



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

# Ken je bewoner

*Begeleiding van Eritrese vergunninghouders*

Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidersrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon





**COA** Centraal Orgaan opvang asielzoekers

**Introductie**

**Uitgangspunt**

**Maatwerk**

**Nieuw in Nederland**

**Kennismaken**

**Begeleidingsrelatie**

**Communicatie**

**Informatie geven**

**Afspraken en opdrachten**

**Begeleidingsplan**

**Eigen verantwoordelijkheid**

**Warme overdracht**

**Meer weten**

**Contact / Colofon**

## Introductie

Het COA begeleidt vergunninghouders bij hun voorbereiding op de toekomst en draagt zodoende bij aan hun integratie en participatie in Nederland. Er bestaan echter zorgen over de integratie van Eritrese vergunninghouders. De begeleiding van Eritrese vergunninghouders wordt vaak als lastig ervaren, omdat er moeilijk aansluiting kan worden gevonden op hun leefwereld.

Dit document helpt om te komen tot een cultuursensitieve begeleiding van Eritrese vergunninghouders. Er worden praktische tips beschreven, die ingezet kunnen worden bij de begeleiding. In de kaders staat 'het waarom' van deze tips beschreven door middel van een beknopt beeld van de culturele achtergrond van de doelgroep.



## Uitgangspunt

Pinto's (2000) drie stappen methode:

1. Leer je eigen normen, waarden en gedragsregels kennen. Wat beïnvloedt jouw manier van denken, doen en communiceren?  
*Ga hierover in gesprek met collega's.*

2. Leer de normen, waarden en gedragsregels van de andere partij kennen. Wat is de betekenis van het gedrag van de ander?  
*Koppel meningen los van feiten!*

3. Stel vast hoe je om moet gaan met de vastgestelde verschillen in normen, waarden en gedrag. Bedenk hoe je deze verschillen kunt overbruggen bij de begeleiding en het wegwijs maken van Eritrese vergunninghouders.  
*Dit document geeft suggesties.*

Introductie

**Uitgangspunt**

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon



Introductie

Uitgangspunt

**Maatwerk**

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Maatwerk

- Vind aansluiting op de capaciteiten en achtergrond van de vergunninghouder. Niet elke Eritrese vergunninghouder is hetzelfde.  
*Leer hem/haar eerst kennen voordat je inhoudelijk met de begeleiding start.*
- Overschat de vergunninghouder niet, wees niet betuttelend.
- Ken de leervoorkeur van de vergunninghouder. Vraag op welke wijze hij/zij heeft geleerd in zijn/haar leven.
- Durf te variëren in je aanpak.

## Achtergrond

Dé Eritreeër bestaat niet; in Eritrea leven negen verschillende etnische groepen, waarvan de Tigrinya en Tigre de meerderheid vormen.

Ondanks dat 73,8% van de totale bevolking is gealfabetiseerd, geniet de Eritrese scholier gemiddeld slechts 5 jaar onderwijs. Van hem/haar wordt al op jonge leeftijd verwacht dat hij/zij een bijdrage levert aan het levensonderhoud van de familie. Het grootste deel van de beroepsbevolking is werkzaam in de zelfvoorzienende landbouw. De verschillen tussen stad en platteland zijn groot. Op het Eritrese platteland hebben veel dorpen nog geen elektriciteit en internet en zijn de onderwijsmogelijkheden beperkt. Eritrea is een totalitaire staat; de keuzevrijheid van mensen is er zeer begrensd. Om naar Nederland te komen, hebben de Eritrese vergunninghouders een gevaarlijke vluchtreis afgelegd.



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

**Nieuw in Nederland**

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Nieuw in Nederland

- Help de vergunninghouder wegwijs te worden in de Nederlandse samenleving.  
*Leg rustig uit en herhaal de informatie, stel je toegankelijk en positief op.*
- Vergroot de (zelf)kennis van de vergunninghouder.  
*Wat kan, weet, begrijpt en wil hij/zij?*
- Stel een begeleidingsplan op.  
*Vraag de vergunninghouder ook hoe hij/zij de route naar integratie ziet.*
- Zet in op dagbesteding, die bijdraagt aan de kennismaking met de Nederlandse samenleving.

