



MEET & EAT



MODEL PLAN VAN AANPAK EVENT APeldoorn

in samenwerking met De Basis, kerk met compassie

WWW.GASTGEZINVOORVLUCHTELING.NL

INHOUDSOPGAVE

Pagina

1. Inleiding	3
2. Organisatie	4
3. ICT + procesplaat	5
4. Selectie van de gastgezinnen	6
5. Uitnodigingen naar de gastgezinnen	7
6. Uitnodigingen naar de vluchtelingen	9
7. Registratie van de gastgezinnen	10
8. Registratie van de vluchtelingen	11
9. Support voor gastgezinnen	12
10. Halen en brengen	13
11. Media	15
12. Voorbereiding meting activiteiten	16
13. Evaluatie van het event	18
Bijlage 1: Handleiding voor gezinnen	19
Bijlage 2: Checklist vrijwilligers registratie gastgezinnen	21
Bijlage 3: Script helpdesk	22

1. INLEIDING

Beste mensen,

Als we dit schrijven is het amper drie weken geleden dat we thuis kwamen van een bijeenkomst in Apeldoorn rond de komst van noodopvang voor 400 vluchtelingen. We vonden het belangrijk om daar bij te zijn. Er was veel angst onder de inwoners van Apeldoorn en daarom stonden veel mensen er kritisch tegenover. Wij waren er om een tegengeluid te laten horen.

We waren geraakt door de hopeloze en intrieste situatie van de vluchtelingen die we op tv zagen. We wilden deze vluchtelingen in de eerste plaats als mensen zien en hen met liefde en gastvrijheid tegemoet treden. Toen we thuiskwamen, raakten we geïnspireerd door het idee om 400 Apeldoornse gezinnen te vinden die deze vluchtelingen van harte welkom zouden heten. We maakten in een paar minuten een simpele Facebook pagina, "Ik ben een gastgezin voor een vluchteling".

We konden op dat moment niet vermoeden wat voor enorme response we zouden krijgen op deze actie. Voor we het wisten nam de actie vlucht en kregen we aandacht in de nationale media. Bij het schrijven van dit voorwoord hebben we meer dan 23.500 inschrijvingen verzameld van mensen die aangeven 'Gastgezin voor een vluchteling' te willen zijn.

We werden overweldigd door alle reacties en zijn blij dat veel mensen spontaan hulp aanboden. De plaatselijke kerk waar de deel van uitmaken, De Basis, vormde een projectteam en samen besloten we een evenement te organiseren om vluchtelingen en gastgezinnen met elkaar in contact te brengen. Binnen een week realiseerde het projectteam van de Basis het evenement. Alle 350 vluchtelingen die zich hadden opgegeven, hebben een prachtige avond doorgebracht bij Apeldoornse gastgezinnen. Op onze website staat een heel aantal filmpjes over dit evenement.

In dit handboek willen we graag onze kennis en ervaringen van onze 'Meet & Eat' actie met jullie delen, zodat onze ideeën ook andere plaatsen en initiatieven van dienst kunnen zijn. Zo beschrijft dit document het plan voor registratie, communicatie en matching tussen vluchteling en gastgezin. Verder geven we aan hoe we de risico's willen minimaliseren voor beide partijen, door faciliteiten voor, tijdens en na de activiteit. We hopen dat je met dit handboek voldoende bagage hebt voor het event in jouw woonplaats. Blijf vooral onze website (www.gastgezinvooreenvluchteling.nl) in de gaten houden voor de laatste ontwikkelingen. We danken je hartelijk voor jouw inzet voor vluchtelingen in jouw woonplaats/regio.

