



# Inclusief beleid maak je samen

Een leidraad voor het organiseren  
van inspraak en advies van  
vluchtelingen bij het ontwikkelen  
van beleid en diensten.

# INLEIDING

Ervaringen en ideeën van vluchtelingen worden zelden meegewogen bij het formuleren van beleid of ontwikkelen van diensten rond inburgering en integratie. En dat is gek, want wie weet er meer van deze thema's dan deze doelgroep zelf? 'Niet over vluchtelingen in gesprek maar met hen in gesprek'. Vanuit die gedachte startten de Provincie Gelderland en VluchtelingenWerk Oost Nederland (VWON) in 2017 met de regionale klankbordgroep van vluchtelingen.

De regionale klankbordgroep speelde de afgelopen jaren een grote rol in de door de provincie Gelderland geïnitieerde en Open Embassy georganiseerde Gelderse Maaksessies. De Maaksessies bespraken actuele thema's die vluchtelingen aangaan zoals de geestelijke gezondheidszorg, de nieuwe inburgeringswet of de positie van vrouwelijke vluchtelingen in Nederland. De klankbordgroep dacht op voorhand mee over de inhoud en was op de bijeenkomsten zelf actief betrokken. Soms op de voorgrond maar altijd als deelnemer met een luisterend oor, een persoonlijke ervaring en van daaruit een vrijblijvende tip of een dringend advies. De regionale klankbordgroep wordt gehost en begeleid door VluchtelingenWerk Oost Nederland aan wie zij nog regelmatig intern advies geeft.

Versillende gemeentes en maatschappelijke organisaties klopten sindsdien aan met de vraag hoe je vluchtelingen betreft bij het ontwikkelen van beleid en diensten. Van de intensieve samenwerking met de regionale klankbordgroep hebben VWON en Open Embassy veel geleerd. Met elkaar hebben we proefondervindelijk ervaring opgedaan over wat wel en niet werkt. Dat delen we graag.

Wilt u weten hoe je het meepraten, meedenken en mee-ontwikkelen van vluchtelingen kunt organiseren? Dan helpt deze leidraad u op weg. De leidraad is beschreven aan de hand van zeven V's: **Visie, Vertegenwoordiging, Voorwaarden, Verwachtingen, Verbinding, Vorm en Vaardigheden.**

Ieder hoofdstuk bevat geleerde lessen, geeft praktische handvatten, bevat anekdotes uit de praktijk en is gekleurd met opvattingen en suggesties van leden van de regionale klankbordgroep<sup>1</sup> van vluchtelingen in Gelderland.

We eindigen met vragen die een organisatie met aspiratie om zelf een klankbordgroep op te richten zichzelf kan stellen. De vragen kunnen gelezen worden als een roadmap bij het opstellen van een eigen plan van aanpak.

Met deze gedeelde lessen willen we organisaties inspireren en praktische tips en tools geven om vluchtelingen te betrekken bij het ontwikkelen van beleid en diensten. Alle bevindingen zijn getoetst en aangevuld door de leden van de regionale Klankbordgroep in een serie werksessies.

<sup>1</sup> We spreken van Klankbordgroep terwijl dit vervangbaar is voor adviescommissie, expertpool, focusgroep of medezeggenschapsraad.



In opdracht van de provincie Gelderland

Ontwikkeld door de Regionale Klankbordgroep van Vluchtelingen in Gelderland, Open Embassy en VluchtelingenWerk Oost Nederland.

# VISIE

**Inspraak en input van vluchtelingen kun je op verschillende manieren organiseren. Je kunt kiezen voor het opzetten van een adviesorgaan binnen je eigen organisatie of aankloppen voor raad en daad bij bestaande netwerken. Je kunt periodieke inspraakbijeenkomsten organiseren of incidenteel een focusgroep bijeenbrengen aan de hand van een thema. Dan is er nog de keuze voor wanneer en waarop je advies of input wenst. Soms hapert de bestaande dienstverlening en kunnen vluchtelingen inzicht geven in het hoe en waarom.**

## **Werken vanuit Visie**

Een duidelijk vertrekpunt helpt je richting te geven aan wat je beoogt te bereiken met het oprichten van een klankbordgroep of andersoortig adviesorgaan. Hier zuiver in zijn is een absolute must. Het organiseren van inspraak zonder werkelijk te willen luisteren heeft weinig zin. En mensen wel willen horen, maar niet bereid zijn iets met hun inbreng te doen werkt demotiverend. Een heldere visie helpt om een opdracht te formuleren, een plan van aanpak te ontwikkelen, leden te werven, de voortgang te monitoren, impact te meten en regelmatig ruimte in te bouwen voor reflectie samen met de leden en alle andere betrokkenen.