### Keten van handelingen

Een keten van handelingen is de volgorde van gebeurtenissen waarin mensen samenwerken om een doel te bereiken. Alles wat we doen, heeft bewust of onbewust zijn eigen vastgestelde keten van handelingen. Het aanvragen van de DUO-inburgeringslening bijvoorbeeld loopt volgens een aantal vaste stappen en dat geldt ook voor het inschrijven voor een opleiding of het vinden van werk. De stappen die er gezet moeten worden om deze doelen te bereiken, zijn in Nederland anders dan in Eritrea.

Ontdek samen met de vergunninghouder wat deze verschillen zijn. Vergunninghouders hebben vaak ook een beeld volgens welke stappen zij willen gaan integreren: huisvesting, taal leren en werken. Stem de begeleiding hierop af, bijvoorbeeld met een begeleidingsplan.



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

**Kennismaken**

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Kennismaken

- Stel eerst algemene vragen (bijvoorbeeld over land van herkomst, familie en ervaringen) voordat je meer persoonlijke vragen stelt.
- Vertel ook wat over jezelf.
- Laat de vergunninghouder zich niet altijd hulpbehoevend voelen.  
*Help hem/haar ook jou iets te leren en benoem dit actief.*
- Zet eventueel een COA collega in bij de kennismaking.  
*Laat je bijvoorbeeld voorstellen door een woonbegeleider.*

### Snelle of langzame boodschap

Het kost tijd om iemand te leren kennen. Echter, hoe snel of hoe langzaam dat gaat, verschilt per cultuur. In sommige culturen is het gebruikelijk om snel persoonlijke informatie te delen met een ander; in andere culturen duurt dat langer. Culturen zijn te rangschikken in doe- en zijn-culturen. In doe-culturen, zoals Nederland, is men resultaatgericht, stelt men zichzelf doelen en bedenkt men acties om deze te behalen. Mensen halen motivatie uit het boeken van (persoonlijk) succes. Eritrea is een zijn-cultuur: motivatie wordt niet zozeer gehaald uit goede resultaten, maar uit het plezier dat wordt beleefd in de samenwerking met anderen.

Zet daarom in op het opbouwen van een goede begeleidingsrelatie met de vergunninghouder.



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Begeleidingsrelatie

- Zorg voor een informele setting.  
*Zit bijvoorbeeld in een hoek van 120 graden ten opzichte van elkaar, zodat wegstaren mogelijk is.*
- Stel de vergunninghouder op zijn/haar gemak.  
*Toon interesse en empathie en maak gebruik van humor.*
- Breng de waargenomen cultuurverschillen geleidelijk ter sprake.
- Vermijd aan het begin ‘waarom-vragen’.  
*Die voelen als een oordeel.*
- Wees makkelijk bereikbaar.

> Vervolg [Begeleidingsrelatie](#)

## Machtsafstand

Machtsafstand drukt uit in hoeverre het wordt geaccepteerd, dat macht ongelijk is verdeeld. In landen met een lage machtsafstand, zoals Nederland, zien mensen elkaar als gelijken, mag je een eigen mening hebben en initiatief nemen. In Eritrea is de machtsafstand groot en wordt een ongelijke verdeling van macht acceptabel gevonden. In gezinnen bijvoorbeeld bepaalt senioriteit iemands autoriteit en aanzien, en leren kinderen gehoorzaam te zijn aan hun ouders. Respect tonen staat centraal. Het vermijden van oogcontact, het geven van een slappe hand, het niet stellen van vragen of nemen van initiatief zijn manieren waarop dit respect wordt getoond.

Wees een OEN, ben Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Treed de vergunninghouder zonder vooroordelen tegemoet.



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Begeleidingsrelatie

- Kom in de wij-groep:  
*Zet aan het begin van de begeleiding vooral in op kennismaken.*
- Praat over dingen die herkenbaar zijn, zoals muziek, sport en eten.
- Help de vergunninghouder zijn/haar (zelf)kennis te vergroten en leg uit wat er van hem/haar wordt verwacht.
- Gebruik een positieve benadering en maak gebruik van humor.

### Collectivisme

In een collectivistische samenleving als Eritrea zijn individuen vanaf hun geboorte opgenomen in sterke, hechte groepen, die levenslang bescherming bieden in ruil voor onvoorwaardelijke loyaliteit. Mensen leren zichzelf niet kennen als individuen met unieke eigenschappen, maar vooral als lid van een gemeenschap, de wij-groep genoemd. Vanwege de wij-oriëntatie zijn afhankelijkheid en voor elkaar zorgen belangrijke deugden. In een collectivistische samenleving is de loyaliteit aan de groep groot en is het van belang dat mensen op elkaar kunnen vertrouwen.

