dan pas naar de vluchtelingen.

A: Ja, nee, dat, et gaat niet zozeer via mij wat dat betreft. Wij hebben bij VluchtelingenWerk zo ingericht dat er echt specifieke arbeidscoaches zijn, die zich hier gewoon volledig op richten. Dus hun hele functie bestaat inderdaad uit, nou ja, goed bedrijven vinden die eventueel een project met vluchtelingen zouden willen opstarten, dus wat dat betreft, ik heb wel gevraagd om mij in ieder geval op de hoogte te houden omdat het gedeeltelijk gaat om cliënten die wij hier ook begeleiden, dus dan vind ik het gewoon interessant om te weten of zij inderdaad bij die Ikea aan de slag kunnen ja of nee. Maar het is niet zozeer iets waar ik en mijn vrijwilligers echt mee bezig zijn. Dat is zeg maar echt een taak van de arbeidscoaches, dus ik ben wat dat betreft een beetje afhankelijk van de updates die ik krijg van die arbeidscoach. Maar ja, dat is inderdaad wel een beetje hoe he gaat. Zij hebben inderdaad een lijstje van cliënten die hier in Zwolle wonen. Die hebben aangegeven dat zij graag bij de Ikea zouden willen werken en dus ook iets van een technische achtergrond hebben. En op die manier vindt dan inderdaad de eerste koppeling plaats, dus de arbeidscoach en de Ikea.

I: Ja, dus daar wordt inderdaad ook weer gekeken naar de achtergrond van de vluchteling en wat dan zou passen bij diegene?

A: Ja.

I: Oke, top, dan ga ik alvast over naar naar jullie autoriteit, zeg maar of zeg maar, autonomie om zeg maar zelf beslissingen te mogen maken, want jullie zijn een lokale organisatie, dus in Zwolle en Steenwijkerland en hebben jullie zeg maar autoriteit om zelf te beslissen, bijvoorbeeld over deze digitale methodes, bijvoorbeeld wat jullie gaan gebruiken en wat voor andere methodes jullie willen implementeren. Hebben jullie daar autoriteit voor of moeten jullie dat altijd bijvoorbeeld overleggen met of de overheid of gemeente, of moeten jullie toestemming hebben?

A: Nee in principe niet. Als wij een nieuwe digitale methode zouden willen implementeren, dan kunnen wij dat gewoon doen.

I: Oke!

A: In die zin is inderdaad de gemeente wel de opdrachtgever als in, goed, zonder het werk dat de gemeente ons biedt, ja nou ja, bestaan wij eigenlijk gewoon niet. Dus in die zin heeft de gemeente altijd wel, ja, het is niet zozeer inspraak, maar je hebt inderdaad altijd wel een beetje het gevoel dat je de gemeente, moet je wel een beetje op de hoogte houden van wat je allemaal van plan bent. Ja, alleen ja, je hebt ook gewoon een eigen bedrijfsvoering natuurlijk en daar heeft de gemeente niks mee te maken. Als wij gewoon goede resultaten boeken dan ja, of wij dat nou inderdaad meer met fysieke afspraken doen of meer digitaal, ja, dat, dat maakt de gemeente eigenlijk helemaal niks uit. Zolang de resultaten maar gewoon nog goed zijn. Dus op het moment dat wij inderdaad wat nieuws zouden willen implementeren en dat is bijvoorbeeld volledig digitaal, ja, dan zou dat helemaal prima zijn.

I: Dus jullie hoeven hier inderdaad niet perse eers voor naar de gemeente toe van ‘‘Hé is het wel oke?’’

A: Nee, we hoeven niet per se te verantwoorden, alleen we vinden het inderdaad wel netjes om de gemeente op de hoogte te houden.

I: En stel dat dat dus allemaal geïmplementeerd zou worden. Wie zou dit dan, wie zouden deze implementaties gaan betalen? Zeg maar, want jullie zijn natuurlijk, een ja soort van vrijwilligers organisatie om het dan maar zo te zeggen, hoe gaat dat dan? Want krijgt u daarvan dan wel weer gewoon, zeg maar, subsidies van de gemeente?

A: Nee, als wij inderdaad zouden kiezen voor een andere werkwijze en dat ja, dat gaat ons gewoon geld kosten, dan zijn wij wel zelf verantwoordelijk voor die kosten. Ja ja, wat wij van de gemeente krijgen is in principe inderdaad gewoon subsidies voor het geven van de maatschappelijke begeleiding, de juridische begeleiding en alle trainingen. Ja, nogmaals, ja, hoe wij dat doen, dat is volledig aan ons en daar wordt ook verder niet voor betaald. Dus als wij inderdaad iets nieuws zouden willen doorvoeren, dan moeten wij dat wel gewoon uit eigen zak betalen als organisatie, ja.

I: Oké. Even kijken. En als je dus inderdaad die ideeën hebt om bijvoorbeeld nieuwe dingen te implementeren, vloeien die dan ook nog ergens naartoe? Worden die bijvoorbeeld gedeeld met andere gemeentes, bijvoorbeeld als het een heel revolutionair idee is of iets wat echt heel goed werkt. Wordt dat dan allemaal met elkaar doorgesproken?

A: Ja in principe wel, meestal als wij inderdaad echt echt grote veranderingen maken dan is dat echt landelijk in eerste instantie. Nou ja, goed tot volgens mij 2021 zijn wij niet zozeer een landelijke organisatie geweest, want we hadden zeg maar wel, een landelijk kantoor. Alleen, wij waren in principe gewoon opgedeeld in regio's, dus je had noord, oost, west, zuid en midden. Dat waren eigenlijk de vijf regio's die samen een VluchtelingenWerk maakten. Alleen, dat is er dus nu compleet af, dus nu zijn we één stichting geworden. Echt VluchtelingenWerk Nederland. Echt een landelijke stichting, dus zo'n beetje elke wijziging die bijvoorbeeld normaal gesproken echt alleen in regio Noord doorgevoerd zou worden, dat is nu vaak meteen een wijziging die echt gewoon landelijk doorgevoerd gaat worden. Omdat je dus nu inderdaad gewoon echt één beleid hebt wat dat betreft. Ja en natuurlijk op zich kijk,

als ik inderdaad besluit om ja goed op eigen houtje verandering door te voeren. Vaak communiceer ik dat inderdaad wel in ieder geval aan alle teamleiders in mijn regio. Wij hebben een keer in de maand hebben wij ook teamleiders overleg met alle teamleiders hier uit de regio Oost. Dus mocht ik inderdaad zoiets van plan zijn, dan is dat wel het moment voor mij om zoiets op tafel te gooien. Mocht bijvoorbeeld de hele regio zoiets hebben van joh 'Top idee, dit moeten we eigenlijk landelijk uit gaan zetten', dan gebeurt dat dus inderdaad ook. Dus ja dat is een beetje hoe dat werkt eigenlijk.

I: Oké ja nee, dus het is inderdaad ook best wel veel nog overleggen met elkaar en ideeën delen.

A: Ja, is ook wel belangrijk, aangezien goed op elke locatie is er maar één teamleider en verder werk jij eigenlijk alleen maar met vrijwilligers en stagiaires, dus niemand echt om dagelijks mee te sparren is er wat dat betreft niet. Kijk, als er wat is kan ik natuurlijk altijd bellen om even te kijken van joh, wat vind jij hiervan? Alleen die momenten dat je mekaar dus inderdaad, fysiek spreekt zijn daarom best wel waardevol. Want nou ja, goed, mocht je inderdaad bijvoorbeeld dit soort ideeën hebben, dan is dat inderdaad wel de kans om direct iedereen uit de regio te spreken en ja anders zou iedereen afzonderlijk moeten gaan bellen. Ja, dat schiet wat mij betreft niet echt op.

I: Nee, nee, dan is het inderdaad handig gewoon om een algemene vergadering te hebben. Yes oké, even kijken. We hadden natuurlijk ook al een beetje over de taal, over de taal gehad en over de taal apps en in principe was het dus alleen Google Translate. Jullie gebruiken bijvoorbeeld niet Duolingo of dat soort andere apps?

A: Ja hebben we ook wel eens gedaan, alleen hadden wij inderdaad het gevoel dat bij Duolingo dat de vertalingen niet altijd even goed waren. Dus dan kwamen er van cliënten echt vragen van, wat bedoel je nou? Terwijl als wij inderdaad hetzelfde stukje tekst in Google Translate gooiden was de vertaling blijkbaar gewoon een stuk beter. Ja, dat is voor ons wel heel belangrijk, dat wat wij proberen te vertellen dat het ook daadwerkelijk aankomt natuurlijk. Dus ja.

I: Ja, vooral met juridische zaken misschien.

A: Ja, absoluut ja, ja, alles eigenlijk wel een beetje dus als kwalitatief Google Translate gewoon een stuk beter is, dan Duolingo dan ja, dan houdt het wat betreft Duolingo heel snel ook voor ons op natuurlijk.

I: Is dat dan ook een beetje een reden dat jullie misschien niet heel erg vertrouwen op al het digitale, omdat het bijvoorbeeld via taalmaatjes bijvoorbeeld al veel beter gaat en veel, ja, betrouwbaarder is om het maar zo te zeggen? Omdat je gewoon weet van, het wordt dan goed overgebracht.

A: Je hebt altijd inderdaad, zodra er inderdaad een tussenpersoon is, is altijd inderdaad maar een beetje de vraag of dat allemaal wel lekker loopt. Wij vragen mensen regelmatig van, joh, om ons niet te veel kosten te jagen door constant maar een tolk te bellen, als jij een kennis of een vriend hebt die bijvoorbeeld zowel Arabisch als Nederlands spreekt. Neem die gewoon mee naar het gesprek, want dan kan diegene als tolk optreden. Alleen, ook daarin heb je inderdaad soms wel het, als wij het gevoel hebben van joh, dit loopt niet lekker dan kappen we dat eigenlijk ook meteen af en dan bellen we wel gelijk een tolk, omdat wij gewoon weten

dat de tolken die wij bellen, ja, die zijn gewoon afgestudeerd in meerdere opleidingen, dus die hebben echt diploma's Nederlands, diploma's Arabisch, anders word je inderdaad dus niet aangenomen bij zo een tolkenbureau. Ja, dan weten wij gewoon dat het gewoon kwalitatief goede dienstverlening is in plaats van nou ja, kiezen voor de goedkope optie en neem je vriend maar mee, maar die begrijpt het niet echt.

I: Ja, snap ik inderdaad ja, want het bellen van een tolk kost dan gewoon wel heel veel geld.

A: Ja ja dus nou ja, goed. Qua financiën hebben wij dus inderdaad een voorkeur voor het gebruik van of een Google translate of inderdaad een kennis die beide talen zou kunnen spreken. Maar als wij inderdaad het gevoel hebben dat dat niet lekker loopt en wij zien dat het bij de tolk wel goed gaat. Ja dan schakelen wij gewoon een tolk in.

I: Ja ja, nee logisch inderdaad, oke. En welke factoren maken het moeilijk om bijvoorbeeld digitale middelen te implementeren? Dus wat zou het kunnen blokkeren? Of misschien iets met de gemeentes dat ze iets hebben van, dat er bijvoorbeeld bepaalde dingen zijn, waardoor het niet zou mogen, of wat maakt het juist heel makkelijk om dit bijvoorbeeld te implementeren?

A: Ik denk wat het moeilijk maakt is, omdat je gewoon inderdaad binnen sociale sector werkt waarin fysiek contact gewoon heel erg belangrijk is. Het is wat dat betreft gewoon onderdeel van de begeleiding, ook om elkaar regelmatig te zien en te spreken. Omdat je dan gewoon een veel beter beeld krijgt van iemand dan als jij over de telefoon of via de mail met elkaar communiceert. Ja, in die zin is dat voor onze begeleiding sowieso wel heel belangrijk en zal dat een aspect zijn wat eigenlijk nooit uit zal gaan. Even kijken, verder ja, je merkt toch wel vaak, ja, goed sowieso het grootste gros van Eritreeërs, ja, die hebben eigenlijk ook hiervoor nog nooit echt een mobiele telefoon gehad, dus in die zin ben je nieuw en moet je integreren. En naast dat je inderdaad de taal moet leren. En nou ja, goed, naar school gaat, moet je dus eigenlijk ook direct leren om met een mobiele telefoon om te gaan en dat is voor sommige inderdaad echt best wel een uitdaging. En die hebben dan inderdaad wel zoiets van, joh er komt in een keer heel veel op me af. Kunnen we niet die mobiele telefoon eventjes laten en daar op een later tijdstip op terugkomen? En goed, vooral de oudere generatie heeft zoiets van joh die mobiele telefoons, wat is dat nou? Stuur mij gewoon een brief, zodat ik echt tastbaar iets vast heb waarmee ik langs zou kunnen komen, dus dat zijn inderdaad wel dingen wat het af en toe lastig maakt. Maar ja goed, de voordelen zijn natuurlijk ook wat ik net opnoem dat ja in principe veel makkelijker is om dingen heel snel in Google Translate te gooien, de administratie bijhouden is wat dat betreft een stuk makkelijker, dus wat mij betreft heeft het inderdaad ook wel heel veel voordelen om in ieder geval groot gedeelte te digitaliseren en daarnaast inderdaad ruimte te houden voor het sociale contact wat je altijd nodig zult hebben in deze sector.