### **Een voorbeeld:**

*De regionale klankbordgroep had bij haar oprichting een tweeledig doel. Het geven van gevraagd en ongevraagd advies tijdens de Gelderse Maaksessies (extern) en aan VluchtelingenWerk Oost Nederland (intern). Vanuit dit vertrekpunt stelden we de groep samen, bepaalden we de positie van de klankbordgroep binnen de Gelderse maaksessies en binnen VWON en kozen we de frequentie en vorm van de bijeenkomsten.*

***Klankbordgroepleden over of met alle adviezen iets gedaan moet worden:***

***Het is wel belangrijk dat naar alle adviezen wordt geluisterd. Maar ik weet niet of het haalbaar is om met alle adviezen iets te doen.***

***Er is een verschil tussen een advies van een lid en een advies van een groep. Met persoonlijke meningen hoeft een organisatie niets te doen. Maar als het advies van de hele groep komt, dan wel. Zo laat een organisatie zien dat ze een klankbordgroep serieus nemen.***



# VERTEGENWOORDIGING

Een Klankbordgroep is geen gekozen raad. Het is een geselecteerde groep individuen, die op basis van hun persoonlijke inzet, verhaal en connecties bij elkaar worden gezet. En die steeds ook in beweging is, want er vertrekken mensen, maar er komen ook nieuwe leden bij. Hoe zorg je dan voor voldoende legitimiteit?

## Geen afspiegeling van achtergronden, maar diversiteit van perspectieven

De regionale klankbordgroep is geen perfecte afspiegeling van de totale groep en dat is noch nodig, noch gewenst. De kracht van de groep zit in de diversiteit van perspectieven en verhalen, maar niet in de evenredige vertegenwoordiging. Dat zou namelijk suggereren dat Syrische leden ook een specifiek Syrisch perspectief te berde brengen. En dat is niet zo. De ervaringen van de deelnemers hebben vaak niet zozeer te maken met hun afkomst, maar met hun ervaringen met het nieuw-zijn-in-Nederland. Dat het anders is om vanuit Iran naar Nederland te komen dan vanuit Eritrea, is evident. Maar dat betekent niet dat je de leden verantwoordelijk voor 'het Iraanse geluid' of 'de Eritrese stem'.

## Andere verhalen laten klinken

Het is belangrijk dat de groep ook stemmen laat klinken van mensen, die minder goed Nederlands kunnen, of die op een andere manier wat meer op afstand van de samenleving staan. Daarom is het van belang dat de leden van een klankbordgroep zelf genetwerkt zijn, hetzij in hun eigen gemeenschap, hetzij met andere communities van vluchtelingen. Dat maakt ze niet zozeer tot vertegenwoordigers van groepen maar van perspectieven. Daarnaast is natuurlijk ieders persoonlijke visie en verhaal hoe dan ook van belang.

*Een bijzonder voorbeeld komt uit de Maaksessie over toegang tot de GGZ. Twee leden van de klankbordgroep vertelden daarin over hun ervaringen met het begeleiden van goede kennissen, met mentale problemen. Zo kregen de deelnemers aan de sessie een indringend portret van de mensen in kwestie, zonder dat die in een kwetsbare positie kwamen. En een extra laag werd toegevoegd door de leden zelf, door hun ervaringen met helpen en begeleiden. De afkomst van deze twee leden was in het geheel niet relevant.*



Dus: diversiteit aan perspectieven is de sleutel. Dat betekent: mannen én vrouwen, van verschillende afkomst, langer en korter in Nederland, jong en oud, ouders en vrijgezellen. Maar zonder noodzaak om op enigerlei wijze letterlijke representativiteit te organiseren. En in ieder geval allemaal genetwerkt.

***Klankbordgroep lid over de samenstelling van de groep: Diversiteit in de groep is belangrijk; de Klankbordgroep van VWON kan heel veel problemen tijdens de bijeenkomst dekken omdat we divers zijn. Elke nationaliteit heeft een andere mening over onderwerpen. De groep moet niet te groot en niet te klein zijn. Bij een grote groep kan niet iedereen aan het woord komen en bij een kleine groep hoor je te vaak de zelfde stem. En er moeten af en toe nieuwe leden bijkomen met nieuwe ideeën en verhalen.***

# VOORWAARDEN

**'Een actieve klankbordgroep van vluchtelingen vraagt om een actieve organisatie.' Wat betekent dat? Wat kunnen organisaties doen om een actieve klankbordgroep te hosten? Om vrijblijvendheid weg te nemen en werkelijk commitment te realiseren aan zowel de organisatiekant als de ledenkant is het raadzaam om voorwaarden te stellen. Van een organisatie vraagt het een flinke investering in tijd, middelen en mankracht om een actieve klankbordgroep op te richten, te behouden en blijvend de stem van nieuwkomers door te laten klinken binnen de organisatie.**

## Laat de organisatie het regelwerk om een klankbordgroep heen doen

Breng organisatorische randvoorwaarden onder bij de faciliterende organisatie. Zo kunnen de leden van een klankbordgroep zich primair richten op het delen van ervaringen en het geven van advies. Onder organisatorische taken valt bijvoorbeeld:

