



Co-funded by the  
Asylum, Migration and Integration Fund  
of the European Union

INFORMATIEBLAD

**OMGAAN MET  
VERWACHTINGEN VAN  
VLUCHTELINGEN EN ANDERE  
MENSEN DIE INTERNATIONALE  
BESCHERMING  
NODIG HEBBEN VOOR  
PROGRAMMA'S OMTRENT  
SPONSORSCHAP EN  
ADDITIONELE VEILIGE  
ROUTES**

# SAMENVATTING VAN DE HOOFDPUNTEN

- Het omgaan met verwachtingen van begunstigden van het programma (vluchtelingen of andere mensen die internationale bescherming nodig hebben) is belangrijk voor het succes van de programma's voor sponsorschap en aanvullende veilige routes, zoals programma's die gebaseerd zijn op onderwijs en arbeidskansen. Gebrek aan informatie over de werking van het programma (bijvoorbeeld waar vluchtelingen zullen hervestigen en welke steun ze zullen krijgen) en, meer in het algemeen, over het leven in hun land van bestemming kan leiden tot frustratie bij de begunstigden en spanningen met de sponsors of vrijwilligers die hen ondersteunen.
- Mensen uit de praktijk die betrokken zijn bij de uitvoering van toelatingsprogramma's voor vluchtelingen of andere mensen die internationale bescherming nodig hebben, hebben een reeks hulpmiddelen ontwikkeld en getest om hen te helpen realistische verwachtingen te scheppen. Met name oriëntatiesessies die worden gehouden voordat begunstigden naar hun land van bestemming vertrekken en nadat ze zijn aangekomen zijn belangrijke gelegenheden om informatie met begunstigden uit te wisselen over een aantal onderwerpen, zoals hoe ze zich door de reis- en toelatingsprocedures moeten navigeren en wat voor soort steun en toegang tot sociale diensten ze in het ontvangende land zullen krijgen.
- Sommige programma's voor sponsorschap en additionele veilige routes hebben sponsors of vrijwilligers betrokken bij het proces om begunstigden te helpen begrijpen hoe het leven in het land van bestemming eruit zal zien. In sommige gevallen werden ze aangemoedigd om "informatiepakketten" te delen met informatie, foto's of video's van de sponsorgroepsleden die de begunstigden zullen steunen, de stad of het dorp waar ze zullen wonen en hun verblijfplaats. Sommige programma's hebben ook digitale hulpmiddelen gebruikt (zoals videogesprekken, sociale media en apps) om details te delen over het leven in het land van bestemming en om informatie te verstrekken die is afgestemd op de behoeften van de begunstigden.
- Er moeten oriëntatieactiviteiten en -materiaal worden ontwikkeld die rekening houden met de omstandigheden en behoeften van begunstigden, zoals hun opleidingsniveau, leeftijd, gezinssamenstelling, vroegere arbeid en medische of psychische behoeften. Eerdere begunstigden van een programma betrekken bij informatie-uitwisselingsactiviteiten (bijvoorbeeld via sociale mediakanalen of videogesprekken) kan zorgen voor een nauwkeuriger en evenwichtiger beeld van de ervaringen van begunstigden en de uitdagingen waarmee zij kunnen worden geconfronteerd, wat het vertrouwen van nieuwkomers in de informatie die zij ontvangen kan vergroten.
- Monitoring- en check-in mechanismen zijn belangrijk voor voortdurend verwachtingsmanagement. Deze hulpmiddelen kunnen organisatoren van programma's helpen om potentiële problemen in verband met de verwachtingen van begunstigden voor een programma te identificeren en aan te pakken. Om daarnaast beleidsmakers en programmaontwerpers bewijsmateriaal te verschaffen over de doeltreffendheid van oriëntatieactiviteiten en manieren om ze te verbeteren. De combinatie van informele methoden om feedback te verzamelen (bijvoorbeeld op basis van opmerkingen van begunstigden tijdens of na een opleiding) en formele monitoringinstrumenten (bijvoorbeeld vragenlijsten, enquêtes of follow-upinterviews met begunstigden) heeft sommige programma's geholpen om een compleet beeld te krijgen van hoe verwachtingen het best kunnen worden vastgesteld en opgevolgd.