Met vriendelijke groet,
Namens 'Gastgezin voor een vluchteling',

Jurrien en Janet ten Brinke

2. ORGANISATIE

Dit zijn partijen die je zeker moet benaderen voor tips, ideeën of samenwerking:

COA – het overheidsorgaan dat verantwoordelijk is voor de zorg voor de vluchtelingen. We zijn onder de indruk van de bewogenheid van de mensen van COA voor de vluchtelingen. Onze houding was steeds: dit zijn onze plannen. Wat vinden jullie ervan? Willen jullie akkoord geven? Jullie zijn beslissend. NB: Het is van het grootste belang om deze organisatie in een vroeg stadium te betrekken bij het event. Zo voorkom je dat het aanbod (in dit geval de maaltijden in gastgezinnen) niet aansluiten op de vraag (vluchtelingen die zich opgeven voor een maaltijd). Zie voor contactgegevens www.coa.nl

Stichting Gave – een organisatie die ons heeft ondersteund met de do's en dont's bij de opvang van de vluchtelingen (denk aan hun cultuur, hun trauma's...) Zie www.gave.nl

Stichting Present – een organisatie die gespecialiseerd is in het verbinden van vrijwilligersaanbod en hulpvraag. www.stichtingpresent.nl

Vrijwilligers

Probeer zo vroeg mogelijk veel vrijwilligers rondom je te verzamelen, die je ondersteunen. Hierbij een overzicht van de teams die wij hebben ingeschakeld:

Aantal teams	Vrijwilligers	Verantwoordelijkheden:
Kernteam	10	organiseren, communiceren
ICT + print	4	regelen papier / formulieren + helpdesk (telefoon, E-mail)
Helpdesk	5	beantwoorden vragen voor en tijdens event
Bel-actie	6	bellen gastgezinnen om alsnog mee te doen
'Buiten'	4	parkeerteam
'Buiten'	4	registratie-en-controle-gastgezinnen-team
'Binnen'	12	begeleiden vluchtelingen naar auto

3. ICT + PROCESPLAAT

Het is aan te bevelen om een apart e-mailadres aan te maken voor dit event, en voor opgave van gastgezinnen gebruik te maken van digitale formulieren. Wil je gebruik maken van de expertise die in Apeldoorn aanwezig is? Mail ons, dan proberen we je met iemand in verbinding te brengen die je verder kan helpen. info@gastgezinvoorvluchteling.nl

Ter inspiratie hieronder de procesplaat die wij hebben gehanteerd:

Procesplaat

Drie partijen, gastgezin, vluchteling en projectteam voeren op verschillende momenten deelprocessen uit. Het zwaartepunt voor het projectteam liggen aan het begin en aan het einde: Afstemmen communicatie materiaal en matching tijdens de activiteit.



4. SELECTIE VAN DE GASTGEZINNEN

Binnen het bestand van gastgezinnen dat zich bij ons initiatief heeft opgegeven, hebben we een selectie op postcodegebied gedaan. Wil je weten wie in jouw woonplaats/regio zich ook heeft opgegeven om gastgezin te zijn? Neem dan contact met ons op! info@gastgezinvoorvluchteling.nl

5. UITNODIGING NAAR DE GASTGEZINNEN

Gastgezinnen kregen op dinsdag 8 september 17:10 uur onderstaande uitnodiging. Dat was 48 uur voordat het event startte. Achteraf gezien is dat te kort dag geweest. Van de 488 gastgezinnen hadden zich op donderdagmorgen pas 38 zich aangemeld. We hebben halsoverkop een bel-actie opgezet. Uiteindelijk hebben 150 gastgezinnen meegedaan.

Hieronder de teksten die wij hebben gebruikt voor de uitnodiging en op de site. Doe er je voordeel mee!

Meat & Eat event in Apeldoorn

Aanstaande donderdagavond is de eerste mogelijkheid om contact te leggen met een vluchteling en hem uit te nodigen bij jou thuis. Voor deze activiteit heeft de Basis, de kerk waar wij zelf lid van zijn, het voortouw genomen. Daar zijn we erg blij mee, want voor onszelf is het wat veel om (naast alle media-aandacht) ook nog dit soort activiteiten te organiseren. Wat is de bedoeling?

Samen met jouw gezin haal je op donderdagavond 10 september tussen 17.00 en 18.00 uur een vluchteling op voor een maaltijd bij jouw thuis. Deze avond geeft je de gelegenheid om kennis te maken, ervaringen uit te wisselen enz. Uiterlijk 21.00 uur breng je jullie gasten weer terug. Klik hier voor meer informatie en om je op te kunnen geven.