- organiseren en plannen van de periodieke bijeenkomsten
- concept-agenda maken samen met leden of met ruimte voor hen om aan te vullen
- werving en selectie van leden
- deskundigheidsbevordering
- Interne en externe communicatie
- logistiek bij externe afspraken
- monitoren en evalueren

## Goed advies begint met een goede adviesvraag

Een klankbordgroep ontleent haar bestaansrecht aan een organisatie die met regelmaat haar input nodig heeft. Daarom ligt er naast een organisatorische rol ook een inhoudelijke rol voor een faciliterende organisatie: een goed lopende klankbordgroep heeft een voortdurende toevoer van relevante adviesvragen nodig. Dit vraagt om een korte lijn met medewerkers uit alle lagen van de organisatie en bereidheid bij collega's om toehoorder te zijn. Het vraagt ook om een gecommiteerde directie die medewerkers stimuleert om gebruik te maken van de ervaringsdeskundigheid van vluchtelingen.

## Balans tussen geven en nemen

Van leden van een klankbordgroep wordt veel gevraagd en daar mag best wat tegenover staan. Hoewel klankbordgroepleden primair gemotiveerd zijn om degenen na hen een goede start te geven, spelen ook andere motieven een rol. Zorg dat het mes aan twee kanten snijdt. Dat kan op verschillende manieren. Geef mensen die graag hun taal willen verbeteren een kans om veel te spreken of om te notuleren. Of ondersteun leden die een stap verder willen komen op de maatschappelijke ladder door organisatienetwerken te benutten. Of bied ondersteuning bij het opstellen van een CV of sollicitatiebrief.

***Klankbordgroeplid over het wel of niet geven van een vergoeding***  
***Wij zijn lid vanuit ons hart en omdat we graag iets willen betekenen voor andere nieuwkomers. Maar een vergoeding is wel belangrijk als blijk van waardering. Het stimuleert me om meer te doen. Een vergoeding kan ook zijn dat een organisatie zijn netwerk beschikbaar stelt of me helpt met het maken van een goede CV of sollicitatiebrief.***

## Voorwaarden aan lidmaatschap van een klankbordgroep

Voorwaarden stellen aan lidmaatschap (bijvoorbeeld rond beschikbaarheid en taalniveau) helpt om actieve deelname te bevorderen. Deelnemers aan een klankbordgroep verwachten dit ook van een hostende organisatie. Het bevordert commitment en de mogelijkheid om met elkaar te communiceren en echt iets te bewerkstelligen samen.

## Een voorbeeld

*Van leden van de regionale klankbordgroep wordt verwacht dat zij minimaal 1 dag in de maand beschikbaar zijn. Ook zijn er goede afspraken gemaakt over aan- en afmelden voor bijeenkomsten en is er een proefperiode ingesteld van twee maanden bij aanvang lidmaatschap.*

## **Klankbordgroeplid over het wel of niet stellen van een taaleis aan lidmaatschap:**

***Ieders verhaal is waardevol. Iemands enthousiasme om iets te doen voor de samenleving en iemands motivatie zijn belangrijker dan zijn of haar taalvaardigheid. Taal is ondergeschikt. Als je wilt weten hoe nieuwkomers de inburgering ervaren moet je dat aan een inburgeraar zelf vragen. Ook al spreekt hij de taal niet goed. Taal is slechts 1 middel om iemand te kunnen volgen. Als iemands verhaal niet meteen duidelijk is, kun je vragen stellen om het nog beter te begrijpen.***

# VERWACHTINGEN

*'Mijn deelname zal mij helpen om mijn persoonlijke problemen op te lossen' of 'met alle adviezen die ik geef, wordt iets gedaan' zijn enkele verwachtingen die mensen hebben voor zij zich aansluiten bij een klankbordgroep. Maar ook de adviesvragende organisaties hebben (on)uitgesproken verwachtingen zoals 'mensen zijn altijd beschikbaar en op ieder moment in te zetten' of 'ik kan hetzelfde taalniveau gebruiken als ik gewend ben in een volledig Nederlandse omgeving.' Onbesproken verwachtingen leiden vaak tot teleurstelling en zorgen er voor dat deelnemers aan een klankbordgroep voortijdig afhaken. Of ze zorgen dat een vragende organisatie niet snel bereid is (nog eens) te investeren in het betrekken van nieuwkomers bij beleidsontwikkeling omdat hun verwachting niet werd waargemaakt.*

## Spreek verwachtingen naar elkaar uit

Als faciliterende organisatie kun je veel doen om een open sfeer te creëren waarin deelnemers zich vrij voelen om dingen uit te spreken. Niet alleen op inhoud maar ook op randvoorwaardelijke zaken. Een manier is om impliciete verwachtingen uit te vragen tijdens een formele bijeenkomst. Maar het loont ook om informeel contact te houden met deelnemers. Het onderhouden van goede banden met individuele deelnemers is goed te beleggen bij een coördinator. Zij weten zo wat speelt onder de oppervlakte en kunnen breed gedragen zorgen en verwachtingen tijdens formele bijeenkomsten agenderen.