## WAT IS VERWACHTINGSMANAGEMENT EN WAAROM IS HET BELANGRIJK?

Het hanteren van de verwachtingen van vluchtelingen en andere mensen die internationale bescherming nodig hebben die deelnemen aan sponsorschapprogramma's en additionele educatie- of arbeidsroutes is een kernelement voor het succes van die programma's. Effectief verwachtingsmanagement houdt in dat individuen en gezinnen worden geholpen om een duidelijk beeld te krijgen van hoe een programma zal werken, welke steun en toegang zij tot sociale diensten zullen krijgen en hoe het leven er in hun nieuwe thuis zal uitzien (bijvoorbeeld of ze zich in een grote stad of op het platteland zullen vestigen en wat voor soort hulp en mogelijkheden ze daar zullen

krijgen).<sup>1</sup> Begunstigden moeten ook worden geholpen bij het opstellen van realistische verwachtingen over wanneer en hoe ze het programma zullen verlaten (bijvoorbeeld wanneer financiële en andere vormen van steun zullen eindigen; hoe sponsors/vrijwilligers, werkgevers of onderwijsinstellingen hun groeiende zelfredzaamheid tijdens de overgang zullen ondersteunen; en welke vormen van hulp voor hen beschikbaar zullen zijn na het programma).<sup>2</sup>

De beschikbare bevindingen wijzen op een aantal problemen die verband houden met een ontoereikend beheer van de verwachtingen in programma's voor sponsorschap en additionele veilige routes. Zo kan een gebrek aan kennis over de werking van een sponsorschapprogramma (bijvoorbeeld waar begunstigden zich zullen vestigen en welke steun ze zullen krijgen) leiden tot frustratie bij begunstigden en spanningen tussen hun sponsors, wat het vestigingsproces belemmert en mogelijk zelfs leidt tot een breuk in de relatie.<sup>3</sup>

Om deze risico's te beperken hebben overheidsinstanties, maatschappelijke organisaties en andere actoren die betrokken zijn bij de uitvoering van deze programma's een reeks hulpmiddelen en methodes voor verwachtingsmanagement ontwikkeld en getest. Deze omvatten oriëntatieprogramma's vóór vertrek, videogesprekken voor aankomst tussen begunstigden en sponsors, informatiemateriaal, bijeenkomsten na aankomst tussen begunstigden en ondersteunende organisaties, en online communicatiekanalen. Bij het ontwerpen van dergelijke middelen moeten de vestigingsorganisaties en de niet-overheidsinstanties die bij deze programma's betrokken zijn, zorgvuldig nagaan welke informatie ze moeten verstrekken, hoe ze die moeten overbrengen en op welk moment in het vestigingsproces ze dat moeten doen. Door dit goed te doen kan de impact van verwachtingsmanagementactiviteiten en het programma in het algemeen worden gemaximaliseerd.<sup>4</sup>

## BEPROEFDE WERKWIJZEN

Een analyse van bestaande programma's voor sponsorschap en additionele veilige routes wijst op veelbelovende hulpmiddelen en methoden die kunnen worden gebruikt voor en na de aankomst van begunstigden in hun land van bestemming om hen te helpen duidelijke en realistische verwachtingen te ontwikkelen over het programma waaraan ze deelnemen en over het vestigings- en integratieproces. Dergelijke praktijken variëren van programma tot programma en van land tot land, en zelfs tussen actoren die in hetzelfde land actief zijn, maar ze zijn allemaal gericht op het creëren van transparantie en op het ondersteunen van een vlotte overgang van begunstigden naar het leven in een nieuw land.<sup>5</sup>