I: En als je dan zeg maar kijkt naar bijvoorbeeld nationale regels of wetten die gaan over vluchtelingen of het omgaan met vluchtelingen, merk je daar dan nog veel blokkades in van dat je zoiets hebt van oh, misschien kan ik dit niet doen of hier moet ik nog goed over nadenken, want het komt niet overeen met een bepaalde wet of regel vanuit de regio of vanuit het land.

A: Nee niet echt eigenlijk. Nee, nee, alle wetten die, de nieuwe wet inburgering gaat eigenlijk inderdaad meer over dat de verantwoordelijkheid om dat goed uit te voeren juist bij de

gemeentes ligt. Natuurlijk besteden ze dat uit aan ons en wordt daarin ook het een en ander van ons verwacht. Maar ja hoe wij die, hoe wij vormgeven aan die dienstverlening is eigenlijk compleet aan ons. Zolang de resultaten nog goed zijn.

I: Oh ja, zou je dan ook zeggen dat als we kijken naar inburgering en integratie van vluchtelingen, dat dat inderdaad echt een taak is voor gemeentes in plaats van dat ze zeg maar op nationaal level wordt uitgevoerd.

A: Ja zo is het wel verdeeld. Ja, zo is het wettelijk vastgelegd dat gemeentes daar inderdaad gewoon verantwoordelijk voor zijn. Nou ja, goed eigenlijk gebeurt het, zowat in elke gemeente zit een VluchtelingenWerk, dus vaak zie je dat inderdaad de begeleiding wel wordt uitbesteed aan ons. Alleen is daarin inderdaad wel de eis vanuit de gemeente om het in ieder geval in overleg en in samenspraak met hen te doen, omdat zij uiteindelijk wel verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.

I: Ja. heb je, vaak gehad dat iets bijvoorbeeld niet goed gekeurd wordt? Of dat er ergens twijfels over zijn vanuit de gemeente, met keuzes die jullie maken?

A: Ja, dat hou je op zich altijd wel eens. Alleen zijn het vaak, zeg maar gevallen die niet alleen voor ons moeilijk zijn, maar dan ook automatisch voor de gemeente moeilijk zijn, omdat het, ja vaak hebben we het dan ook gewoon over heel ongemotiveerde mensen. Mensen die niet naar de inburgeringslessen gaan, afspraken staan met taalmaatjes, maar gewoon niet komen opdagen. Die doen eigenlijk maar wat. En dat is voor ons heel lastig, want wij proberen ze toch maar uit te nodigen voor gesprekken om aan te geven van joh, dit loopt niet lekker, maar dan verschijnen ze ook gewoon niet. Ja, en dan is het voor ons heel lastig om daarin echt goeie uitvoering te geven, maar ja. Tegelijkertijd merkt de gemeente dat natuurlijk ook. Alleen, dan is het zo simpel dat, wij kunnen daar verder niet zoveel aan doen als in, zeg maar ja, als je niet komt, dan kom je niet. En ja goed, wij maken een melding bij de gemeente, maar wij kunnen daar zelf verder niet zoveel aan doen. Omdat diegene dus wel een bijstandsuitkering krijgt. Ja, daar horen gewoon bepaalde plichten bij, zoals inderdaad dus wel naar school gaan en gewoon op je afspraken komen. En als je dat niet doet, dan kan er vanuit de gemeente dus een maatregel opgelegd worden waarin jij, nou ja, goed bijvoorbeeld een boete krijgt en waarin jouw uitkering verminderd wordt. En op het moment dat de gemeente dat soort dingen dus doet, dan zie je inderdaad vaak wel van, oh, het heeft ook consequenties dat ik niet op kom dagen. Maar ja, dat zijn dus eigenlijk alleen dingen die de gemeente zou kunnen doen. Daar hebben wij verder geen rol in, wat dat betreft.

I: Oké, ja, dus als het echt wel wat slechter gaat en het gaat wel dieper, dan moet de gemeente er ook echt wel bij betrokken zijn, zeg maar,

A: Ja, ja ja. De gemeente kan dan maatregelen opleggen. Wij kunnen wat dat betreft geen maatregelen opleggen.

I: Nee, oké, ja, dus bij jullie stopt het eigenlijk bij de begeleiding daar, daar stopt het zeg maar ook. Je kunt verder niet inderdaad maatregelen nemen of hè, iets zeggen van oh, je moet nu inderdaad dit gaan doen omdat je al die tijd niks hebt gedaan, dat gaat dan echt vanuit de gemeente?

A: Ja ja ja, voor ons is het inderdaad vaak als zoiets gebeurt, neem je contact op met de gemeente van joh, ik heb een vrijwilliger die heel veel tijd kwijt is aan het regelen van dingen

voor iemand en vervolgens komt diegene gewoon niet opdagen en is al het werk voor niks geweest. Ja, kijk als dat echt, als we het hebben over een periode van maanden waarin dat gebeurt, dan heb ik zoiets van joh gooi diegene maar bij ons uit de begeleiding, want diegene komt toch niet en dan kunnen wij onze aandacht vestigen op iemand anders. Dus dat soort gesprekken heb ik ook nog wel eens met de gemeente. Ja, dat ik zoiets heb van weet je, ik ben er gewoon helemaal klaar mee. Dus ja, als diegene kan uitstromen, dan graag, want er gebeurt verder toch niks vanuit zijn of haar kant.

I: Nee, precies.

A: Ja, dus dat gebeurt inderdaad ook nog wel eens, kijk, je hebt inderdaad ook gewoon mensen tussen zitten die veel meer baat hebben bij begeleiding door echt echte zorginstelling waarin er mensen werken die gewoon allemaal, niet zozeer een stichting, maar gewoon echt een zorg instelling dus die gewoon echt werkt met 24/7 begeleiding, misschien zelfs ambulante begeleiding, omdat iemand dat gewoon nodig heeft. Dat soort mensen bestaan ook en die komen dan in eerste instantie wel bij ons terecht, omdat dat misschien niet meteen duidelijk is. Maar na verloop van tijd is het inderdaad duidelijk en dan kunnen we schakelen. Dat gebeurt inderdaad ook nog wel eens dat mensen gewoon het traject niet bij ons afmaken, omdat ze daartoe gewoon niet in staat zijn.

I: Oké en dan komen we alweer bij de laatste vraag eigenlijk. Hoe zou je het perfecte beeld schetsen, zeg maar, als je naar digitale middelen kijkt en die worden gebruikt voor de integratie, bijvoorbeeld, wat mist er nog of wat zou eigenlijk weg moeten in de toekomst? Wat zou je zelf nog bijvoorbeeld wel implementeren?

A: Oh uhhh, ja, dat is een goeie vraag. Wat zou ik nog willen? Ja, ik denk dat ik, als we puur kijken naar VluchtelingenWerk, zou ik inderdaad een systeem willen waarin ik makkelijker kan schakelen tussen de verschillende vormen van begeleiding die wij bieden. Ja nu, wat ik net ook al zei, we hebben nu gewoon één dossier waarin alles, ja, in principe gewoon echt alles neergezet wordt. Wat betreft dus inderdaad maatschappelijk, juridisch, maar ook alle trainingen. En af en toe is het dus inderdaad best wel een wirwar om daarin te vinden wat jij graag zou willen vinden. Dus op het moment dat ik specifiek op zoek ben naar iets van de juridische begeleiding, dan moet ik vaak door notities kijken. Ja, dat kunnen er tweehonderd zijn. Ja, dan ben ik wel even bezig om te kijken waar die notitie nou is die ik graag wil hebben. Dus daarin zou het voor mij tijd besparend zijn om binnen VluchtelingenWerk gewoon een systeem te implementeren die gewoon echt onderscheid maakt tussen de verschillende vormen van begeleiding die wij bieden. Voor de vluchteling zelf.. Denk ik eigenlijk dat het handig is als wij ook een systeem creëren waarin de vluchteling niet zozeer zijn dossier kan aanpassen, maar waarin wel zichtbaar is wat voor dossier wij hebben dus, nou ja, goed, nu is het dossier wat wij digitaal hebben eigenlijk alleen toegankelijk voor ons, omdat wij werknemers VluchtelingenWerk zijn. Ik denk dat vluchtelingen er best wel wat aan hebben om ook toegang te kunnen krijgen tot dat dossier. En misschien niet via dezelfde manier zoals wij dat kunnen, want dan zou het dus inderdaad betekenen dat iemand ook dingen zou kunnen verwijderen of toe kunnen voegen. Maar gewoon puur echt alleen inzicht hebben in het dossier. Omdat, nou ja, goed, het wordt bijgehouden door begeleiders, dus ja, dat is kwalitatief gewoon een goed dossier. Nu wordt er inderdaad verwacht, en dat begrijp ik ook wel, omdat we naar zelfredzaamheid toe werken, dat jij je eigen dossier bijhoudt. Ja, in het geval dat er ergens inderdaad toch een keer wat fout

zou gaan, want je kan er niet vanuit gaan dat Iedereen maar zelfredzaam is na een jaar, zou het inderdaad denk ik wel goed zijn voor de cliënt om ook af en toe eens te kunnen kijken in het dossier wat wij bijhouden om te kijken, bijvoorbeeld, even gewoon even naast elkaar leggen van wat ik heb en komt dat overheen met wat VluchtelingenWerk heeft. En als ze daarin inderdaad bijvoorbeeld iets mist, dat je dat zou kunnen aangeven en dat wij daarin gewoon een beetje kunnen helpen om jouw eigen dossier ook weer op orde te kunnen krijgen.

I: Ja, dat vind ik inderdaad wel een heel interessant iets, want ze kunnen zelf nu natuurlijk niet zien, zeg maar, hoe jullie hun progressie zien.

A: Nee, precies, nee. Sommige hebben inderdaad zoiets van joh, jullie hebben een heel dossier van mij. Wat staat er eigenlijk allemaal in? Ja ja, ze hebben inderdaad ook geen idee, als wij dat niet met hun delen. En ja, goed, het is voor ons inderdaad eigenlijk teveel werk om dat hele dossier door te gaan nemen. Vandaar dat wij en de gemeente dus eigenlijk ook van cliënt zelf verwachten dat zij hun eigen dossier bijhouden. Ja goed, vooral in de eerste paar maanden, a, dat, dat kan gewoon wel eens misgaan, dus dan is het wel handig dat wij een back up hebben en dat vluchtelingen daar inderdaad zelf inzicht in zouden kunnen krijgen in plaats van dat ze eerst de vrijwilliger moeten bellen van, joh zou je me kunnen helpen? Ja weet je, het is gewoon allemaal tijd besparend als een vluchteling dat zelf zou kunnen doen.

I: Ja, nee, dat is natuurlijk inderdaad ja. En als we dan inderdaad dus nog even kijken naar de arbeidsmarkt integratie, zie je daar nog iets groeien qua digitaal, zeg maar.

A: Ja, dat vind ik denk ik wel een lastige ofzo. Nou ja, goed, heel veel. Ja zo'n beetje alle vacatures staan tegenwoordig al online. Ja, alleen ja merk ik wel dat inderdaad in de begeleiding die wij bieden, vluchtelingen hebben al heel snel een profiel op zo'n beetje, nou ja, goed elke online uitzendbureau die er maar bestaat. En ja, dat maken we inderdaad wel zo snel mogelijk voor hun aan om maar gewoon even te kijken of er toevallig al werkt beschikbaar is in de sector die zij leuk vinden en dat zij ook direct gewoon even een overzicht krijgen van de banen die er bestaan hier in de regio, zeg maar. Dus dan, als het voor een vluchteling duidelijk is waar diegene naartoe zou kunnen werken, dan heb je, als je een doel voor ogen hebt, dan ben je vaak wat gemotiveerder dan als je eigenlijk niet weet waar je het voor doet. Dus dat is het voor ons ook een beetje, dat wij functies met vluchtelingen doornemen. Daar zit vaak wat tussen waarvan iemand zegt van nou, dat lijkt me leuk, dan heb je inderdaad ook direct een doel voor ogen, van joh, hier zou ik graag naartoe willen werken, dus wat dat betreft zijn we daar op zich wel redelijk intensief mee bezig. Nee, er schiet me zo even niks te binnen wat dat betreft eigenlijk.

I: Nee, je af natuurlijk ook wel aan dat jij het heel fijn vindt om natuurlijk gewoon nog ook wel veel fysiek te houden.