### Een voorbeeld

*Een impliciete verwachting van de klankbordgroep leden die pas gaandeweg het proces aan de oppervlakte kwam, gaat over communicatie rondom bijeenkomsten waar leden een bijdrage leverden. Natuurlijk communiceerde VWON tijdig waar en hoe laat leden werden verwacht en werd er een agenda rondgestuurd. Dit bleek voor veel leden niet genoeg. Zij wilden liefst exact weten welke vragen ze zouden krijgen om thuis alvast de antwoorden voor te kunnen bereiden. Zij gaven aan zich nog niet zeker genoeg te voelen over hun Nederlandse taalbegrip om ter plekke de vraag te begrijpen en een antwoord te formuleren waarover zij tevreden waren.*

## Handige tools voor helder verwachtingsmanagement

Dingen goed regelen aan de voorkant voorkomt verwarring en teleurstellingen aan de achterkant, wat onvermijdelijk leidt tot afhaken. Met een intake voor deelname, een proefperiode, een overeenkomst en of huisreglement kun je al in een vroeg stadium verwachtingen van beide kanten bespreken en waar nodig de kloof dicht. Tijdens een intake wissel je samen informatie en wederzijdse verwachtingen uit. Met een proeftijd creëer je een natuurlijk moment waarop beide partijen besluiten wel of toch niet in elkaar te investeren. In een overeenkomst of huisregels worden afspraken vastgelegd rondom aan- en afmelding van bijeenkomsten, tijdsinvestering, en vergoeding. Zo kan een organisatie de deelnemers bijvoorbeeld niet overvragen en weten deelnemers waar zij zich aan verbinden

***Klankbordgroep lid over de wens voor een huishoudelijk reglement: Eigenlijk had de klankbordgroep een huishoudelijk reglement moeten hebben. dit hadden we vanaf de start samen kunnen opstellen. Jullie hadden kunnen vragen hoe en hoe vaak wij willen vergaderen, hoe we met elkaar communiceren en we hadden omgangsafspraken kunnen maken. We hadden allemaal kunnen tekenen als bij een contract. Dan voel je je als lid ook verantwoordelijk.***

## Monitoren en evalueren.

Een veel gehoorde vraag van deelnemers aan een klankbordgroep is: 'wat gebeurt er met mijn input?' Tijdens een adviesbijeenkomst wordt deelnemers om advies gevraagd waarna de adviesvragers veelal geïnspireerd naar huis gaan. Door de waan van de dag is de input van de deelnemers vaak snel weer vergeten, laat staan dat klankbordgroepleden een terugkoppeling krijgen op wat er met hun input is gebeurd. Leden van een klankbordgroep krijgen dan gemakkelijk het gevoel dat hun bijdrage enkel voor de Bühne is. Monitor dus wat er gebeurt met adviezen van een klankbordgroep, koppel dit regelmatig terug en evalueer samen op periodieke basis de resultaten.

### Een voorbeeld:

*Voor de interne adviesrol naar VWON, gebruikt VWON een adviesmonitor. In dit document worden de adviesvragen en antwoorden vastgelegd. Ook monitoren we wat er binnen de organisatie met de adviezen wordt gedaan. Per kwartaal volgt een terugkoppeling van de monitor naar de leden. De coördinatoren houden in de gaten wat er met de adviezen gebeurt en koppelen dat terug aan de klankbordgroep.*

*Open Embassy introduceerde als evaluatietool de start, stop, repeat methode. Regelmatig vroegen zij de leden na een bijeenkomst of deelproject; waar moeten we mee stoppen, waar moeten we vooral mee doorgaan (omdat het nu goed gaat) en waar moeten we mee starten (omdat jullie dat missen).*



# VERBINDEN

Een vragende organisatie en een actieve klankbordgroep blijven heel gemakkelijk twee losse elementen die elkaar niet werkelijk zullen vinden of verstaan. Er moet een relatie ontstaan, een wezenlijke connectie, een open dialoog waarin de vragende organisatie en de actieve klankbordgroep elkaar moeiteloos weten te vinden.

## Professionele coördinatie

Om het gat te dichten tussen de faciliterende organisatie en klankbordgroep is een verbindende factor nodig. Zeker tijdens de opstart en de eerste fase is het belangrijk om de klankbordgroep stevig neer te zetten en veel tijd te investeren in coördinatie en procesbegeleiding. Als visie, voorwaarden en vorm volledig zijn uitgekristalliseerd en verwachtingen van beide partijen helder, zijn ontstaat er ruimte om te experimenteren met het verzelfstandigen van de groep.

### Een voorbeeld

Bij opstart van de regionale klankbordgroep werd deze rol vervuld door een stafmedewerker van VWON met minimale uren inzet. Dit bleek niet genoeg, zeker niet in de beginfase. Leden kwamen niet of onregelmatig en er bestond zowel aan de organisatiekant als onder de leden veel onduidelijkheid over rol en inzet van de groep. Na een half jaar is gekozen voor twee interne procesbegeleiders die daar ook de nodige tijd voor kregen.