### Ontwikkel degelijke oriëntatieprogramma's vóór vertrek en na aankomst

- Oriëntaties die worden gegeven voordat begunstigden naar hun land van bestemming vertrekken zijn een belangrijk onderdeel gebleken van doeltreffende strategieën voor het omgaan met verwachtingen. De belangrijkste reden voor trainingen vóór vertrek is om begunstigden voldoende informatie te geven om met kennis van zaken te beslissen of ze willen deelnemen aan een programma, inclusief wat deelname op korte en langere termijn betekent voor hen en hun gezinsleden. Trainingen voor vertrek bevatten ook vaak praktische informatie over reizen (bijvoorbeeld hoe om te gaan met de veiligheid op de luchthaven en paspoortcontroles) en over de rechten en verantwoordelijkheden van begunstigden in het gastland.<sup>6</sup>
- De programma's verstrekken verschillende soorten informatie in hun trainingen voor vertrek. Sommige programma's, zoals voor vluchtelingen die zich in Nederland vestigen, verstrekken informatie over de specifieke stad of gemeente waar de vluchtelingen zullen wonen, of als dat niet bekend is, over gemeenschappelijke kenmerken van gemeenschappen en huisvestingssituaties waarin vluchtelingen worden opgevangen

1 Susan Fratzke en Lena Kainz, *Preparing for the Unknown: Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees* (Brussel: Migration Policy Institute Europe, 2019), 4.

2 Maria Belén Zanzuchi, *Supporting Self-Sufficiency: Considerations for Refugees' Transition out of Sponsorship and Complementary Pathways Programmes* (Brussel: Migration Policy Institute Europe, 2024).

3 Maria Belén Zanzuchi, Nadja Dumann, Florian Tissot, en Admir Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes* (Brussel: Migration Policy Institute Europe, 2023), 32.

4 Zanzuchi, Dumann, Tissot, en Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 31.

5 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 4; Zanzuchi, Dumann, Tissot, en Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 32.

6 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 5-8.

(bijvoorbeeld dat vluchtelingen gewoonlijk in een dorp of een stad worden geplaatst). Dergelijke informatie kan helpen om misvattingen weg te nemen die begunstigden kunnen hebben over hun nieuwe leven en kan hen helpen om zich mentaal en emotioneel voor te bereiden op de transitie.<sup>7</sup>

- De actoren die betrokken zijn bij de oriëntatie voor vertrek en na aankomst en de manier waarop ze informatie uitwisselen, variëren. In België organiseert Fedasil (het Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers) opleidingen voor vertrek en na aankomst met interactieve workshops over onderwerpen zoals de weg vinden in het Belgische onderwijssysteem en op de arbeidsmarkt. In Duitsland bieden maatschappelijke organisaties die betrokken zijn bij het NesT-sponsorprogramma (New Start in a Team) een verplichte training voor vluchtelingen over het leven in Duitsland.<sup>8</sup> In Canada heeft de World University Service of Canada (WUSC) een driepartijenovereenkomst ontwikkeld waarin de rollen en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd van de partijen die betrokken zijn bij het Student Refugee Program (dat wil zeggen: vluchtelingstudenten, sponsorgroepen van het WUSC Local Committee en het WUSC National Office).<sup>9</sup>
- Door oriëntatiesessies af te stemmen op de behoeften en omstandigheden van verschillende groepen en op de specifieke behoeften van individuen kunnen ze meer impact hebben. Belangrijke factoren waarmee rekening moet worden gehouden bij de ontwikkeling van oriëntatiesessies zijn de culturele normen, de geletterdheid en het opleidingsniveau van de begunstigden. Omwille van de grote diversiteit binnen de begunstigden populaties bieden sommige landen van bestemming speciale sessies aan binnen een breder opleidingsprogramma voor groepen met unieke behoeften. Canada, Finland en Noorwegen bieden bijvoorbeeld speciale opleidingssessies voor jonge vluchtelingen, die onderwerpen behandelen zoals hoe om te gaan met leeftijdsgenoten op school en, indien nodig, hoe pesten gemeld kan worden.<sup>10</sup>