A: Ja, ik denk dat uitzendbureaus het eigenlijk ook wel hebben, of naja werkgevers. Je ontkomt er inderdaad niet aan dat er een keer een fysiek moment is waarin je elkaar ziet en spreekt. En nou ja, goed eigenlijk wat wij nu ook kennen, als wij solliciteren is dat ook via online en dat is voor een vluchteling inderdaad niet anders. Dus wat dat betreft, kunnen wij, denk ik de hele sollicitatieprocedure ook niet anders inrichten voor een vluchteling dan dat hij voor ons momenteel ook is. Dus ja, beetje lastig om daar denk ik verbeterpunten in aan te brengen eigenlijk.

I: Nee, snap ik inderdaad nee, maar dus zoals je al zei van hé, dat fysiek is nog steeds heel belangrijk, maar qua efficiëntie is het wel handig om dat met die dossiers in ieder geval, daar heel veel digitalisering zeg maar in aan te brengen.

A: Inderdaad.

I: Oké, nou, ik wil je super, super erg bedanken in ieder geval dat je mee wilde werken. En ja, ik heb heel veel nieuwe inzichten gekregen voor het onderzoek en ja, dus heel erg bedankt daarvoor in ieder geval. Ik zal ook, de transcriptie gaat gebruikt worden, zeg maar, in de Appendix en daarnaast zal ik ook de audio vernietigen, dus dan weet je dat ook in ieder geval.

A: Ja, dat is goed!

I: En ja, mocht je ook nog baat hebben bij het onderzoek, dat ik hem, dat ik naar je stuur dan zou ik ja, zou ik dat doen?

A: Ja, ja. Ik ben wel benieuwd wat jouw conclusies inderdaad zijn.

I: Ja, nee zeker ga ik doen. Ik ga natuurlijk ook nog wat interviews houden met andere organisaties, hopelijk in ieder geval ook van meerdere locaties. Dus ja, misschien ook inderdaad wel heel interessant voor jou van wat dan alle andere locaties te zeggen hebben of andere, andere organisaties zeg maar.

A: Ja ja, wat dat betreft denk ik inderdaad, als jij iemand van de gemeente zover zou kunnen krijgen om inderdaad ook zo een gesprek met jou aan te gaan. En als dat een beetje zou aansluiten bij wat ik jou net verteld heb, dan zou je dus eigenlijk iemand moeten hebben van Team inburgering participatie en arbeid, dus eigenlijk daar even naar moeten vragen. En dan zal je een regievoerder statushouders moeten hebben.

I: Ja, het is ook, Ik heb een meisje in mijn klas en heeft een soort net iets andere onderzoeksvraag en zij is inderdaad heel erg gefocust op gemeentes, dus het is ook wel fijn. We kunnen ook onze interviews zeg maar een beetje uitwisselen aan elkaar, dus daarmee kunnen we ook wel weer heel erg vergelijken, dus dat is ook wel heel erg fijn. Maar ja, ik ben ook inderdaad heel benieuwd wat er allemaal uit gaat komen en ik zal dat in ieder geval dan met je delen. Ik zal het opschrijven, en dan zal ik het naar je mail uiteindelijk op sturen.

A: Wanneer moet je alles inleveren?

I: 28 juni.

A: Oh, dan heb je nog wel even op zich?

I: Ja, maar even kijken we begonnen, ik denk 3 weken geleden en ja, het is een hele korte tijd in principe vandaar ook dat je het echt wel allemaal goed moet indelen, maar is wel een korte tijd voor je scriptie inderdaad.

A: Dat is wel heel kort, ja.

I: Ja, dat vond ik ook inderdaad. Maar goed, ze hebben het zo ingedeeld, dus Ik hoop dat het in ieder geval goed gaat komen.

A: Wat verwachten ze van jou qua pagina aantallen enzo dan?

I: Nou, je moet ongeveer 12.000 woorden.

A: Oké, hoeveel paginas zouden dat zijn?

I: Ik denk dat één pagina ongeveer 500 woorden is, dus dan zouden dat ongeveer, ja, waarschijnlijk, misschien 30 pagina's een keer ofzo, denk ik.

A: Ja, valt opzich ook nog wel mee. Nee, goed veel succes.

I: Ja, heel erg bedankt. Nogmaals, heel erg bedankt dat je mee wil werken en dat het allemaal zo snel kon. En heel interessant werk wat je doet. Heel leuk.

A: Ja, absoluut. Ja, vind ik wel. Ja, mocht jij inderdaad verder nog, stel dat je dit aan het uitwerken bent en je hebt nog vragen, app mij maar gewoon even en dan kan ik altijd nog wel een beetje aanvullende uitleg geven. Mocht je dat nodig hebben.

I: Super, heel erg bedankt. Zal ik zeker doen, als het nodig is, in ieder geval. Nou, heel erg bedankt in ieder geval en dan wens ik je nog een hele fijne dag en als je moet werken, werkze!.

A: Ja, dankjewel, doe!

I: Doe, doe.

2. Interview with a volunteer at VluchtelingenWerk Nederland, project for Ukrainian refugees. (location Zwolle).

I = Interviewer

A = Anonymous speaker

I: Oke, hij neemt op. Kunt u mij eerst iets vertellen over de organisatie, bijvoorbeeld het doel of de werkzaamheden of andere belangrijke dingen die erbij komen kijken?

A: Ik kan vertellen over mijn werk en over de organisatie. Dat is, uhm, niet landelijk. Wij helpen vluchtelingen in het hele land, dat is in het kort. Op de site kun je langere informatie vinden, daar staat zoveel over werk, over afdelingen van VluchtelingenWerk. Ik werk voor VluchtelingenWerk vanaf februari. Uhh, dus, en ik werk alleen 16 uur per week, dus korte termijn, korte periode. En uhm, de Oekraïense oorlog begon 1 jaar geleden, meer dan 1 jaar geleden en sindsdien komen vluchtelingen naar Nederland. Daarom in VluchtelingenWerk heb je aparte afdeling, aparte project voor Oekraïeners. We hebben ook teamleiders, maar zij is echt druk vandaag. Ze weet natuurlijk meer, maar ik werk alleen met klant. Dus ik kan vertellen over de klanten, wat wij doen, hoe wij helpen. Wat is ons doel, dus dat.

I: Nee, dat is helemaal prima, want wat is uw functie precies?

A: Uhmm, cliënt ondersteunen.

I: Oke, en dat is dus specifiek Oekraïense vluchtelingen?

A: Specifiek Oekraïeners, ja.

I: Oke, want u bent zelf ook van Oekraïense afkomst?

A: Ja.

I: Bent u dan zelf ook eerst bij zo een organisatie geweest om te integreren, of dat niet?

A: Ja, ja. Dat het ik ook gehad.

I: Oke, kunt u mij een beeld schetsen van de gemiddelde vluchteling. Het zijn dus allemaal Oekraïeners, is er nog een bepaalde leeftijd die er allemaal instroomt of is dat eigenlijk allemaal heel erg verschillend.

A: Bedoel je de medewerker of de klanten?

I: De vluchtelingen zelf, de klanten.

A: Vluchtelingen, dat is meestal Oekraïense mensen, maar niet allemaal. Soms mensen, we noemen dat derdelanders, die mensen kwamen uit andere landen, bijvoorbeeld studenten die aan het begin van de oorlog studeerden in Oekraïne. Zij zitten ook op de richting tijdelijk beschermen hier. Maar dat is niet zo een groot percentage. Bijvoorbeeld in Zwolle wonen bijna 600 Oekraïense mensen. Maar hier is het minder dan de helft.

I: Oke, maar dus inderdaad over het algemeen wel echt Oekraïeners.

A: Ja, maar iedereen komt uit Oekraïne.

I: Oke, de volgende vraag gaat over integratie, want het wordt vaak gezien als een heel erg belangrijk doel voor migranten of vluchtelingen. Hoe zou u zelf de term integratie omschrijven, wat betekent het voor u?

A: Integratie, dat we mensen helpen om hier veilig te voelen?

I: Ja, of eigenlijk dat ze zegmaar in de Nederlandse samenleving binnenkomen en hoe dat gaat. Dus dat ze bijvoorbeeld de taal gaan leren, of hier een baan gaan vinden.

A: Zelf de weg vinden is heel belangrijk ja, psychologische comfort is heel belangrijk voor mensen.

I: Ja, dus het is ook inderdaad wel belangrijk hoe wij ze behandelen, dat ze zich hier fijn voelen.

A: Ja, dat is heel belangrijk voor het veilig voelen hier.

I: Ja, dus zou u dan ook zeggen dat het veilig voelen eigenlijk het hoofddoel is van wat jullie doen in jullie organisatie?

A: Ja.

I: Want helpen jullie ook de vluchtelingen een taal te leren, of een baan te zoeken of naar school te gaan, doen jullie dat ook?

A: Ja, wij helpen maar, wij kunnen alleen goeie richting geven voor vluchtelingen. Dus als iemand komt bij ons en werk zoekt, dan moet hij dus naar het uitzendbureau. Dan moet hij eerst een cv maken en dan kan hij via internet kan hij het opzoeken, dus dat is onze functie.

I: Oke, dus jullie sturen ze eigenlijk een beetje maar uiteindelijk moeten ze het wel zelf gaan doen.

A: Ja.

I: Merkt u ook dat dat dan makkelijk gaat, of vinden ze dat heel moeilijk, dat stukje zelf nog te doen.

A: Hmm, dat is makkelijk. Soms ook niet. Omdat, als alle organisaties die bezig zijn met vluchtelingen kunnen samenwerken, dat was makkelijk. Sommige organisaties werken apart en de verbinding tussen die VluchtelingenWerk en andere organisaties is daar niet zo heel makkelijk. En dat is niet zo goed voor klanten. Door het gebrek aan verbinding, loopt de klant ook wat mis.

I: Nee, dat klopt inderdaad. Wat zijn dan de meest belangrijke punten die ene vluchteling moet bereiken, dat jullie bijvoorbeeld zeggen van, oke jullie zijn nu voldoende geïntegreerd, nu kunnen jullie jezelf redden. Wanneer laten jullie ze los?

A: Ja, dat is verschillend voor mensen en verschillend voor groepen mensen. Bijvoorbeeld de mensen die asiel zoeken, zitten in asielcentrum, de asielzoekers, daar is het een beetje anders, omdat na de procedure krijgen mensen verblijfsvergunning, dan kunnen ze zelf een leven bouwen. Ze kunnen werk zoeken, huis krijgen, sociale woning of iets anders. En dan als alles geregeld is, dan kan de vluchteling zelf verder. Maar met de Oekraïense vluchtelingen is het een beetje een andere situatie, omdat die mensen niet weten wat er komen gaat. Wat er morgen komt. Bijvoorbeeld, toen de oorlog begon, werkte ik ook als vrijwilliger bij

bibliotheek, als vertaler in taallessen. Er komen zoveel mensen die graag de taal willen leren. Omdat de oorlog begon, wisten die mensen niet wat ze gingen doen, kwamen ze naar Nederland en willen hier blijven of leven bouwen, voor iedereen anders. Maar nu, mensen willen niet de taal leren, omdat iedereen wil terug naar Oekraïne. Ze zeggen, ja is dat tijdelijk. En ook de status die de Oekraïense mensen hebben, dat is tijdelijk, dus die mensen zitten niet voor hele leven. Dat is echt moeilijk te zeggen in mijn werkplek wanneer we ze los kunnen laten. Sommige mensen willen hier blijven en willen niet terug naar Oekraïne, of het kan niet door sommige bezette staten. Die mensen moeten iets doen, of hier blijven of terug naar Oekraïne naar een andere stad, maar moet alles opnieuw bouwen. Daarom is het heel moeilijk te zeggen wanneer we ze los kunnen laten. Sommige willen blijven, en sommige zijn tijdelijk.

I: Oke, dan is misschien integratie niet perse het hoofddoel, maar inderdaad echt het veilig voelen dat ze hier even zijn om hier even een toevlucht te krijgen.

A: Ja, als we praten over vluchtelingen dan wel. Als die vluchtelingen status hebben en ze weten wat ze moeten doen qua belastingdienst, gas water betalen, dan kunnen die mensen zichzelf redden.

I: Ja, en zijn er ook wel Oekraïense vluchtelingen die wel hier zouden willen blijven?

A: Ja, vanaf begin sprak ik veel met Oekraïense mensen. Alle oudere mensen willen hier blijven, we zijn ouder en we weten niet wanneer de oorlog klaar is en hoelang we nog leven. Wij willen een normaal, rustig leven. En jonge mensen willen graag terug naar Oekraïne, ze willen terug en alles opnieuw doen. Ze zeggen, dat is ons land en we willen ons land bouwen. Maar nu is de situatie helemaal veranderd. De oudere mensen willen terug naar Oekraïne, omdat ze zeggen ja hier is het een beetje vreemd. Hier is het niet duidelijk, omdat je spreekt geen Nederlands, ook voor de toekomst. Maar jongen mensen, niet alle, maar groot percentage, wil blijven leren. Ze zeggen, wij zien geen perspectief daar in Oekraïne. Niemand weet hoelang de oorlog duurt en ze hebben kleine kinderen, de kinderen kunnen beter hier de taal leren. Ze hebben hier werk, ze verdienen geld en willen graag hier blijven.

