

Van ervaring naar beleid

Hoe Den Helder nieuwkomers centraal stelt



Inzicht van binnenuit

De gemeente Den Helder stond voor een belangrijke vraag: hoe goed sluiten hun beleidsdoelen voor nieuwkomers aan bij de werkelijkheid van mensen die het betreft? Hoewel de gemeente recent een verbeterde en integrale aanpak voor nieuwkomers had ontwikkeld, ontbrak nog een directe thermometer: wat zeggen de mensen zelf?

Judith Beemsterboer, Programmanager Nieuwkomers bij de gemeente: “Den Helder had niet eerder op deze manier gewerkt; de ervaringen van nieuwkomers zelf meenemen. We wilden een nulmeting doen. Niet alleen om te toetsen of onze doelen kloppen, maar vooral om inzicht te krijgen: wat gaat goed, wat niet, en waar kunnen we verbeteren?”

Perspectief nieuwkomer

Judith kwam al eerder in aanraking met OpenEmbassy, in een andere gemeente: “Ik ken eigenlijk geen andere organisatie die zó consequent kijkt door de bril van de nieuwkomer. Niet alleen in analyses, maar in elke vraag die ze stellen, de toon die ze kiezen, en de adviezen die ze geven.” Door deze goede ervaringen zocht ze ook nu weer contact om de opdracht bij hen uit te zetten.

Genuanceerd beeld

Voor de gemeente Den Helder begeleidde OpenEmbassy verdiepende expertpool-sessies met nieuwkomers, gevolgd door individuele interviews met AMV's en een ontwerpende werksessie met de gemeente.

Juist die combinatie zorgde niet alleen voor inzichten, maar ook een proces waarin ontmoeting, luisteren en wederzijds leren centraal stonden. Dat resulteerde in een rijk en genuanceerd beeld van hoe nieuwkomers de dienstverlening, begeleiding en informatievoorziening in Den Helder ervaren.



“OpenEmbassy is een partij die meedenkt, vaak spontaan contact zoekt om te vragen hoe het gaat, inzichten geeft en concrete handvaten waar we als gemeente echt mee verder kunnen.”



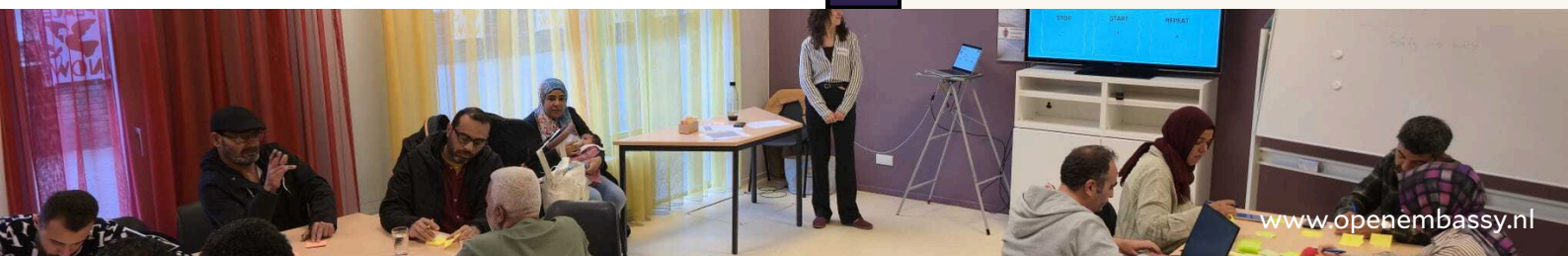
Product: expertpools, M&E-sessie, rapportage



Doelgroep: AMV'ers, asielzoekers, statushouders, Oekraïense ontheemden



Contactpersoon: Judith Beemsterboer, Programmamanager Nieuwkomers



Open samenwerking

Wat Judith vooral waardeerde in de samenwerking was het wederkerige karakter: “Het contact was laagdrempelig. We konden alles vragen of delen, ook als we ergens zelf nog zoekend in waren. Tegelijkertijd kwam het team van OpenEmbassy ook zelf met voorstellen, ideeën of voorbeelden uit andere gemeenten.”

” “De werving van deelnemers voor de expertpool bleek lastiger dan gedacht. Toen kwam Fatih van OpenEmbassy gewoon twee keer zelf naar Den Helder om mensen persoonlijk uit te nodigen.”

Leren en inspiratie

Wat uit de expertpools en interviews kwam, gaf soms stof tot nadenken – en dat was ook precies de bedoeling. Judith vertelt: “We dachten eerlijk gezegd dat we het in Den Helder best goed geregeld hadden. Maar uit het onderzoek kwamen toch verschillende signalen waar we echt iets mee willen doen.”

Zo bleek dat veel Oekraïense bewoners de informatievoorziening van de gemeente onvoldoende vonden. “Onze aanname was: niemand leest brieven, dus we houden het mondeling. Maar bewoners gaven aan: wij willen juist iets op papier, zodat we het kunnen nalezen of delen.

Dat lijkt een klein detail, maar het maakt een wereld van verschil. En dat zie je pas als je de mensen zelf spreekt.” Het leidde tot een open houding in het programmateam én inspiratie om aan de slag te gaan.