## Rollen van een coördinator

- Facilitator: verzorgen van de organisatorische randvoorwaarden.
- Gespreksleider: de leden handvatten geven om daadwerkelijk mee te draaien in een omgeving van vooral professionals. Professionals begeleiden in het voeren van een ander soort gesprekken dan zij gewend zijn.
- Bruggenbouwer: de afstand tussen professional en leden van een klankbordgroep te overbruggen door letterlijk en figuurlijk als vertaler op te treden en beide partijen te ondersteunen in het elkaar verstaan.

### Een voorbeeld

Mensen met een adviesvraag voor de regionale klankbordgroep, hadden geregeld vragen die niet direct aansluiting vonden bij de leden. Ze staken te hoog of te laag in qua taalniveau of kennis van het sociale domein. Of ze vergaten de context van de vraag uit te leggen of maakten die te ingewikkeld. We losten dat op door de procesbegeleider op voorhand samen met de adviesvrager de vragen en de vorm voor te laten bereiden.

### Klankbordgroepleden over hoe een coördinator betrokkenheid kan vergroten:

*“Laat leden successen behalen: bijvoorbeeld als iemand iets niet durft te zeggen, hem of haar aanmoedigen om het toch te doen. Zo houd je mensen gemotiveerd.”*

*“Persoonlijke aandacht. Erkenning geven voor de kleine inzet van elke lid zodat elk lid zich gehoord en gezien voelt. Interesse tonen in zijn of haar verhaal. Zo voelt iemand zich gewaardeerd”*

## Verbinding binnen de klankbordgroep

Een coördinator zorgt voor een hechte verbinding tussen de leden onderling. De coördinator zorgt voor een setting waarin een groep losse individuen met hun eigen verhalen, historie, cultuur en bagage een hechte gemeenschap kan worden die collectief naar buiten toe kan treden. Dit kan door omgangsafspraken te maken, door naast formeel samenzijn ook informeel samenzijn te organiseren en door te zorgen voor een open ongedwongen sfeer waarin leden vanuit vertrouwen hun verhalen en ideeën kunnen delen.

### Klankbordgroep lid over onderlinge verbinding.

*Elkaar kennen hoeft niet perse. Iemand moet zich wel veilig voelen of prettig voelen in een groep. Daardoor kan iemand zeggen wat hij denkt of vindt. Het is belangrijk dat je respect toont voor elkaar daarmee creëer je een goede sfeer. Goede gespreksleiders zijn ook belangrijk. Zij zetten de toon.*

## Profiel van een coördinator

Een goede coördinator heeft gevoel voor de vragen, noden en wensen die er leven onder de leden van een klankbordgroep. Dat kan iemand zijn die zelf ooit nieuwkomer is geweest of gewoon iemand die (cultuur) sensitief is en een grote bereidheid heeft om een stap in de richting van de ander te zetten. Tegelijkertijd kent een goede coördinator de weg binnen de hostende organisatie en het bredere sociale domein.



# VORM

De reguliere bijeenkomsten van de Klankbordgroep hadden een vaste structuur. Rond vijfen verzamelen de leden zich in de keuken van het VWON-kantoor in Arnhem. Daar staat eten klaar – veelal een uitstekende selectie Afghaanse gerechten. Terwijl iedereen opschept wordt er bijgepraat. ‘Hoe ging het de vorige keer?’ ‘Heb je die baan?’ ‘Heeft je zoon zijn rijbewijs nou gehaald?’ Er is ruimte voor uitwisseling, de coördinatoren overleggen kleine dingen met individuele leden. Iets voor zessen verplaatst de club zich naar de vergaderzaal. Daar staat een carré van tafels, met precies genoeg stoelen, en bij iedere plek een naambordje. Aan een korte kant zitten de coördinatoren. Het gesprek heeft een agenda, er is duidelijkheid over de uitkomst. Nieuwe leden en gasten worden nadrukkelijk geïntroduceerd. Een van de coördinatoren is voorzitter. Het lijkt op een vergadering, en het heeft de goede elementen van die vorm, maar ook genoeg vrijheid en openheid om ieders bijdrage ook echt te beluisteren. En: er wordt genotuleerd.

De inhoud is telkens anders, maar de vorm is hetzelfde. En dat is ook nodig. Het zorgt voor helderheid en maakt aan alle leden duidelijk hoe hij of zij het best zijn stem kan laten klinken. Laat de manier van ontmoeten daarom niet over aan het toeval, maar geef het bewust vorm.

## Nieuwe vormen

Vaste vormen, zoals periodieke vergaderingen kunnen vervolgens ingevuld en uitgebreid worden met nieuwe vormen. We geven er drie mee ter inspiratie.