I: Oke, dat is wel erg interessant. Dus die mensen, die hier wel willen blijven, hoe verloopt hun integratie, dus leren ze de taal een beetje snel, gaat dat allemaal een beetje goed?

A: Uhhh, de oorlog duurt meer dan 1 jaar. 1 jaar en.. drie maanden. Paar maanden geleden wisten die mensen precies wat ze moesten doen en beginnen met taal leren. Dus 1 jaar was er twijfel en daarna beginnen ze. Dus ja, ze beginnen met de taal leren, ze beginnen met werken. Meer dan 60% van de Oekraïense mensen werken hier in Nederland. En ook, het grote probleem is huizing. Ze zoeken een woning. Dus ja, ze proberen te integreren, maar die mensen komen naar verschillende instanties en vragen 'wat nu verder, wat moeten we doen?' en niemand kan helpen. Omdat niemand weet wat er gaat komen. Als de oorlog klaar is, dan is het tijdelijke bescherming en gaan ze terug. Als de oorlog niet klaar is, mensen kunnen dan hier blijven maar dan moeten ze een verblijfsvergunning krijgen, of asiel krijgen, maar dat is weer een hele andere procedure. Die mensen moeten dus alles opnieuw doen. Dus het is wel een moeilijke vraag en alles verandert echt elke dag.

I: Ja, dat snap ik.

A: Wetten veranderen, situaties veranderen, uhhh bijvoorbeeld in de school toen de oorlog begon. In sommige steden heb je Oekraïense scholen, daar zitten Oekraïense kinderen en die

leren een beetje Nederlands en natuurlijk is daar een Oekraïense programma van wat er moet in de school. Maar nu leren meer en meer mensen de Nederlandse taal en de kinderen beginnen te integreren in de Nederlandse school. Dus dat is ook nog een groot punt van de integratie. Werkgevers, vanaf begin bieden werkgevers werk voor alle Oekraïense mensen en nou niet zoveel, omdat ze zoeken mensen die een beetje Engels of Nederlands spreken. Dat komt omdat ze de werkinstructies moeten weten, ze moeten weten wat ze precies moeten doen. dat is ook veranderd. Dat is niet goed voor de Oekraïense mensen. In Oekraïne spreekt niet iedereen Engels, ik bijvoorbeeld ook, mijn Engels is mijn zwakke punt, maar sommige mensen spreken helemaal geen Engels, en geen Nederlands. En nog een groter probleem, de Oekraïense mensen wonen in een grote community, de meeste dan. In de opvang in Zwolle, daar wonen heel veel mensen, sommige kinderen in de puberteit zitten in dit gebouw. De school zit ernaast, ze gaan naar Oekraïense school, ze spreken alleen met Oekraïense mensen. Die mensen integreren niet zo snel, iemand wil het bijvoorbeeld wel, maar het is heel moeilijk, want alles wat ze nodig hebben zit in deze gebouwen. Er is geen behoefte om iets anders te zoeken.

I: Ja, dus ze gaan eigenlijk allemaal met elkaar om. Ze zoeken misschien elkaar een beetje op, waardoor ze niet heel veel in contact komen met Nederlandse mensen. Oke, en je had het net inderdaad al over een baan zoeken en de arbeidsmarkt integratie. Uhhh, verloopt dat wel goed voor de Oekraïense vluchtelingen, gaat dat een beetje goed?

A: Uhhh, in het begin gaat het goed, daarna niet zo goed, omdat de werkgevers minder werkplekken bieden voor Oekraïense mensen, omdat ze bijvoorbeeld eerst de taal nog moeten leren. En nou, niet zo perfect, maar ook niet erg slecht. Wie wil werken, kan werk vinden. Maar ook een groot probleem, mensen die van Oekraïne naar Nederland komen en die hebben een opleiding gedaan en werken als psycholoog, leraar en blablabla.. En dat is een grote psychologische barrière, om dan ander werk te doen. Dus als iemand zelf wil integreren, dan weten ze dat ze alles opnieuw moeten doen, je kan werk vinden, heel makkelijk.

I: Oh, dus je bedoelt dat het dan geen geschoold werk is. Dat ze misschien een diploma hebben in psychologie, maar die hier niet kunnen gebruiken.

A: Ja, maar dat is als ze zelf willen integreren. Als je zelf naar een ander land komen. Ze vragen zich af waarom ze in Nederland ander werk moeten doen. Daar in Oekraïne zijn ze bijvoorbeeld grote baas, eigen bedrijf, en hier kunnen ze dat niet. Dat is een groot psychologisch probleem. Nu zijn er speciale projecten voor deze psychologische problemen.

I: Ja, dat kan ik me wel voorstellen, dat lijkt me heel lastig om hier werk te doen wat ze niet op school hebben gedaan. Was dat voor u ook zo toen u hier naar toe kwam?

A: Nee, toen ik naar Nederland kwam had ik gelukkig de tijd om de taal te leren en uhhh, mijn man ook. Hij komt uit Azerbeidzjan, hij sprak ook Russisch en hij wist alle stappen die je moet doen, dus ik had alle tijd om goed na te denken wat ik wilde.

I: Ja, want u bent hier wel gewoon vrijwillig naartoe te komen? Naar Nederland?

A: Nee, ik kwam 5 jaar geleden. Ik wilde komen, ik wist wat ik kon verwachten. Ik wist het land, en de verschillen in cultuur en taal, dus voor mij is het wat makkelijker dan voor Oekraïense vluchtelingen, want zij kwamen plotseling. Sommige mensen, bijvoorbeeld, toen de oorlog begon, gingen alle mensen naar Europa, de meesten naar Polen, dus de Oekraïens-

Poolse douane en daar staan grote bussen en mensen die zeggen 'kom maar binnen, kom.' En de meeste mensen wisten niet eens waar ze naartoe gingen. Dus als ik vraag, waarom kozen jullie Nederland, dan zeggen ze dat is niet kiezen, dat was de enige bus die vrij was en die ging naar Nederland. Veel mensen kwamen gewoon naar een veilige plek, niet perse naar Nederland. Dus nu vragen ze zich natuurlijk af, wat is Nederland, wie zijn Nederlanders?

I: Ja, voor hun is dat echt een stukje lastiger. En wat zijn dan de meest belangrijke delen van integratie? Dus wordt er bij jullie eerst heel erg gefocust op de taal leren of is het echt belangrijk dat ze een baan vinden of juist dat ze de Nederlandse cultuur heel erg leren kennen? Wat is het belangrijkste voor de Oekraïense vluchtelingen, dat ze gaan leren hier?

A: Uhhh, alleen praktische dingen. Het eerste wat belangrijk is, is het verschil in culturen, omdat de meeste mensen komen bij gastgezinnen, dus komen ze tussen een Nederlandse familie, of mensen wonen in een hotel, speciale opvang, maar dat is eigenlijk gewoon een hotel. Dus ze hebben geen keuken, de manager van het hotel biedt drie keer per dag eten. En dat grote verschil tussen die culturen dat is er meteen. De Oekraïners eten bijvoorbeeld 's middags soep, en geen brood. Zulk soort dingen. De grootste stap is het verschil tussen de culturen, de tweede is de taal. Omdat je elkaar moet begrijpen en natuurlijk ook beetje spreken, en het derde is het werk.

I: Ja, dus werk komt aan het einde, maar wel als einddoel, dus waar je naartoe werkt?

A: Ja, ja.

I: Oke, en wat voor methodes worden er door uw organisatie op dit moment gebruikt om de integratie van de Oekraïense vluchtelingen beter te maken? Dus gebruiken jullie speciale dingen hiervoor, speciale projecten, waardoor hun integratie beter kan verlopen?

A: We hebben veel projecten, veel voor Oekraïense vluchtelingen. Activiteiten projecten, taal projecten, onderwijs projecten, uhhh met werk heel veel projecten. Maar dit verandert allemaal heel snel, maar er wordt veel geboden voor Oekraïense vluchtelingen. Bijvoorbeeld, VluchtelingenWerk biedt seminars over belastingdienst met vertaling. Omdat mensen aangifte in moeten vullen bijvoorbeeld. Ook seminars over onderwijs, seminars over verkeersregels. En ook over bijvoorbeeld de opvoeding van kinderen, dus we bieden erg veel aan.

I: Ja, wat goed om te zien. En zijn deze projecten over belastingdienst of onderwijs, wordt dit ook in de vorm gedaan van digitale middelen? Dus bijvoorbeeld dat jullie het online doen, of dat ze apps moeten downloaden op hun telefoon. Kunt u daar iets meer over vertellen?

A: Ja, uhhh, meeste de seminars. En ze kunnen online vragen stellen en antwoord krijgen. Ze kunnen de seminars ook terugkrijgen, ook hebben we na de seminars formulieren over afspraken met andere organisaties, wat er geboden kan worden om Oekraïeners te helpen. Meestal, deze producten zijn niet helemaal digitaal. De seminars dus wel, maar als het in samenwerking is met andere organisaties dan is het nog wel formulieren invullen, of afspraak maken of langskomen.

I: Ja, oke. Uhhh, want ik denk dat jullie organisatie ook wel heel veel samenwerkt met andere organisaties van VluchtelingenWerk. Weet u nog van andere organisaties of zij nog digitale middelen gebruiken en wat hun ervaring daarmee is?

A: Dat denk ik wel, maar welke projecten precies weet ik niet. Maar als we praten over de Oekraïense vluchtelingen, denk ik dat alle organisaties, banken, belastingdienst, gemeenten, alle Rijksoverheid organisaties bieden iets voor vluchtelingen. Omdat Oekraïeners hebben veel behoefte aan hulp, omdat ze aparte status hebben. Niemand weet wat er precies gedaan moet worden, daarom moet er wel wat geboden worden. Ze hebben altijd vragen. Daarom hebben ze ook landelijke programma's, landelijke projecten. Gemeenten hebben ook speciale afdelingen voor Oekraïeners en ook de belastingdienst. Scholen hebben Oekraïense afdeling, omdat dat ook allemaal geregeld worden. Daarom werken wij ook samen met al die organisaties.

I: Oke, en als we het hebben over de digitale middelen, wat zijn dan volgens u de voor- en nadelen hiervan. Wat is er goed aan om die digitale middelen te gebruiken en wat is niet zo goed eraan, wat is minder fijn?

A: Het enige probleem is de taal. Alle digitale middelen werken meestal goed, omdat de organisatie grote ervaring heeft met vluchtelingen. Alleen, de Oekraïense mensen spreken geen Nederlands en Engels, en meestal is het probleem de taal. De mensen kunnen niet alle producten bieden in de Oekraïense taal, alleen Engels en Nederlands. Verder is het goed.

I: Oke, en met het leren van de taal, zijn daar ook nog digitale middelen voor, bijvoorbeeld online taal apps?

A: Nee, niet gehoord, ik heb wel taalcursussen gehoord, maar dat is niet digitaal, dat is fysiek.

I: Oke, want er zijn bijvoorbeeld apps als Duolingo, of natuurlijk Google Translate. In een eerder interview met iemand van een andere locatie werd aangegeven dat ze Google Translate wel heel veel gebruiken, is dat bij jullie ook zo?

A: Wij gebruiken ook wel Google Translate, wij hebben ook tolken.

I: Dus om de taal te leren is het meer met taallessen fysiek?

A: Ja, op de site van VluchtelingenWerk, daar staat heel veel informatie over al het sociale leven kunnen mensen het vinden in alle talen. Dus onze organisaties vertalen daar wel alles.

I: Oke, u zei dus net over die seminars en online formulieren. Bevalt het allemaal goed bij de vluchtelingen of vinden ze het digitale erg lastig?

A: Nee, niet lastiger.

I: Oke, en merkt u dat de integratie daardoor ook sneller gaat?

A: Dat denk ik wel, die mensen kunnen zelf thuis rustig lezen en rustig zelf kiezen. Sommige komen naar andere organisaties, dat is beetje lastig, want niemand weet of daar iemand Oekraïens spreekt, dus ja digitale producten werken goed voor integratie.

I: Oke, zijn er nog plannen voor de toekomst voor het nog meer gebruiken van digitale middelen?

A: Dat denk ik wel, maar daar gaan de teamleiders over of op landelijk gebied.

I: Oke, want de vluchtelingen hebben wel bijvoorbeeld een eigen smartphone?

A: Ja, dat klopt.

I: Oke. En u bent natuurlijk een lokale organisatie, in welke stad zit uw organisatie?

A: In Zwolle.