Begin de begeleiding daarom met het opbouwen van een vertrouwensrelatie.





## Communicatie

- Pas je taalgebruik aan de vergunninghouder aan.
- Bespreek samen met de vergunninghouder de mogelijke verschillen in communicatiestijl.
- Stel eenvoudige en eenduidige vragen.
- Vraag (voorzichtig) door.
- Moedig de vergunninghouder aan vragen te stellen.  
*Leg uit dat dit mag.*

### Communicatie en collectivisme

Het bewaren van de harmonie is ook een deugd in collectivistische culturen en daarom worden directe confrontaties gewoonlijk vermeden. Zeggen waar het op staat of je eigen mening geven worden als onbeschoft, lomp en onwenselijk beschouwd. Direct 'nee' zeggen wordt zelden gedaan, omdat ook dit ervaren wordt als een confrontatie. Men kiest er eerder voor om op een indirecte manier een verzoek af te wijzen, door bijvoorbeeld te zeggen: "Ik zal erover nadenken". Ook het woord 'ja' wordt indirect gebruikt; niet als instemming, maar vooral als voortzetting van het gesprek. De communicatie is met andere woorden indirect, in tegenstelling tot de communicatie in Nederland, die over het algemeen (heel) direct is. Deze verschillen in de communicatie kunnen voor misverstanden zorgen.

Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

**Informatie geven**

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Informatie geven

- Geef voldoende context (voorbeelden en achtergrond) bij informatie.  
*Leg verhalend uit.*
- Leg uit waarom de informatie voor de vergunninghouder belangrijk is.
- Deel ook eigen ervaringen met het onderwerp.
- Neem de tijd voor de uitleg en blijf de informatie herhalen, stap voor stap.
- Geef algemene informatie ook eens in groepsverband.

> Vervolg **Informatie geven**

### Hoogcontextcultuur

Communicatie vindt altijd plaats in een omgeving of context. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen hoogcontext- en laagcontextculturen, die uitdrukken hoeveel of hoe weinig betekenis er uit de context wordt gehaald. In een hoogcontextcultuur wordt er vanuit een brede context langzaam toegewerkt naar de kern van het verhaal. In een laagcontextcultuur daarentegen is de norm om expliciet te communiceren en worden hoofdzaken van bijzaken gescheiden. Communicatie is er kernachtig en concreet. Collectivistische samenlevingen, zoals in Eritrea, worden gekenmerkt door een communicatie met een hoge context, in tegenstelling tot Nederland. Eritrese vergunninghouders kunnen zodoende moeite hebben om onze kernachtige informatie te begrijpen, omdat ze voldoende context missen.



## Informatie geven

- Sluit aan op de intrinsieke motivatie, belevingswereld en achtergrond van de vergunninghouder.  
*Vraag hoe praktische zaken in land van herkomst waren geregeld.*
- Doseer de informatie.  
*Behandel één onderwerp per keer.*
- Ga ervan uit dat geen enkel onderwerp bekend of vanzelfsprekend is.
- Stel controlevragen.

### Overbrengen van de boodschap

Wanneer je informatie geeft kun je dat doen met woorden. Zorg er in dat geval voor dat je overtuigende argumenten gebruikt, die aansluiten op de intrinsieke motivatie van de vergunninghouder en op zijn/haar belevingswereld. Het is ook belangrijk dat je duidelijk maakt waarom je de informatie geeft en hoe deze de vergunninghouder kan helpen. Daarnaast kun je informatie ook op een andere manier aanbieden; bijvoorbeeld aan de hand van plaatjes, een animatie of een filmpje. Beelden zeggen soms meer dan woorden. Door hiermee te variëren vergroot je de kans dat de boodschap aansluit bij de motivatie en geestelijke vermogens van de vergunninghouder.

Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

**Informatie geven**

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Afspraken en opdrachten

- Wees proactief: plan een aantal gesprekken.  
*Laat analfabeten de dagen tellen tot de volgende afspraak.*
- Geef feedback. Maak leermomenten van het niet nakomen van afspraken.
- Geef duidelijke opdrachtinstructies: wat is het resultaat en wat kan er worden geleerd van de opdracht?
- Doe zelf mee aan de opdracht.