### Eerder hervestigde begunstigden en interculturele begeleiders betrekken bij de informatievoorziening

- Eerdere begunstigden van een programma voor sponsorschap of additionele veilige routes betrekken bij het verstrekken van informatie aan nieuwe deelnemers (bijvoorbeeld via sociale mediakanalen of videogesprekken) kan leiden tot een nauwkeurigere en evenwichtigere weergave van de ervaringen van begunstigden. Dit kan het vertrouwen van begunstigden in de verstrekte informatie vergroten, aangezien deze afkomstig is van mensen met een vergelijkbare achtergrond en/of die een vergelijkbaar toelatings- en vestigingsproces hebben doorlopen, en uiteindelijk het vermogen van nieuwkomers vergroten om de uitdagingen die voor hen liggen aan te gaan.<sup>11</sup>
- Een andere mogelijkheid om de kwaliteit van de geboden ondersteuning te verbeteren is het inschakelen van interculturele begeleiders die de taalkundige en culturele achtergrond van de begunstigden delen. Deze begeleiders kunnen zelf ontvangers van internationale bescherming zijn die via hetzelfde of een ander programma zijn aangekomen of ze kunnen naar het land zijn gekomen als asielzoekers, studenten of door zich bij familie te voegen. Interculturele begeleiders kunnen fungeren als tolken en bruggenbouwers tussen de deelnemers en de trainers die verantwoordelijk zijn voor de oriëntatiesessies en zo het vertrouwen tussen de twee bevorderen, de bezorgdheden van de begunstigden naar voren brengen en de trainers helpen om een realistisch beeld te geven van het leven in het land.<sup>12</sup> In Frankrijk bijvoorbeeld betreft de Fédération de l'Entraide Protestante (FEP), een van de organisaties die de humanitaire corridor van het land beheert, begeleiders bij de sessies die ze voorafgaand aan het vertrek in Libanon organiseert tussen nieuwe en voormalige deelnemers aan het programma. Hun betrokkenheid kan de FEP helpen om de belangrijkste bevindingen uit de sessie te begrijpen en kan wijzen op manieren om beter tegemoet te komen aan de behoeften van begunstigden (bijvoorbeeld via diensten of ondersteuning na aankomst).<sup>13</sup>

7 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 10.

8 Bijdragen van deelnemers tijdens de transnationale rondetafel 'Recruitment and Retention of Sponsors for Scaling Sponsorship Programmes in Europe', georganiseerd door Migration Policy Institute Europe in Dublin, 9 November 2022, als onderdeel van het project Building Capacity for Private Sponsorship in the European Union (CAPS-EU).

9 World University Service of Canada, '[Tripartite Agreement for the Student Refugee Program](#)' (overeenkomst, april 2024).

10 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 26.

11 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 33.

12 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 27.

13 Bijdragen van deelnemers tijdens de CAPS-EU rondetafel 'Recruitment and Retention of Sponsors'.

## Informatiehulpmiddelen afstemmen op de behoeften en omstandigheden van begunstigden om hen te helpen realistische verwachtingen te vormen over het leven in de gastgemeenschap

- Om vluchtelingen te helpen de kloof tussen de verwachtingen en de realiteit te overbruggen laten sommige programma's sponsors gedetailleerde informatie delen over wat hun staat te wachten bij aankomst. Het programma voor *community sponsorship* in Ierland moedigt sponsors bijvoorbeeld aan om "informatiepakketten" te delen die informatie bevatten over de leden van de sponsorgroep die de begunstigden zullen steunen, evenals foto's, video's of informatie over de stad of het dorp waar de begunstigden zich zullen vestigen en over hun toekomstige accommodatie.<sup>14</sup>
- Sponsorprogramma's hebben een diversiteit aan digitale hulpmiddelen gebruikt (zoals apps, sociale media en podcasts) om informatie te verstrekken en de verwachtingen van zowel begunstigden als sponsor- of vrijwilligersgroepen te helpen beheren. In Ierland heeft de organisatie Open Community een app in vijf talen ontwikkeld voor vluchtelingengezinnen in het kader van het programma voor *community sponsorship* met informatie over het leven in Ierland (bijvoorbeeld het welzijnssysteem, onderwijs en huisvesting).<sup>15</sup> In Canada heeft de organisatie Refugee 613 verschillende groepen gelanceerd in de berichtenapp Telegram om begunstigden informatie te geven over vestigingsdiensten en het leven in Canada.<sup>16</sup> In Italië hebben de door vluchtelingen geleide organisatie Mosaico en de maatschappelijke organisatie Frantz Fanon beiden FCEI ondersteund in het maken van een podcast voor vluchtelingen en andere mensen die internationale bescherming nodig hebben die deelnemen aan het Italiaanse programma voor humanitaire corridors, met ervaringen van eerdere begunstigden en informatie over vestiging in Italië.<sup>17</sup>