### Van groot naar klein en weer terug

Het voordeel van praten met de hele groep tegelijk, is dat iedereen door iedereen wordt gehoord. En dat alle perspectieven goed naast elkaar komen te staan. Het kan ook tijdrovend zijn, en niet iedereen voelt zich op zijn gemak om in groot gezelschap het woord te doen. Om iedereen de kans te geven om mee te doen werkt het goed om tijdens een grote bijeenkomst in kleine groepen uiteen te gaan. Niet steeds dezelfde, en variërend in grootte van twee tot vier. Stuur iedereen op pad met dezelfde vraag. Bijvoorbeeld: wanneer werd er echt naar je geluisterd, en waar merkte je dat aan? Na een half uur volgt dan de terugkeer in de grote groep waar de conclusies gepresenteerd worden en besproken.

Zo haal je een grotere rijkdom aan ervaringen op. En, heel belangrijk: het helpt om de individuele ervaring te ontstijgen. Immers: door niet verhalen maar conclusies te bespreken met de hele groep, is het mogelijk om op een hoger abstractieniveau het gesprek met elkaar aan te gaan. Cruciaal voor goede inhoudelijke adviezen.

### De Maaksessies: een groter podium en meer impact

*In het project ‘De Gelderse Maaksessies’ werden overal in Gelderland themasessies georganiseerd door Open Embassy. Die dienden om kennis op te halen, en oplossingen te verzinnen op het gebied van inburgering en integratie. De aanpak was steeds: maak gebruik van alle perspectieven aan tafel. Standaard tafelgasten waren professionals vanuit gemeentes, bedrijven, maatschappelijke organisaties en vluchtelingen zelf. Leden van de regionale klankbordgroep deden, in verschillende samenstellingen, aan alle Maaksessies mee. Dat deden ze steeds in twee specifieke settings. De eerste setting was het interview waar elke sessie mee startte. In klein verband werden ze bevraagd op hun kennis en ervaringen met een bepaald thema, zoals toegang tot de GGZ, werken in de zorg, relatie met de overheid of hun plek als vrouw. De andere deelnemers aan de sessie luisterden en analyseerden. Zo haalden we optimaal kennis uit de verhalen.*

*De tweede setting was het ontwerpgedeelte van de Maaksessie. Leden van de klankbordgroep ontwierpen samen met overige deelnemers oplossingen voor de vraagstukken die in het eerste deel waren geformuleerd.*

De Maaksessies uit bovengenoemd voorbeeld vormden een uitstekend podium. De gebruikte werkvormen zijn ook in andere settings te gebruiken om het gesprek tussen professionals en vluchtelingen vorm te geven én een manier om niet alleen mee te praten maar ook om mee te ontwerpen. Goede gespreksleiding en voorbereiding vormen een sleutelrol.

### Beeldentheater: snel en bijna zonder taal naar de kern

*Open Embassy organiseerde begin 2019 een training Beeldentheater en daar deden twee Klankbordgroep-leden aan mee. Beeldentheater is een manier om zonder taal vraagstukken op het snijvlak tussen persoonlijk leven en maatschappij te onderzoeken en op te lossen. Eén vorm, de ‘Beeldtentoonstelling’ bleek ook voor de reguliere bijeenkomsten een goede toevoeging. Deelnemers werden uitgenodigd om in twee of drietallen beelden te maken van bijvoorbeeld: ‘De Klankbordgroep op zijn best’ - ze ‘kleiden’ dan een beeld van elkaar. De andere deelnemers liepen er vervolgens langs (als in een tentoonstelling) en praatten door op basis van hun indrukken.*

Deze werkvorm maakt het mogelijk om impliciete ideeën, heel snel, met plezier en met enorme rijkdom aan betekenis te onderzoeken. Ook wordt het mogelijk om onderlinge verschillen te expliciteren zonder direct in discussies te belanden, waardoor de acceptatie van de grote diversiteit in de groep wordt versterkt.



# VAARDIGHEDEN

**Een klankbordgroep vormt een vooruitgeschoven post van leken in een professionele context. Vorm, Verbinding, Voorwaarden en Verwachtingsmanagement zijn allemaal nodig om die positie ten volle te kunnen benutten. Maar het vraagt ook simpelweg om vaardigheden. Van de leden, maar ook van de betrokken organisatie(s).**

Welke vaardigheden zijn dat? En wat zijn goede manieren om ze aan te leren?

Voor we aan een (beknopte) rij beginnen: vaardigheden zijn idealiter gestoeld op talent. Dat betekent iets voor de samenstelling van de groep. Een talent om het podium te pakken helpt om de vaardigheid om te presenteren te verbeteren. Een talent voor politiek helpt om strategische vraagstukken op te pakken. Een talent om te luisteren is hoe dan ook cruciaal. Hier kun je op voorselecteren en zorgen voor een mix van talenten.