I: Oke, en hebben jullie als organisatie veel autonomie, dus dat u zelf mag beslissen, of uw organisatie, wat jullie allemaal gaan doen of moeten jullie dat altijd overleggen met de gemeente of de overheid? Mogen jullie zelf dingen bepalen, over wat jullie gaan doen aan de integratie van de vluchtelingen bijvoorbeeld?

A: Uhm, de meeste dingen doen wij zelf, maar meestal spreken wij ook met andere organisaties omdat wij niks kunnen doen zelf voor vluchtelingen, omdat wij helpen alleen mensen. Dus wij regelen niet alles, we helpen alleen.

I: Kunnen jullie bijvoorbeeld zeggen, ‘we willen een heel nieuw project nu?’

A: Jawel, dat kan. We kunnen het aanbieden, maar het realiseren is lastiger. Dat gaat samen met andere organisaties. Als we iets willen doen met kinderen, dan is dat samen met school. Dan hebben we bijvoorbeeld ruimte van hun nodig, dus we realiseren het samen met sociale instanties.

I: Ja en stel dat jullie iets willen doen voor scholen, wie zou dit betalen? Moeten jullie dit zelf betalen of krijgen jullie bijvoorbeeld subsidies van de gemeente?

A: Dat weet ik niet precies, ik denk dat we geen subsidies krijgen, onze organisatie betaalt dat zelf.

I: Oke, geen probleem. Maar jullie gaan dus wel met allerlei andere organisaties in overleg?

A: Ja, wij noemen dat producten wat VluchtelingenWerk kan bieden voor vluchtelingen. En deze producten, die overleggen we met organisaties zodat zij die ook kunnen doorgeven. Of als we een goed product hebben voor vluchtelingen en de gemeente zegt ‘nee’, dan gaat het niet door, omdat de gemeente ons die ruimte moet geven.

I: Oke, dus jullie bespreken het wel vaak eerst met de gemeente van Zwolle.

A: Ja, vaak wel.

I: Oke, dan komen we alweer bij de laatste vraag aan. Hoe zou u het perfecte beeld schetsen als u kijkt naar digitale middelen die worden gebruikt voor de integratie van vluchtelingen. Wat zou u zelf graag nog willen zien, wat mist nog, wat zou nog heel veel helpen?

A: Hmm, moeilijke vraag. Ik werk het meeste met klanten, dus ik werk niet zoveel met de digitale producten, meestal werk ik fysiek met mensen, ook omdat ik Oekraïens spreek en over Nederland weet. Maar, ik heb geen idee op dit moment wat voor producten we nodig hebben.

I: Oke, u bent dus inderdaad meestal fysiek met de mensen inderdaad. Want er zijn bijvoorbeeld organisaties, die online profielen aanmaken voor vluchtelingen, hebben jullie dat ook?

A: Ja, we hebben speciale programma’s, waar dossiers zitten van mensen, en daar schrijven we alles over het werk, over afspraken, beschrijvingen van deze afspraken..

I: Oke, en kunnen de vluchtelingen die ook zien?

A: Ja, alleen van mijn organisatie. We hebben ook een site voor vluchtelingen, Intranet, staat veel informatie. En dus de seminars, we bieden elke maand nieuwe thema's, dat kan online en fysiek en op deze site staat superveel informatie en nieuws van elke dag. En we hebben een speciale pagina voor Oekraïeners. En nieuws voor alle vluchtelingen, dus dat is echt een supermooi digitaal product.

I: Oke, dus dat is eigenlijk een site met allemaal informatie. Is dat ook informatie over hoe je beter kan integreren?

A: Nee, dat is alleen voor medewerkers.

I: Oke, en is er ook zoiets speciaal voor vluchtelingen?

A: Nee, maar we bieden aparte digitale producten voor vluchtelingen.

I: Oke, nou super. Heel erg bedankt dat u mee wilde werken. Ik heb ook weer een heleboel nieuwe dingen geleerd en als u wil kan ik het eindresultaat naar u opsturen. Het is wel in het Engels, maar ik kan het altijd opsturen.

A: Ja, graag.

I: Oke, super dan ga ik dat doen. Nogmaals heel erg bedankt!

A: Ja, veel succes!

I: Ja, u ook heel veel succes met uw werk. Ik vind het heel mooi en hoop dat het nog lang goed mag blijven gaan.

A: Dankjewel, doeg!

I: Doeg!

3. Interview with the team leader of VluchtelingenWerk Nederland (Location Borne and Twenterand).

I = Interviewer

A = Anonymous speaker

I: Nou, dan ga ik maar gelijk beginnen, dan kunnen we er ook snel doorheen. Kunt u beginnen met iets te vertellen over de organisatie, bijvoorbeeld het doel of de werkzaamheden, wat jullie allemaal doen?

A: Ja zeker. Uhhh, ik werk dus bij VluchtelingenWerk Nederland, inderdaad. Ik ben zelf werkzaam op een decentrale locatie, zo noemen ze dat. VluchtelingenWerk Nederland is er echt om vluchtelingen die asiel aanvragen in Nederland, om die te ondersteunen. We zijn echt een belangenbehartigende organisatie, dat betekent dat het belang van de vluchteling altijd voorop staat. Bij VluchtelingenWerk kun je eigenlijk de afdelingen of ja, onderverdelen in verschillende afdelingen. Je hebt asiel, dus dat betekent eigenlijk dat dat de verschillende ondersteuners zijn die op het AZC zitten. Die ondersteunen vluchtelingen, met name op het stukje asielprocedure, dus voorbereiden van de gehoren bijvoorbeeld, maar ondersteunen ze erbij, wordt overigens wel echt gedaan door de advocaat, hoor alleen wij kunnen daar eventueel wel, nou ja, wij helpen met informatie of mensen voorbereiden. Daar wordt eventueel ook op ondersteund wanneer iemand niet wordt toegewezen, dus wanneer jouw asielaanvraag wordt afgewezen, kunnen wij eventueel ook nog ondersteunen bij terugkeer naar thuisland of naar een ander land. Dat doet VluchtelingenWerk ook allemaal. Mocht je wel asiel toegewezen krijgen, dan wordt je toch gewezen aan de gemeente en binnen die gemeente komt eigenlijk de decentrale afdeling om de hoek kijken. Daar zit ik dus onder andere op en dat betekent eigenlijk, op het moment dat iemand een woning krijgt toegewezen, in mijn geval is dat in Borne of in de gemeente Twenterand, dan komen wij in beeld, dus dan start onze maatschappelijke begeleiding. Dus wij begeleiden echt van het stukje, we gaan mee naar de woning, kijken of die geschikt is, of er iets overgenomen kan worden van de vorige verhuurders. Ik ga mee naar de gemeente om in te schrijven in het BRP. Om uitkeringen et cetera allemaal te regelen, kennismaking met de klantmanager. Tegenwoordig doet de gemeente namelijk de inburgering, voorheen deed VluchtelingenWerk dat ook. Nu wordt dat echt gedaan door gemeentes, die zijn eindverantwoordelijke daarvoor. Nou, we gaan altijd mee naar de eerste afspraak daarvan. Maar het gaat ook om hele praktische dingen, zoals aanvraag van het gas, water, licht, je televisiecontract. Nou, noem maar op, hele basic dingen eigenlijk.

I: Ja nee, dus inderdaad gewoon echt de vluchtelingen echt begeleiden. In het leven hier.

A: Ja, ja, en hoe ze, in de integratie inderdaad, dus hoe, hoe werkt het hier allemaal? Waar kun je bijvoorbeeld terecht als je hulp nodig hebt bij het invullen van je belastingformulier? Wij kunnen helpen bij de post, maar we werken echt, dat is goed om te benadrukken, denk ik. We werken heel erg toen naar zelfredzaamheid. Dus we lopen er vaak een jaar of 1,5 jaar naast, maar wel echt met het idee van hé, we helpen iemand zodat hij straks zelf snapt hoe hij dit allemaal moet doen en niet afhankelijk is van ons. Daar gaat het om denk ik.

I: Ja, en wat is daarin precies uw functie?

A: Ik ben teamleider van de locatie Borne en Twenterand.

I: Oké. En, is dat dan dat u zeg maar de beslissingen zeg maar moet maken over hoe het gaat daar op deze specifieke locatie.

A: Voor mij is dat natuurlijk heel vanzelfsprekend. Ik denk dat je in de rol van teamleider vooral bezig bent met aansturen van de vrijwilligers. VluchtelingenWerk werkt over het overgrote deel eigenlijk alleen maar met vrijwilligers, dus maatschappelijk begeleiders zijn eigenlijk altijd vrijwilligers. Tegenwoordig zie je wel met de huidige toestroom, het gaat om zulke hoge aantallen en er zijn zo weinig vrijwilligers in Nederland, dat we ook wel binnen vluchtelingen werk steeds meer gaan werken met betaalde krachten. Dus die stuur je onder andere aan als teamleider en het is natuurlijk gewoon op beide locaties, je kijkt, hoe gaat het allemaal? Wanneer komen de mensen binnen, het coördineren van de afspraken, het koppelen van een vrijwilliger aan de cliënt. Maar het is, ik heb ook heel veel contact met beide gemeenten, dus hoe gaat het allemaal? Nou, hoe loopt het inburgeringsproces, hoe loopt het integratieproces? Kunnen mensen goed aarden, is bijvoorbeeld de begeleidingsperiode bij ons klaar, hebben ze dan nog behoefte aan begeleiding. Daar moet dan misschien een indicatie komen. Ja, dat soort dingen. Je bent als teamleider vooral overstijgend bezig. Ik heb ook veel contact met de woningcorporaties. Dus welke woningen komen vrij? Welke gezinnen kunnen daarin? Ja, gaat dat goed met de burens die daar omheen zetten, bijvoorbeeld. Ja, en dan natuurlijk ook nog, VluchtelingenWerk is vorig jaar gefuseerd. VluchtelingenWerk Nederland was voorheen, waren dat verschillende organisaties eigenlijk. Je had VluchtelingenWerk Oost Nederland, Noord Nederland. Nou, vorig jaar is dat allemaal samengevoegd, dus je merkt ook nu wel dat vanuit, zeg maar, bovenaf worden er allerlei veranderingen doorgevoerd om toch ook wel de organisatie wat meer te professionaliseren, dus dat krijg je als teamleider ook nog wel mee om die vertaling naar de werkvloer te maken.

I: Ja ja nee, oké, het klinkt inderdaad wel als een hele leuke functie, dus..

A: Ja, het is een hele leuke baan, dat zeker. Heel druk en heel veelzijdig durf ik wel te zeggen, maar het is een hele fijne organisatie om voor te werken. Het is heel, ik denk, dat vind ik. Ik vind het heel fijn dat echt het belang van de vluchteling vooropgesteld wordt, dus het gaat ons echt om, nou ja, om hoe het met iemand gaat en niet, nou om het geld of de cijfers, dus dat is heel fijn.

I: Ja, nee, precies. En kunt u mij dan een beeld schetsen van de gemiddelde vluchteling in uw organisatie, bijvoorbeeld is er een bepaalde leeftijd of een bepaalde afkomst die heel erg veel voorkomt? Zeg maar bij uw locatie.

A: Ja, dat is heel erg afhankelijk van hoe, nou ja, goed, hoe het in de wereld er nu natuurlijk voorstaat, hè? Dus dat hangt echt af van hoe het natuurlijk in bepaalde landen gaat. Nu zie je voornamelijk heel veel mensen uit Syrië, zijn veel jonge mensen ook wel, valt mij op. Dus ik zou wel zeggen dat dat nu de het overgrote deel is wat binnenkomt. Over het algemeen komen er ook nog wel redelijk wat mensen uit Jemen binnen. Dat is natuurlijk een land waar nog steeds echt burgeroorlog heerst. Dus dat is veel, af en toe, nog ja, heeft misschien ook wel met de ontwikkelingen te maken, maar mensen uit Afghanistan. Ja, maar het overgrote deel komt wel echt uit Syrië, ja.

I: Oke. En voor u is het dus, voor jou, is dus inderdaad integratie dan iets heel belangrijks. En hoe zou dan de term integratie omschrijven, ook binnen uw organisatie.

A: Dat is een goeie vraag. Ik zou integratie omschrijven als, ik denk dat dat ook wel aansluit bij VluchtelingenWerk, als je plek kunnen vinden in je nieuwe thuisland, nou, en dat je wordt geholpen bij, dat je leert welke normen en waarden hier spelen en de overhand hebben. Nou, en dat je daarmee om kan gaan en dat hoeft denk ik niet te betekenen dat je je eigen normen en waarden verliest of dat je je eigen, ja cultuur vind ik altijd een moeilijk woord, maar dat je dat achterlaat, dat denk ik helemaal. Alleen integreren is denk ik wel dat je je plek gewoon in deze samenleving weet te vinden. Ja, en dat mag, denk ik op jouw eigen manier. Alleen, dat is natuurlijk wel, ja, er zijn hier gewoon hè, we hebben allerlei wetten en regels en 100 kanalen via waar dingen geregeld moeten worden en ik denk dat integratie gewoon is, dat je weet op welke manier je wat kunt vinden en waar je moet zijn. Nou, en hoe dat allemaal werkt. Met echt wel ruimte voor, nou ja, dat zeg ik, voor jezelf en je eigen cultuur. Ja, dus dat je hier ook gewoon wat op kan bouwen dat is denk ik ook integratie, ja.