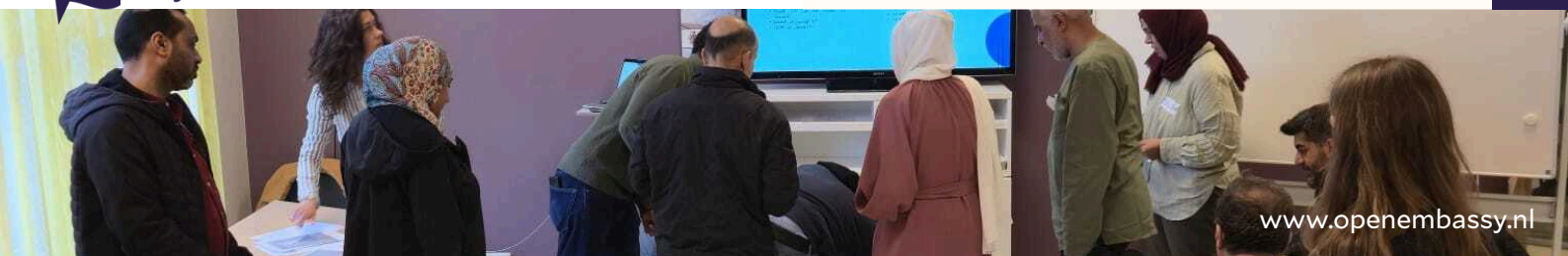


Van inzichten naar actie

In het programmateam Nieuwkomers zijn de inzichten uit de expertpool vertaald naar acties, met prioriteiten op verschillende thema's. Iedere vier weken worden acties uit dit lijstje ingepland en uitgewerkt, zodat de beweging concreet blijft. Judith noemt enkele voorbeelden:

- Informatievoorziening verbeteren (zoals de gemeentelijke website).
- Spreekuren met vaste contactpersoon (duidelijkheid, vertrouwen).
- Buddycafé en ontmoeting in de wijk (waar mogelijk met inzet van nieuwkomers zelf).
- Inzet van cultuurcoaches in de zorg.
- Bewonerscommissies en andere participatievormen waar mogelijk.
- Organisatie banenmarkt, gekoppeld aan begeleiding bij diploma-erkenning en kinderopvang.

Een mooi voorbeeld was de werksessie na de expertpools. De uitkomsten werden besproken met beleidsmedewerkers, verrijkt met inzichten uit andere steden, en vertaald naar kansen voor Den Helder. Dat leverde helderheid én creativiteit: “We zaten echt te denken: wat kunnen we hiermee, waar willen we iets veranderen, en hoe dan? Dat maakte het zo leuk.”





Ze is enthousiast over de beweging die dit project in gang heeft gezet. Niet alleen binnen het programmteam Nieuwkomers, maar ook richting ketenpartners, bestuurders en andere domeinen: “We kijken nu zelfs hoe we deze aanpak op andere plekken kunnen toepassen. De gemeente staat in dienst van haar inwoners, dus waarom zou je deze succesvolle aanpak niet breder trekken?”

“We zien de inzichten als feed-forward. Inzichten die ons helpen om het beter te doen. En zo stond het hele programmteam erin, dat was heel mooi om te zien.”

Nieuwe energie

Voor Judith persoonlijk was het project meer dan een beleids-instrument. Het bracht ook inspiratie en werkplezier: “Als je veel met beleid bezig bent, kun je soms in de sleur terechtkomen. Maar dit project gaf echt nieuwe energie. Dan denk je: hé, dit kunnen we organiseren, dat sluit beter aan – en mensen worden daar blij van.”

Een mooi voorbeeld vond ze ook het idee van het buddycafé, dat ontstond in een gesprek met een van de adviseurs van OpenEmbassy: “We spraken over de vraag hoe je ontmoetingen tussen nieuwkomers en andere inwoners kan faciliteren. Ik deelde het idee van het buddycafe meteen met het team, en er kwamen allerlei ideeën los. Dat soort momenten zijn echt waardevol.”

“Het project heeft echt nieuwe energie gebracht. We dachten: laten we creatief worden, dit zijn de leuke projecten waar je later trots op kunt zijn.”

Inclusieve overheid

Wat Judith hoopt, is dat andere gemeenten zich laten inspireren door de aanpak in Den Helder. Niet omdat alles perfect is, maar omdat het begint bij een fundamentele vraag: wie is eigenlijk je bron? “We bouwen beleid vaak op basis van statistieken, signalen van consultants of algemene aannames. Maar je belangrijkste bron is nog altijd de ervaring van mensen zelf. Als je die serieus neemt, kun je je met kleine aanpassingen al grote verschillen maken.”

Als ze het project in één zin zou moeten samenvatten, zegt Judith: “Het hielp ons om van ‘denken voor mensen’ naar ‘denken met mensen’ te gaan.” En dat is precies wat beleid mensgericht maakt.



De resultaten worden gedeeld met de teamleiders, wethouders en inburgeringsconsultanten. Ook informeert het programmteam de doelgroep: welke punten ze gaan oppakken, wat (voorlopig) niet mogelijk is en wat buiten onze invloedssfeer valt. Tot slot gaan we in gesprek met ketenpartners: hoe kunnen zij bijdragen om beter aan te sluiten op de behoeften van nieuwkomers?