## Communicatievaardigheid van leden

### Een voorbeeld

*Nederlands is de voertaal van de regionale klankbordgroep. Soms klinkt er een Arabische of Farsi vertaling, maar dat is ondersteunend aan de communicatie. De belangrijkste vaardigheid is niet het Nederlands zelf, maar het vermogen om structuur aan te brengen in verhalen uit de eigen praktijk en in die van anderen. En de vaardigheid om te luisteren naar elkaar, om de essentie uit ervaringen te halen. Een van de leukste manieren om dat aan te leren is een training gespreksleiding. Om een gesprek te leiden moet je immers voortdurend samenvatten, doorvragen, echt goed luisteren. Individuele leden hebben deelgenomen aan de OpenEmbassy Academy over gesprekken leiden. Daarnaast volgde de regionale klankbordgroep collectief een training Presenteren.*

## Communicatievaardigheid van organisaties

De organisatie moet rekening houden met het taalniveau van de groep. Sommigen zullen op A2 zitten, de meesten op B1, en een aantal hoger. Hiervoor zijn de coördinatoren van belang; zij kunnen bemiddelen. Maar het zou ook een basisvaardigheid moeten zijn van alle organisaties die over integreren en inburgeren gaan, om hun beleidsstukken en onderzoeken zo te verwoorden dat de daadwerkelijke inburgeraars het ook begrijpen. Het is een uiterst leerzame ervaring voor professionals om aan te sluiten bij de bijeenkomsten van de klankbordgroep.