### Tijdsbeleving

Verschillen in tijdsbeleving kunnen een van de grootste struikelblokken zijn in het contact met Eritrese vergunninghouders. Mensen kunnen tijd als monochroom en/of als polychroom beleven. Voor mensen met een monochrome tijdsbeleving, zoals in Nederland, is tijd lineair en worden deadlines en tijdsplanning zeer serieus genomen. Mensen met een polychrone tijdsbeleving, zoals in Eritrea, ervaren tijd als rekbaar en aan te passen aan eigen behoeften. De polychrone tijdsbeleving kan op mensen met een monochrome tijdsbeleving overkomen als chaotisch, onbeleefd en ook als onbetrouwbaar. Aan de andere kant kan de monochrome tijdsbeleving door mensen uit een polychrone cultuur worden opgevat als koud, star, planmatig en zelfs als inefficiënt.



## Begeleidingsplan

- Begin met doelen op korte termijn waaraan tijdens de opvangperiode bij het COA kan worden gewerkt.
- Begin met kleine doelen, zodat er snel resultaat zichtbaar is.
- Maak het resultaat van ieder doel duidelijk en maak inzichtelijk hoe dit bijdraagt aan de integratie.

### Kortetermijngerichtheid

In Eritrea zijn het behouden van tradities en het voldoen aan sociale verplichtingen erg belangrijk. Dit zijn twee kenmerken van kortetermijngerichte culturen, die zich meer richten op het verleden en het heden. Er wordt over het algemeen niet ver vooruitgekeken en plannen moet passen in de tradities. In Nederland, maar ook in de COA-begeleiding, ligt de oriëntatie meer op de lange termijn en worden doelen gesteld voor de nabije of verre toekomst. Het is daarom belangrijk om in eerste instantie aan te sluiten op de tijdsoriëntatie van de vergunninghouder.

Richt je in het begin van de begeleiding op kortetermijndoelen en laat de vergunninghouder steeds verder vooruitkijken.

Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Eigen verantwoordelijkheid

- Neem wanneer nodig de regie in de begeleiding.
- Help de vergunninghouder zelfredzaam in Nederland te worden.

*Zelfredzaam maken:*

1. *Laten zien & samen doen*
2. *Laten doen & meekijken*
3. *Zelf laten doen*

- Vergroot het lerend vermogen van de vergunninghouder en daag hem/haar uit zelf te leren ontdekken.

## Samenredzaam

In een collectivistische cultuur als in Eritrea zijn mensen eerder samenredzaam dan zelfredzaam. Dat betekent dat taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld binnen het collectief. In Nederland streven we naar onafhankelijkheid en staat de 'eigen verantwoordelijkheid' hoog in het vaandel. Veel Eritrese vergunninghouders blijken echter niet te weten welk gedrag er van hen verwacht wordt, wanneer ze worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid.

Zet daarom in het begin van de begeleiding in op samenredzaam zijn en help de vergunninghouder zelfredzaam te worden.



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

**Warme overdracht**

Meer weten

Contact / Colofon

## Warme overdracht

Draag de vergunninghouder tussentijds of aan het einde van de begeleiding (warm) over aan zijn/haar koppelingsgemeente. Betrek de vergunninghouder hierbij, zodat hij/zij vertrouwd kan raken met zijn/haar nieuwe omgeving.



Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon

## Meer weten

*Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie (2017).* Nunez, C., Nunez Mahdi, R. & Popma, L.

*Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen (2016).* Hofstede, G., Hofstede, G.J., & Minkov, M.

*Eritrea en Eritrese vluchtelingen (2018).* Van Reisen, M. & Smits, K.  
(COA uitgave)

**> Ga naar het artikel**

*Handreiking voor ondersteuning van Eritrese nieuwkomers bij hun integratie (2017).* Kennisplatform Integratie en Samenleving.

**> Ga naar het artikel**

VNG-magazine Impuls.

**> Ga naar het document**





## Contact / Colofon

Voor meer informatie kunt u een e-mail sturen naar [info@coa.nl](mailto:info@coa.nl)

Dit document is door COA medewerker Guy Loth ontwikkeld voor COA medewerkers. Dit document is ter ondersteuning van de werkzaamheden in de opvang en begeleiding van Eritrese vergunninghouders op COA opvanglocaties.

Foto cover: Inge van Mil

Introductie

Uitgangspunt

Maatwerk

Nieuw in Nederland

Kennismaken

Begeleidingsrelatie

Communicatie

Informatie geven

Afspraken en opdrachten

Begeleidingsplan

Eigen verantwoordelijkheid

Warme overdracht

Meer weten

Contact / Colofon