I: Ja, en zie je dat dan ook terug inderdaad bij de vluchtelingen dat ze toch soms nog moeite hebben met het behouden van hun eigen normen en waarden en dan hier ook integreren.

A: Ja, Ik heb natuurlijk niet heel veel cliëntcontact, omdat ik daar nog wel, ik ben net wat overstijgend natuurlijk. Af en toe draai ik bijvoorbeeld wel gewoon een spreekuur mee, omdat het gewoon heel druk is. Ik denk dat het wel heel lastig is voor mensen, want het is denk ik heel erg zoeken naar wat we ook wel proberen te stimuleren is, natuurlijk, je moet natuurlijk de Nederlandse taal goed kennen en die je moeten leren. En dat heeft heel veel tijd nodig. Alleen is het denk ik ook fijn als je gewoon hier bent en je kan wel met iemand nog jouw eigen moedertaal spreken. Dus wij hebben wel bepaalde taal corvees, die we ook wel vanuit VluchtelingenWerk ondersteunen waarin we dat samen komen ook wat meer proberen te stimuleren. Maar goed, je ziet ook wel hè? Je hebt best wel grote gemeenschappen. Ik bedoel, hier in het Oosten heb je geloof ik ook in Almelo Twente, heb je de Armeense kerk, waar veel mensen elkaar dan toch ook wel weten te vinden, dus ik denk dat dat op zich wel goed gaat, hoor. Alleen mensen moeten gewoon de weg daarnaartoe weten. Ja, en dan is het, denk ik ook, ergens zoeken naar, inderdaad ga je helemaal op in de gemeenschap of ja.

I: Ja, dat zal dan ook wel aan je omgeving liggen.

A: Inderdaad ja, dat denk ik ook. Ja ja, ik weet ook niet of wij daar een hele grote invloed op hebben hoor, om eerlijk te zijn.

I: Nee, ja, want jullie zijn inderdaad meer met de praktische dingetjes en dat helpen ja.

A: Je kan mensen er op wijzen, je kan ook aangeven waar ze terecht kunnen en noem maar op. Maar het is natuurlijk, het blijft een eigen keuze.

I: Ja ja, nee, dat klopt inderdaad. En wat zijn dan binnen uw organisatie de meest belangrijke punten die een vluchteling moet bereiken om, ja, beschouwd te worden als voldoende geïntegreerd, dus dat ze eigenlijk losgelaten zouden kunnen worden, bijvoorbeeld?

A: Nou, ik denk dat, Op allebei de locaties zijn de afspraken die we daarover hebben met de gemeente anders. In Twenterand begeleiden we 1,5 jaar en in Borne.. Oh nee, sinds kort is dat in allebei de gemeente hetzelfde, begeleiden we 1,5 jaar. Ik denk dat wij zeggen van, op het moment dat iemand zelf in staat is om zijn financiën gewoon te regelen zonder dat daar hulp van ons voor nodig is. Dat zijn de hele basic dingen, maar dat je gewoon begrijpt hoe dat werkt, hè, dat je je huur gaat eraf, de zorgtoeslag, je boodschappen en dat soort dingen, dan

ben je al heel eind. Als je gewoon zelf ook weet waar je terecht kunt voor vragen, zijn allerlei sociale instellingen waarbij je terecht kan, los van VluchtelingenWerk. Mensen zijn heel snel geneigd van oh, dan gaan we naar VluchtelingenWerk. Maar op een gegeven moment mogen ze ook die overstap maken naar een sociaal wijkhuis of een plein waarbij ze gewoon ondersteund kunnen worden. Dat is denk ik, een belangrijke en ja, als iemand zelfredzaam is. Dat is het gewoon, en onder zelfredzaam kun je inderdaad verstaan, jonge mensen weten waar ze moeten zijn voor bepaalde vragen. Ze kunnen zich financieel redden. De kinderen gaan naar school, zij gaan naar school. Nou, en, ze regelen het gewoon allemaal zelf, zoals wij dat ook doen. En dat ze voor vragen met betrekking tot verlenging van verblijfsvergunning en dat soort dingen nog bij ons terecht komen, dat lijkt me meer dan logisch, want dat is gewoon echt specifieke kennis die je nodig hebt. Maar ik denk, ze zijn voldoende geïntegreerd als ze zelfredzaam zijn, dus als ze zichzelf gewoon binnen deze maatschappij kunnen redden.

I: Ja, en je zegt ook inderdaad financieel redden, dus is dat dan ook als in bijvoorbeeld een baan hebben of als ze in ieder geval een studie hebben waarbij ze iets kunnen opbouwen? Dus is dat wel iets wat graag is, wat jullie willen?

A: Nou, het inburgeringstraject loopt natuurlijk best wel lang, dus vaak zijn mensen in het begin echt nog wel afhankelijk van een uitkering, omdat ze gewoon 3/4 dagen in de week naar een inburgeringscursus moeten. Dus dan is er weinig ruimte, hè, voor een baan, dus ik zou niet per se zeggen als ze zelf een baan hebben. Omdat ik ook denk dat dat in het begin gewoon echt, dat is voor heel veel mensen niet haalbaar. Sommigen doen het wel, hè? Dat dat vind ik helemaal knap, als je dat ook doet. Maar ik zou eigenlijk gewoon zeggen, als je gewoon goed op weg bent met je inburgeringscursus, gewoon weet wat je daarna wil of dat nou werk is of doorstuderen. Ja, en je kinderen op school zitten aan het studeren hebt en dat loopt gewoon allemaal goed. Dat is het, denk ik vooral.

I: Ja, en vragen jullie dan ook iets van een plan van de vluchteling, bijvoorbeeld of ze dat met jullie dan willen delen?

A: Voorheen deden we dat wel, omdat wij waren verantwoordelijk voor de inburgering. Dat zijn wij dus niet meer, sinds de nieuwe inburgeringswet. Dat is de nieuwe inburgeringswet 2021 geloof ik, dus de gemeente is nu verantwoordelijk voor de inburgering van de cliënt. Dat betekent dat zij een heel plan met cliënten opstellen, inderdaad, dus op het moment dat iemand hier in de gemeente ingeschreven wordt, dan wordt daar ook een klantmanager, zo wordt dat dan genoemd, aan gekoppeld van de gemeente. Die gaat het hele inburgeringsproces met iemand doorlopen, dus die stelt samen met diegene een plan op. Een PIP, noem je dat. Dat is een afkorting voor. Persoonlijk.... Jeetje.. Inburgerings Plan denk ik. En daar wordt een brede intake gedaan. Iemand kan helemaal aangegeven joh, weet je, ik heb in land van herkomst aan deze universiteit gestudeerd, dit gedaan, dat gedaan. Ik zou heel graag dit willen doen. Nou, welk traject is daarvoor passend? En dan gaat de klantmanager echt mee in gewoon kijken van welke inburgeringstraject is voor jou het beste en hoe zou je dan daarna inderdaad eventueel aan de opleiding kunnen starten of kunnen werken? Dus daar worden ze wel echt bij ondersteund, ja.

I: Ja, oke wat goed. En hoe verloopt de integratie van de vluchtelingen op de locaties waar jij dus werkt op dit moment? Zie je daar, zie je daar gewoon goede ontwikkelingen in of is dat soms heel erg lastig?

A: Ja, ik denk over het algemeen goed. Ik denk wat goed is daarin, is dat je gewoon ziet, hè, die jonge mensen zijn natuurlijk gewoon heel snel in de technologie, zijn vaak al heel goed voorbereid, zijn goed in de taal, spreken goed Engels. Het is echt moeilijker voor mensen die ouder zijn die hierheen komen. Dus dat is gewoon een heel groot verschil. Je ziet gewoon dat op moment, weet je, laten we zeggen dat ze rond de 30 zijn, dat is gewoon heel makkelijk, of heel makkelijk, maar mensen hebben ook vaak een bepaalde gedrevenheid. Je staat gewoon nog aan het begin van je leven ook en op het moment dat mensen echt wat ouder zijn, dan is het dat hele integratieproces ook gewoon moeilijker, want je hebt natuurlijk je hele leven al gewoontes gehad, het is vaak moeilijker om taal te leren. De wereld gaat heel snel en je moet heel snel. Dat is voor mensen echt heel lastig en wat je ook wel ziet, dus dat is een opvallend verschil tussen jong en oud. En wat denk ik voor heel veel mensen meespeelt, wat denk ik niet ten goede komt aan de integratie, is dat veel mensen komen hier alleen, maar hebben wel een gezin in het land van herkomst of een vrouw. En op het moment dat ze asiel toegewezen krijgen, mogen ze gezinshereniging aanvragen. En dat is een hele lange procedure waar nu heel veel vertraging in zit. Normaliter moet dat geloof ik binnen 3 maanden al geregeld zijn. Nou, tegenwoordig moeten mensen echt 1,5 jaar wachten ongeveer, dus dan zijn mensen eigenlijk 1,5 jaar daar mee bezig, want die hebben alleen maar de focus op hun gezin hier krijgen. En tel maar uit, hoe haalbaar is het dan om je ook nog te concentreren op je studie en op inburgeren? Dat is vaak gewoon heel moeilijk, want daar ligt de focus dan niet. De focus ligt op eerst het gezin hier krijgen en dan starten.

I: Ja, dat is inderdaad wel ja super logisch ja. En hoe zit dat met de arbeidsmarkt integratie op dit moment op de locaties waar je werkt?

A: Durf ik niet zoveel over te zeggen, want op het moment dat ze bij mij er zijn, zijn ze natuurlijk ongeveer maar 1,5 jaar hier. En als het eigenlijk allemaal goed loopt dan komen ze hier ook niet meer regelmatig hè? Dan stopt ook de maatschappelijke begeleiding. Dus dat is eigenlijk in het hele stukje inburgering nog, dus arbeidsmarkt, daar zie ik niet zoveel van.

I: Oke, dus dat ligt dan meer bij de gemeente?

A: Ja.

I: Oké, en wat zijn dan de meest belangrijke aspecten van integratie binnen uw organisatie? Dus, bijvoorbeeld voor de theorie van dit onderzoek heb ik inderdaad ondervonden dat er dus culturele integratie is, sociale integratie en de arbeidsmarkt, en de arbeidsmarkt integratie ligt dan dus het meest bij de gemeente. Is dan de focus heel erg op sociale integratie, dus echt het leren van de taal. Of is het echt meer op het leren van de normen en waarden van Nederland?

A: Allebei, zou ik zeggen, want ze krijgen een onderdeel van hun inburgering is een participatieverklaringstraject zoals je dat zo mooi noemt. Dat zijn 5 bijeenkomsten waarin echt helemaal ingezet wordt op het leren van de Nederlandse normen en waarden. Daar worden echt dingen in geleerd, ja goed, persoonlijk vind ik daar wat van, maar ja, ik snap dat het mee moet worden gegeven aan mensen, dus daar wordt heel erg ingezoomd op, ja, zij krijgen echt wel echt gewoon 5 ochtenden uitleg over de Nederlandse normen en waarden en wat er daarbij komt kijken en hoe we hier de bepaalde dingen doen hè, qua gedrag en dat soort dingen. Maar ik zou zeggen dat bij VluchtelingenWerk, dat het toch heel erg gericht is op het sociale aspect. Dus dat integratie echt ligt inderdaad, op het zelfredzaam worden en dat daar nou bij helpt natuurlijk dat je de taal zo snel mogelijk goed spreekt. Nou, je weg weet te

vinden binnen alle sociale voorzieningen en ja, dat. Ja, dus, en naar de sportvereniging kunnen, dat soort dingen. Ja, het is voor ons allemaal heel normaal, maar dat is denk ik gewoon juist die sociale steun ja.

I: Ja, waar zij dan moeite mee kunnen hebben inderdaad.

A: Ja, nou waarvan je best tegen iemand mag zeggen van, zo doen we dat hier. Of ja, zo kun je het doen.

I: Ja nee, super! Oké, nou dan ga ik nu dus inderdaad over naar de digitale middelen. Dus een beetje dat gedeelte. Wat voor methodes worden er door uw organisatie op dit moment gebruikt? Dus dat hoeft nog niet perse digitaal te zijn. Maar wat wordt er op dit moment echt gebruikt voor de integratie van vluchtelingen om dat te verbeteren of te stimuleren?