## Monitoring- en controlemechanismen opstellen om problemen als gevolg van slecht verwachtingsmanagement te identificeren en aan te pakken

- Het regelmatig monitoren en evalueren van oriëntatiepraktijken voor vertrek en na aankomst kan beleidsmakers, programmaontwerpers en opleiders een waardevol inzicht geven in de vraag of deze oriëntaties aan de beoogde doelstellingen voldoen. Dit kan de organisatoren van programma's helpen om problemen aan te pakken zodra ze zich voordoen en kan een bewijsbasis vormen voor inspanningen om de voorlichtingsactiviteiten van een programma te verfijnen.<sup>18</sup>
- Feedback kan zowel via informele (bijvoorbeeld via observaties van trainers, opmerkingen van begunstigden tijdens of na een trainingssessie) als via formele monitoringmethoden (bijvoorbeeld aan de hand van vragenlijsten, enquêtes of follow-up interviews) worden verzameld. Sommige programma's gebruiken een combinatie van benaderingen en verzamelen feedback op een bepaald tijdstip of op doorlopende basis. In het Belgische *community sponsorship* programma heeft Caritas België een telefonische helpdesk waar vluchtelingen en sponsors terecht kunnen met vragen, dit stelt het programma in staat om spanningen en misverstanden tussen vluchtelingen en sponsorgroepen te identificeren en aan te pakken.<sup>19</sup>

14 Global Refugee Sponsorship Initiative, [Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World](#) (Global Refugee Sponsorship Initiative, 2022), 58; bijdragen van deelnemers tijdens de CAPS-EU rondetafel 'Recruitment and Retention of Sponsors'.

15 The Open Community, ['Swift Integration App'](#), geraadpleegd op 5 April 2024.

16 Refugee Sponsorship Training Program, ['Refugee 613 Information for Life in Canada'](#) (informatieblad, 2022).

17 Migration Policy Institute Europe analisteninterview met een vertegenwoordiger van Mosaico, 27 maart 2024.

18 Fratzke en Kainz, *Preparing for the Unknown*, 30.

19 Bijdragen van deelnemers tijdens de CAPS-EU roundtable 'Recruitment and Retention of Sponsors'.

## BRONNEN

- Fratzke, Susan en Lena Kainz, *Preparing for the Unknown. Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees* (Brussel: Migration Policy Institute Europe, 2019).
- Global Refugee Sponsorship Initiative, *Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World* (Global Refugee Sponsorship Initiative, 2022).
- Refugee Sponsorship Training Program, '*Managing Expectations*' (video, 2017).
- Refugee Sponsorship Training Program, *Managing Expectations: A Resource Kit for Refugee Sponsors* (Toronto: Refugee Sponsorship Training Program, 2013).
- Reset UK, '*For Local Authorities*', geraadpleegd op 5 April 2024.
- Zanzuchi, María Belén, Nadja Dumann, Florian Tissot, en Admir Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes* (Brussel: Migration Policy Institute Europe, 2023).

*Dit informatieblad is opgesteld door het Migration Policy Institute Europe (MPI Europe) als onderdeel van het Complementary Pathways Network (COMET)-project. De auteur is Roberto Cortinovia, Associate Policy Analyst bij MPI Europe.*

*Het COMET-project ontving financiering van het Asiel-, Migratie- en Integratiefonds (AMIF) van de Europese Unie. Alle projectdocumenten zijn te vinden op de COMET-projectwebsite: [www.cometnetwork.eu](http://www.cometnetwork.eu)*

*De inhoud van deze publicatie representeert de mening van de auteur en is uitsluitend zijn/haar verantwoordelijkheid. De Europese Commissie kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor het gebruik van de informatie in deze publicatie.*

*Neem voor meer informatie over het matchen van vluchtelingen contact op met MPI Europe via: [europa@migrationpolicy.org](mailto:europa@migrationpolicy.org).*

*© 2024 Migration Policy Institute Europe. Alle rechten voorbehouden.*