***Klankbordgroeplid over vaardigheden van de organisatie.***

***Organisaties moeten niet hopen op een duidelijk advies.***

***Ze kunnen beter naar onze verhalen luisteren want deze zijn goud waard. Uit onze verhalen zijn lessen te leren.***

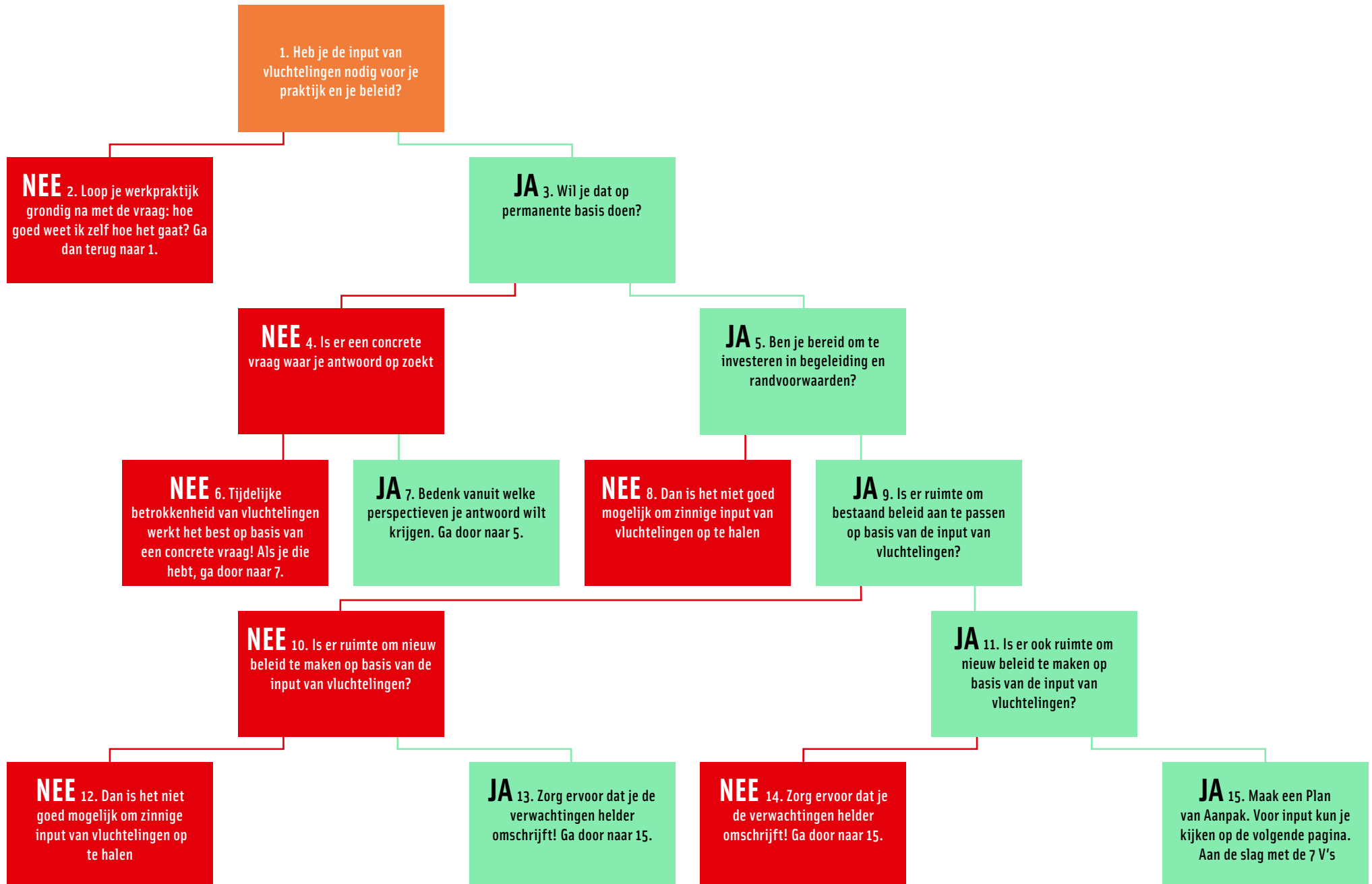
## Reflectievermogen

Een van de kernprocessen van een klankbordgroep is kennis destilleren uit ervaringen. De vorm van bijeenkomsten draagt daar zeer aan bij, net als de coördinatoren. Maar het is ook een vaardigheid die de leden zelf nodig hebben, of moeten ontwikkelen. Je moet als lid als het ware ruimte kunnen maken tussen jouw verhalen en jezelf. Bijvoorbeeld door ze te vergelijken met die van anderen. En door betekenis te geven aan die vergelijking, in de vorm van conclusies, inzichten of ideeën. Dat is een vaardigheid die je vooral 'on the job' kunt leren. Deze drie trainingsvormen helpen daarbij goed.

- Ontwerpen: bedenk een oplossing op basis van je ervaringen. Bijvoorbeeld: ontwerp een Participatieverklaringstraject helemaal opnieuw, op basis van de ervaringen van vijf leden.
- Samenvatten: gebruik verschillende strategieën om je eigen of andermans verhaal in drie zinnen samen te vatten.
- Trio-interviews: 1 interviewer, 1 geïnterviewde en 1 notulist bespreken iemands ervaring. De notulist koppelt zijn samenvatting terug ter controle. Daarna wisselen ze van rol en daarna nog een keer.



# Is een klankbordgroep van vluchtelingen iets voor mij?



# Aan de slag met de de 7 V's

## Visie

Stel jezelf voor het oprichten van een klankbordgroep een aantal vragen; waarom willen we een klankbordgroep oprichten? Op welke vragen en onderwerpen willen we een klankbordgroep inzetten? Welke opdracht krijgen zij mee? Bepaal je vertrekpunt aan de hand van de antwoorden

## Voorwaarden

- Bedenk wat je bereid bent als organisatie te investeren: (bij wie) wordt de organisatie rondom een klankbordgroep belegd?
- Bedenk wat je aan een klankbordgroep wilt voorleggen en bepaal vervolgens hoe je adviesvragen uit de organisatie gaat halen. Wie maak je daarvoor verantwoordelijk?
- Denk na over hoe je leden vergoedt voor hun inzet.

## Verwachtingen

- Denk na over wat je van leden verwacht en over wat zij van jou zullen verwachten.
- Maak wederzijdse verwachtingen bespreekbaar.
- Ontwikkel tools voor verwachttingsmanagement.
- Ontwikkel goede monitoring- en evaluatietools en zet ze regelmatig in.

## Vertegenwoordiging

- Formuleer naast de opdracht die je de klankbordgroep wilt meegeven, ook welke verschillende perspectieven je nodig hebt om de opdracht recht te doen.
- Gooi je net bij de werving zo breed mogelijk uit, maar als een naam meer dan twee keer wordt getipt, selecteer diegene dan meteen. Hij of zij heeft een goed netwerk.
- Stel leden in staat om hun netwerk te raadplegen, door er expliciet een beroep op te doen, en door bijtijds vragen te formuleren.

## Verbinden

- Wijs iemand aan binnen de organisatie die de rol van facilitator, gespreksleider en bruggenbouwer op zich neemt. Je kunt de rollen ook verdelen over meerdere medewerkers of een externe gespreksleider aantrekken.
- Kies voor iemand die die beide 'werelden' kent en begrijpt.
- Leg taken en verantwoordelijkheden vast.
- Zorg voor verbondenheid zowel tussen leden onderling als tussen leden en organisatie.

## Vorm

Voor alle vormen geldt: kies wat je wilt bereiken. En kies de juiste vorm. Probeer daar ook dingen in uit: niet alle vormen hoeven te kloppen, koester het experiment!

## Vaardigheden

- Besteed in de werving selectie aandacht aan talenten voor presenteren, gesprekken leiden, analytisch denken. Kijk niet alleen naar opleiding maar ook naar (levens-) ervaring. Iemand die politiek actief is geweest in het land van herkomst, in de bewonerscommissie van het AZC zat, of gedichten maakt, heeft talenten die passen bij het takenpakket van de klankbordgroep.
- Maak snel een inventarisatie van de leerbehoeften van de leden, maar ook van de professionals die veel met de groep te maken gaan krijgen.
- Experimenteer met cursussen waarin leden en professionals samen leren - dat kan interviewen zijn, of presenteren, of theaterwerkvormen. Zo sla je drie vliegen in 1 klap: je schoolt de organisatie, de klankbordgroep en je zorgt voor verbinding tussen die twee.

En vier je successen!

Vragen over het oprichten en/of inzetten van een klankbordgroep? Neem contact op met;



Stichting VluchtelingenWerk Oost Nederland  
Andrea Haverkort  
06-45820212  
ahaverkort@vluchtelingenwerk.nl



OpenEmbassy  
Patrick van der Hijden  
06 41472191  
patrick@openembassy.nl