A: Jeetje, wat gebruiken wij..? Nou ja, wat ik zeg hè, vanuit VluchtelingenWerk wordt de verklaringsparticipatietraject, wordt gegeven, dus dat zijn trainingen die we geven, 3/4 ochtenden in de week. Is een dagdeel, dus 5 dagdelen waarin dus helemaal ingezoomd wordt op,, nou de Nederlandse normen en waarden. En ja, hoe we hier leven. Wat ook wel denk ik een goed onderdeel is, is de EuroWijzer training wordt gegeven bij VluchtelingenWerk. Dat is echt ondersteuning op het stukje financiële integratie eigenlijk. Hoe werkt ons betalingssysteem? Wat komt daar allemaal bij kijken? DigiD, nou dat soort dingen allemaal. Dat is ook een training van 5 ochtenden, dus dat wordt ook vanuit ons gegeven. Ja, en wat wordt daarnaast gedaan? Ik denk dan niet dat we specifieke modellen hebben. Dat zijn echt twee trainingen. Ja, weet je, vrijwilligers die natuurlijk gewoon, ja daar onderdeel van zijn, dus uitleggen, weet je, budgetteren wordt uitgelegd. Maar als mensen hier komen wonen, ja, kennismaken met de bureaus, de sociale kaart van de gemeente uitleggen, dus waar kun je wat vinden? Ja, zoiets.

I: En zijn er dan dus ook al inderdaad digitale middelen, dus dat jullie dingen online heel veel doen nu bijvoorbeeld?

A: Ik denk dat we daar best wel een beetje in achterlopen hoor, als ik het eerlijk mag zeggen. Ik ben sowieso wel benieuwd of dat je uitkomt is, maar dat dat sowieso bij NGOs wel een ding is, dat ze daar echt wel een professionaliseringsslag in kunnen maken. Nou, wat ik net zei, wij zijn dus vorig jaar gefuseerd. Ik denk dat dat een grote stap gaat maken in die digitale ondersteuning. Nu wordt er vanuit ons richting de vluchteling eigenlijk niet digitaal iets aangeboden waarin ze alles terug kunnen vinden. Dat wordt niet gedaan, ook omdat je dus inderdaad ziet dat, nou zeker wat oudere mensen, die zijn gewoon niet vaardig met computers of telefoons. Dus over het algemeen wordt alles gewoon nog met papier werk gedaan, ja.

I: Oké, want je zei net inderdaad ook over de wat jongere vluchtelingen, dat zij wel heel goed zijn met de technologie. Wordt dan voor hun ook nog alles met papier werk gedaan?

A: Ja, eigenlijk wel. Kijk, zodra je met overheidsinstanties moet gaan werken of met de belastingdienst of met de IND bijvoorbeeld, dan gaat er eigenlijk alles natuurlijk digitaal. Dus dan, alles gaat met behulp van een DigiD. Zorgverzekering aanvragen, ja, dat gaat allemaal digitaal, dus wij helpen mensen ook als ze geen DigiD hebben. Ja, dan vragen we die samen met zijn aan, want je kan nu niet meer zonder.

I: Nee, precies.

A: Maar het is niet zo dat wij bijvoorbeeld tegen mensen zeggen, joh, wij hebben een soort intranetpagina en daar kunnen jullie alles vinden over Nederland, nee. Of over onze ondersteuning. Dat is er niet.

I: Oke, dus inderdaad is het echt nog best wel heel erg fysiek gewoon.

A: Ouderwets, ja.

I: Oké, ja, dat zullen de ouderen dan inderdaad wel heel fijn vinden.

A: Ja. Internetpagina hè en social media, ja dat soort dingen, dat is over het algemeen, wordt dat volgens mij gewoon in meerdere talen aangeboden. Dus natuurlijk kunnen mensen gewoon zelf daar mee bezig en daar van allerlei informatie ook vinden. Maar er is niet inderdaad iets van een specifieke pagina waarop zij kunnen inloggen.

I: En wordt het verder ook niet per se door jullie aangeraden, bijvoorbeeld, dat je ook bijvoorbeeld tegen oudere mensen gaat zeggen van hé, het is wel handig om bijvoorbeeld een smartphone te hebben.

A: Zeker, ja. Ja en dat wat ik net zei, hè, dus voor heel veel dingen hebben ze het gewoon nodig, dus ze moeten een DigiD hebben, dus vaak hebben ze ook wel echt een smartphone inderdaad en leggen we daar ook gewoon heel veel mee uit. Maar ja, dat zijn gewoon de kleine dingen die ze echt nog moeten leren en dat geeft niet, dat kost gewoon wat meer tijd. Maar het moet wel ja, je kan ook niet zonder, dat is het ook gewoon.

I: Nee, dat is ook zo. En veel van de werkers in dit gebied, die kennen elkaar of die overleggen of werken best wel veel samen. Kent u wel andere locaties, misschien van VluchtelingenWerk Nederland of andere organisaties, misschien, die al wel wat verder zijn met de digitale methodes?

A: Nou, bij de VluchtelingenWerk niet, denk ik. Ik spreek best veel collega's ook hoor. We hebben sowieso een keer un de 6 weken regionaal teamleider overleg, dus dan spreek je gewoon met alle alle teamleiders, in dit geval de regio Oost. Is ook altijd goed, denk ik, want anders ga je, je zit heel snel op je eigen eiland, dus dan ga je je eigen dingen doen, terwijl je heel veel van elkaar kan leren. Ik denk bijvoorbeeld, ik spreek natuurlijk ook wel regelmatig met de IND en met het COA. Ja, ik denk dat dat ook gewoon organisaties zijn die heel erg aan het zoeken zijn hoe ze die omslag kunnen maken. Voor zover ik dat kan zien, als zijnde buitenstaande, maar dat is denk ik wel bij VluchtelingenWerk denk ik, ja, ze zijn nu gewoon bezig met die professionaliseringsslag maken, maar wij werken bijvoorbeeld zelfs niet met Outlook. Dat is iets wat nu pas gaat gebeuren. Weet je, terwijl dat hele basic systemen zijn waar ongeveer iedereen mee werkt. Ja, wij gaan er pas volgende maand geloof ik, gaan we officieel over.

I: Met wat werken jullie nu dan bijvoorbeeld voor mails?

A: Ja, met de mail werken we bijvoorbeeld met Zebra. Daar had ik nog nooit van gehoord voordat ik hier ging werken. We werken wel met AFAS, dus dat is gewoon voor de administratie, voor de vrijwilligers en voor mij als betaald medewerker. En we werken met VVS. Dat is het Vluchtelingen Volg Systeem. Dat wordt echt door alle VluchtelingenWerken in Nederland gebruikt, dus dat is heel handig op het moment dat iemand natuurlijk eerst in het AZC heeft gezeten en daarna overkomt naar mij. Daar kan ik wel precies terugzien, nou, wat

is er in het AZC al gedaan? Hoe is iemand geholpen? Dus er is een digitaal registratiesysteem. Dat moet ook echt, want dat is inderdaad echt niet te doen zonder. Waardoor we denk ik wel heel goed kunnen waarborgen dat we de cliënten goed helpen, omdat we gewoon echt zien wat er ook al gedaan is en wat er aangevraagd is. Maar, ik denk als je het hebt over informatieverschaffing die bijvoorbeeld kan helpen bij integratie, ja, dan is daar nog heel veel te halen. Ja, en hetzelfde geldt denk ik voor de IND en COA, ik denk dat zij dat ook hebben. Ja, weet je. Goed, kijk maar naar het aanmelden in Ter Apel. Ja, je moet er gewoon fysiek zijn wat ik ook snap, hè? Maar dit zijn wel ja, je zou volgens mij, als je dat digitaliseert kan je dat proces 6 keer zo snel maken.

I: Ja, inderdaad!

A: Maar dat is dan niet het geval.

I: Nee, nee, snap ik, dat is inderdaad ook niet erg, maar inderdaad, het zou heel veel dingen wel veel efficiënter kunnen maken, misschien ja. En dan wat zijn dan volgens u dan echt de voor- en nadelen van het gebruiken van digitale methodes voor de integratie van vluchtelingen?

A: Ja, ik denk snelheid sowieso. Ik denk ook dat het echt wel kan bijdragen aan zelfredzaamheid, dus op het moment dat mensen echt in staat zijn om daar goed gebruik van te maken. En dat maakt het natuurlijk een beetje lastiger. Maar ik denk dat het, het kan een proces natuurlijk heel erg versnellen. Het kan heel erg bijdragen, denk ik, als je zorgt dat bepaalde kennis altijd klaar staat voor iemand. Ja, tuurlijk, dan zou je denk ik ook iemands integratie en inburgeringsproces kunnen versnellen, want iemand kan dan gewoon op zijn tempo dat gaan doen en nu is dat natuurlijk gewoon nog zo afhankelijk van ,nou sowieso, van alle verschillende partijen.

I:Ja, en zijn er ook misschien nog nadelen aan, als alles of als er meer gedigitaliseerd gaat worden?

A: Ja ja tuurlijk, dat is altijd, denk ik. Dat blijft ook altijd de afweging. Kijk, Ik denk als je digitaliseert, dan zie je mensen minder, dus het hele sociale aspect vervalt bijna hè? Op het moment dat iemand natuurlijk alles via de computer kan gaan doen en zelf ook kan doen. Dan ga je, denk ik, dat stukje sociale integratie wordt misschien ook wel minder, want de behoefte om continu de taal te spreken en wij stimuleren dat hier ook heel erg op het spreekuur, weet je, probeer het in het Nederlands en het die valt weg denk ik, want je kan natuurlijk alles door de vertaalmachine halen, of je pagina gewoon in een andere taal neerzetten. Dus ik denk dat het de sociale integratie daarmee misschien ook wel vertraagt, want het belang om de taal te spreken of om ergens naartoe te gaan om iets te vragen en dus hier bijvoorbeeld In de bibliotheek terecht te komen en dan ook te ontdekken dat dat er is, ja, dat vervalt natuurlijk dan.

I: Ja, dat is inderdaad een heel belangrijk inzicht. Het is ook zo, als je er goed over nadenkt. Ja.

A: Dat is natuurlijk ook een beetje deze tijd hè? Maar dat is heel algemeen natuurlijk. We kunnen zo snel zoveel, omdat het allemaal digitaal kan en dat is supergoed, maar je raakt elkaar zo snel kwijt, want ja, de verbinding met elkaar denk ik en met de wereld om ons heen verdwijnt daarmee ook.

I: Ja, dat is nu sowieso ook wel een beetje, buiten vluchtelingen om, is dat natuurlijk ook veel meer aan de gang. Ja oké, en heb je toevallig ooit feedback gekregen misschien van vluchtelingen van wat misschien wel fijn bevalt bij hun of vinden zij het juist niet fijn dat ze bijvoorbeeld met de DigiD, dat ze alles digitaal moeten doen en dat soort dingen.

A: Ja, grappig. Ik heb toevallig laatst zo een participatieverklaringstraject afgerond en daar doen we altijd een uitreiking bij. Dus daar komt een wethouder bij en een burgemeester. En toen heb ik inderdaad ook gevraagd aan de mensen die dus net dat traject hadden afgerond van, wat vonden jullie ervan, hoe is jullie ervaring? Zijn vaak mensen die hier nog helemaal niet heel lang zijn inderdaad en die geven vaak ook aan, die vinden zo'n training heel, heel behulpzaam, want ze zeggen ook, we hebben heel veel nieuwe dingen geleerd. Nou, sommige dingen wisten we ook al. Het is heel fijn om dingen te kunnen vragen. Wat we over het algemeen wel echt terugkrijgen is, ja, we moeten altijd wachten. Als je hier in Nederland iets wil regelen, dan moet ik altijd wachten. Ja, het is ook gewoon, het is echt, het is voor ons al niet makkelijk, maar als je helemaal in het hele toelagen stuk beland, dus als je recht hebt op zorgtoeslag, nou dat soort dingen. Het is, het is zijn zoveel stappen die genomen moet worden digitaal, mensen overzien dat ook gewoon echt niet. Het is te veel en ik was toevallig 3 weken geleden was ik met een Palestijnse meneer mee naar de winkel, want die had nog nooit met zijn pinpas betaald en had dus een paar keer een verkeerde pincode ingevoerd. Nou en het bleek dus dat, hij had dus wel zijn pinpas ook op zijn telefoon, dus hij kon wel met zijn telefoon betalen. Hij zegt ook, ik heb dat nog nooit gedaan, Ik heb een Palestina gewoond. Daarna heb ik in Syrië gewoond en ik heb nog nooit iets met een pas hoeven te betalen. Ik heb altijd alles gewoon met contant geld betaald en het is heel raar voor mensen om dan hier, nou, je gaat er maar vanuit dat als er staat ja, je hebt € 100 op je pas ja, dan heb je € 100 op je pas, maar je hebt het niet in je hand, dus dat is denk ik soms een hele grote omslag voor mensen.

I: Ja, dus misschien ook inderdaad dat heel veel digitaliseren misschien wel heel lastig is om dat hele kleine technologieën die wij misschien niet eens echt als technologieën beschouwen voor hun eigenlijk al heel groot zijn. Het perspectief verschilt gewoon te erg eigenlijk.

A: Ja, en iets is heel moeilijk te begrijpen op het moment dat het niet tastbaar is. Dat is het ook.

I: Ja, oké. En zijn er nog plannen dus voor de toekomst voor het gebruik van meer digitale middelen, want je zei net inderdaad over het professionaliseren meer en die omslag, zeg maar, heb je ook enig idee wat er bijvoorbeeld ingesteld gaat worden?

A: Met betrekking tot de integratie durf ik dat toch niet te zeggen. Ik weet wel dat we inderdaad dus hier gewoon wel bezig zijn met met de omslag naar bijvoorbeeld een Outlook en dat je dus met dat systeem gaat werken, maar wat betreft de integratie durf ik dat niet zo goed te zeggen. Nee. Die zullen er vast zijn, hoor, maar ik heb niet zo 1, 2, 3 paraat wat dat inhoudt.

I: Nee, nee, snap ik. Oké en hebben jullie als lokale organisatie ook veel autoriteit of autonomie om zelf te beslissen welke methodes of digitale methodes er gebruikt worden, of moet je dan bijvoorbeeld eerst nog gaan overleggen, bijvoorbeeld met de gemeente, of kunnen jullie dit eigenlijk zelf wel regelen?

A: Nee, over het algemeen denk ik sowieso dat we dat vanuit VluchtelingenWerk Nederland best wel goed zelf kunnen implementeren. Ik denk op het moment dat je afhankelijk bent van

een bepaalde samenwerking. Dus als je het hebt over de inburgeringsproces en wij zouden daar iets aan doen. Ja, dan ga je denk ik eerder mee in het systeem wat de gemeente daarvoor gebruikt. Maar dat is niet iets waarvan wij, nee, dat kunnen we gewoon zelf doen.

I: En stel dat er dus iets geïmplementeerd gaat worden. Hoe zit het dan met de kosten hiervoor? Moeten jullie dat zelf betalen of wordt dat dan bijvoorbeeld wel gesteund door de overheid of door de gemeente?

A: Ik denk als je het hebt over digitaliseren dat we het zelf moeten betalen.

I: Is dat dan misschien ook een beetje een barrière, dat het nog niet zo ver is, omdat je natuurlijk zelf met het idee moet komen.

A: Ik denk dat VluchtelingenWerk er nu heel goed voor staat financieel. Dat komt hè, omdat het echt gewoon, wij laten denk ik heel goed zien dat we een bepaalde expertise hebben en dat dat heel wenselijk is in de huidige tijd. Maar VluchtelingenWerk heeft ook een hele slechte tijd gehad, financieel gezien. We zijn natuurlijk wel gewoon een NGO, dus je bent gewoon wel afhankelijk van giften en gemeenten en overheid, en dat ja. Dus het zou kunnen. Ik durf dat niet te zeggen, dat dat daar vanaf hangt, maar dat zou me niks verbazen dat dat mede bijdraagt aan het feit dat dat niet zo gedaan is.

I: Ja. En vloeien deze ideeën ook nog ergens naartoe, dus wordt het bijvoorbeeld gedeeld met gemeentes of met andere locaties van VluchtelingenWerk en werken jullie ook veel samen met de gemeente van de stad zelf?

A: Ummm, hoe bedoel je precies?

I: Nou ja, vaak is er bijvoorbeeld een gemeente, bijvoorbeeld de gemeente Borne dan bijvoorbeeld, die heeft dan volgens mij inderdaad in ieder geval ook veel te zeggen over de inburgering en integratie van vluchtelingen. Werken jullie daar als VluchtelingenWerk Nederland veel mee samen of opereren jullie meer alleen.

A: Ja zeker, gemeentes zijn onze opdrachtgevers, hè, dus dat is ook sowieso de verhouding die er ligt, dus wij hebben van bepaalde afspraken met gemeenten hoeveel mensen we begeleiden. Dus zij hebben natuurlijk een taakstelling die ze vanuit het rijk opgelegd krijgen. Met jullie moeten zoveel mensen huisvesten. Nou, dat huisvesten dat doen wij natuurlijk, dus dat is iets wat de gemeente natuurlijk zelf kan doen, maar in dit geval kiezen ze ervoor om dat uit te besteden aan VluchtelingenWerk. En dat doen heel veel gemeenten natuurlijk. Maar goed, Er zijn ook gemeenten die niet met VluchtelingenWerk Nederland samenwerken en ervoor kiezen om dat door een andere organisatie te laten doen. Dus het is altijd een samenwerking inderdaad, tussen ons en de gemeente.

I: Oké. Ja, oke. En zou de gemeente jullie ook wel echt kunnen helpen om jullie doelen te realiseren? Merk je dat, dat dat nodig is?

A: Ja, je hebt elkaar toch echt wel nodig.

I: Oke, dan nog een vraagje over de taal, over het leren van de taal. Gebruiken jullie taal apps, mobiele apps, voor het leren van talen?

A: Nou, niet specifiek voor het leren van talen. Kijk, we maken natuurlijk wel gebruik van Google Translate en dat soort dingen om gewoon elkaar soms ook te begrijpen. Maar voor de

rest, nee. Ik heb niet een specifieke app waarvan ik nu denk van oh, daar maken we nu gebruik van.

I: Nee, ook niet bijvoorbeeld Duolingo of iets?

A: Nee, ja misschien doen statushouders dat zelf wel hoor. Ja, maar we zeggen niet tegen mensen van joh, dat zou ik even gaan doen.

I: Nee, en hebben jullie dan meer gewoon fysieke taallessen bijvoorbeeld?

A: Dat geven wij niet per se, want dat is dus iets waar de gemeente nu verantwoordelijk voor is, die zijn verantwoordelijk voor het inburgeringsproces en onderdeel van het inburgeringsproces is het leren van de taal natuurlijk en dat wordt uitbesteed aan bijvoorbeeld het ROC, Windesheim, Boeddha College. Dus er zijn een aantal partners hier in de regio, onderwijsinstellingen, die betrokken zijn bij de inburgering en die zijn verantwoordelijk voor dat stukje taal, dus die zullen daar misschien ook nog wel inderdaad, ja, van allerlei opties aanbieden. Wij hebben wel bijvoorbeeld een taalcorvee, dan kunnen mensen gesprekken met elkaar voeren en er zit een vrijwilliger bij en die ja, dan gaan ze met elkaar in het Nederlands oefenen.

I: Ja, dus het is daar ook nog steeds inderdaad nog niet echt gedigitaliseerd, eigenlijk.

A: Nee, en hoe scholen dat doen, ja, ik hoop van wel, maar.

I: Ja, ik denk inderdaad dat scholen daar misschien inderdaad wel wat meer druk op leggen met het digitaliseren, zodat het allemaal wat effectiever gaat. En welke factoren maken het voor jullie moeilijker om digitale middelen te gebruiken? Wat is eigenlijk een soort van blokkade hiervoor?

A: Ik denk dat het voor een deel natuurlijk ook gewoon, echt omdat het nieuw is voor mensen, dus inderdaad, niet voor iedereen hè, maar voor sommige is dat gewoon echt heel moeilijk. Ja, dat is denk ik een groot deel waardoor daar niet voor gekozen wordt. Ja en dat wat ik net zei, ik denk dat het ook te maken heeft met de professionaliseringsslag die de organisatie gewoon nog moet maken.

I: Ja, dus denk je inderdaad wel dat, mocht die eenmaal gemaakt worden, dat het dan ook allemaal wel goed in gang gaat worden gezet?

A: Ja, ik denk dat dat iets is waar gewoon vanuit beleid gezegd moet worden van joh, dit gaan we nu gebruiken en zo werkt het en dat dat wordt doorgerold naar de werkvloer. Dat denk ik eigenlijk.

I: Ja, want hebben jullie eigenlijk last van bijvoorbeeld wetten of regels van bovenaf? Hebben jullie daar heel veel last van dat jullie daarin geblokkeerd worden in jullie autonomie, zeg maar.

A: Ja, autonomie is wel een moeilijk woord. Kijk, ik denk dat je per locatie van VluchtelingenWerk sowieso een vrij, je hebt heel veel ruimte voor je eigen invulling. Alleen er zijn gewoon wel bepaalde richtlijnen via welke je mag werken en dat is ook logisch want als organisatie wil je een bepaalde standaard behouden, bepaalde kwaliteit leveren. En ik denk in het geval van VluchtelingenWerk wil je het belang van de vluchteling vooropstellen en daar zal niet iedereen zich in vinden. Dus op het moment dat je denkt, ik kies voor

VluchtelingenWerk, kies je er ook voor om via bepaalde standaarden te werken. Ik ervaar, ik word niet beperkt, laat ik het zo zeggen. Ik ervaar heel veel ruimte, maar dat komt ook omdat ik me heel goed kan vinden in dat belang behartigen. Ik vind dat een heel belangrijk stuk, dus dat doe ik ook graag en ik wil graag tegen de gemeente aan schoppen en, nou, roepen waarvan ik denk dat het beter kan. Maar daar is dus ook de ruimte voor, omdat deze organisatie dat ook toelaat, ja. Dus ja nee, dus ik denk wel autonoom. Ja, ik denk dat daar heel veel ruimte voor is, maar dat je wel via een bepaalde richtlijnen mocht werken. Maar goed, ik ben daar erg voorstander van, hoor, dus ik vond dat heel goed.

I: Ja, maar dus niet per se regels of wetten echt van de Nederlandse overheid bijvoorbeeld waar jullie dan last van hebben. Dat jullie denken van oh, ik had eigenlijk dit willen doen, maar...

A: Nee, kijk, je hebt natuurlijk nu de privacywetgeving, dat is natuurlijk echt wel aangescherpt, maar dat is alleen maar heel goed, dus dat betekent ook gewoon dat je wat doordachter de gegevens van cliënten moet doorsturen naar partijen waarmee je samenwerkt, maar dat is alleen maar goed.

I: Ja ja, want dat waarborgt ook weer de veiligheid van de vluchteling inderdaad, ja. Oké. Nou, dan zijn we alweer bij de laatste vraag. Hoe zou u het perfecte beeld schetsen als we dus kijken naar digitale middelen die worden gebruikt voor de integratie van vluchtelingen? Dus welke middelen missen nog of wat zou u nog graag willen zien groeien? Of waar vluchtelingen eigenlijk het meest behoefte aan zouden hebben nu?

A: Uhm... Ja, ik zou toch zeggen, digitale leeromgevingen, maar ik weet niet zo goed of dat dus wel aangeboden wordt vanuit de inburgering, maar ik denk dat mensen daar heel erg bij geholpen zijn. Dus dat je gewoon een digitale leeromgeving hebt waarover hè, wat wij ook op universiteiten hebben en op HBO, waarop je inlogt en waarin je precies kan volgen wat je inburgeringslijn is en hoe je cursus eruit ziet, welke materialen daarbij horen en als je vooruit wil werken, kun je vooruitwerken. En als je dringend terug wil kijken, kun je dingen terugkijken. Ik denk dat mensen daar heel erg bij geholpen zijn, zeker op het inburgeringsvlak. En dan heb je het echt gewoon, nou, dan heb je gewoon inderdaad een digitale leeromgeving zoals je die op de universiteit ook hebt. Je logt in en je ziet welke opdrachten er klaar staan en wanneer je wat moet doen en in welke termijn dat van je verwacht wordt. Dat is heel goed, denk ik. Dat is ook goed voor je integratie en ik denk als je inderdaad binnen VluchtelingenWerk misschien gewoon een digitale omgeving zou hebben, dat je terug kan vinden in jouw sociaal domein. Of hè, hoe ziet de sociale kaart eruit in de gemeente waarin je woont? Nou, de gegevens van je huisarts, tandarts, dat soort dingen. Dat je eigenlijk een soort persoonlijk overzicht zou hebben. Dat zou denk ik ook heel behulpzaam zijn.

I: Ja, dus eigenlijk een overzicht inderdaad, in al je gegevens met andere organisaties inderdaad.

A: Ja, en dan eigenlijk het liefst alles in één, echt super onhaalbaar hoor, maar dan ook de belastingdienst erbij en de IND erbij en dat je niet op 6 verschillende apps moet inloggen. Ja, dat je alles in één overzicht hebt.

I: Ja, dat zou heel makkelijk zijn. Inderdaad, ja. Ja, heel goed inzicht ook weer. Nou, je zal vast nog wel druk zijn, maar ik wil je in ieder geval heel erg bedanken dat je mee wilde werken.

A: Graag gedaan, heel veel succes en mocht je het klaar hebben en als je het mag delen, dan zie ik het graag.

I: Ja, zal ik zeker doen. Ik zal even opschrijven dat je hem nog graag wil hebben, dan zou ik hem ook met je gaan delen.

A: Is goed, heel veel succes hè!

I: Ja, heel erg bedankt, werkze nog vandaag.

A: Dankje. Doei.

I: Doeg!