Meet & Eat met een vluchteling

Donderdagavond 10 september a.s.: Meet & Eat met een vluchteling

Aanstaande donderdagavond is de eerste mogelijkheid om contact te leggen met een vluchteling en hem uit te nodigen bij jou thuis. Voor deze activiteit heeft de Basis, de kerk waar wij zelf lid van zijn, het voortouw genomen. Daar zijn we erg blij mee, want voor onszelf is het wat veel om (naast alle media-aandacht) ook nog dit soort activiteiten te organiseren. Wat is de bedoeling? Samen met jouw gezin haal je op donderdagavond 10 september tussen 17.00 en 18.00 uur een vluchteling op voor een maaltijd bij jouw thuis. Deze avond geeft je de gelegenheid om kennis te maken, ervaringen uit te wisselen enz. Uiterlijk 21.00 uur breng je jullie gasten weer terug.

Er zijn voor de veiligheid over-en-weer wel wat spelregels, namelijk:

- je nodigt één of twee vluchtelingen uit in een gezin van minimaal 2 volwassenen. Je bepaalt zelf of je de vluchteling uitnodigt alleen voor het eten of ook voor bijvoorbeeld een spelletje bij jouw thuis
- je meldt je vooraf aan via een formulier op de site van de Basis en maakt een print van de bevestigingsmail en neemt deze mee
- bij het ophalen van de vluchtelingen vragen we om je ID mee te nemen en te tonen zodat we kunnen bijhouden welke vluchtelingen bij welk gezin ontvangen zijn
- je zorgt zelf voor (auto)vervoer
- je zorgt ervoor dat jullie gasten om uiterlijk 21.00 uur weer terug zijn.
- voor vragen kun je terecht bij een speciale helpdesk die juist voor dit event is opgericht. Je kunt de helpdesk bereiken op nummer (085) 041 0055 (bereikbaar op woensdag 9 september van 16.00-18.00 uur en donderdag 10 september van 10.00-21.00 uur) of via het e-mailadres gastgezin@basis.cc

"Ja, maar ... het is al bijna donderdag ... !"

Ja klopt, wij zitten als organisatie in een stevige flow, ook omdat we jullie graag snel de gelegenheid geven te starten als gastgezin. En voor de vluchtelingen lijkt het ons fijn als ze in hun eerste week wat van ons horen. Natuurlijk snappen wij dat je zelf een agenda boordevol afspraken hebt, althans de meesten van ons. Maar als het enigszins lukt: maak dan van de gelegenheid gebruik. Het is overigens ook mogelijk dat er minder vluchtelingen zich opgeven of dat het aantal aanmeldingen van de gastgezinnen onze verwachtingen overstijgt. Het zou dus kunnen dat er geen gasten voor jou beschikbaar zijn. Neem ons dat dan alsjeblieft niet kwalijk. Zorg daarom dat je je snel aanmeldt dan maak je de grootste kans dat je niet achter het net vist. De donderdagavond wordt als ontmoetingsavond bekend gemaakt bij de vluchtelingen. Dat maakt voor jou/jullie de drempel zo laag mogelijk. Geef je dus op (tot uiterlijk woensdagavond 23.59 uur), na donderdagavond ben je een ervaring rijker!

"Ja maar... is het dan toch een religieus initiatief?"

Inderdaad wordt deze eerste activiteit georganiseerd door de Basis, de kerk waar wij lid van zijn. We hebben in ons netwerk gezocht naar organisatiekracht voor dit event. Dat wil echter niet zeggen dat een volgende activiteit niet door een andere organisatie of club kan worden georganiseerd! Graag zelfs, want hoe meer mensen zich inzetten om de verbinding met vluchtelingen te maken en zo liefde door te geven, hoe beter!

Bekijk de handleiding voor gastgezinnen op:

<http://www.gastgezinvoorvluchteling.nl/handleiding-voor-gastgezinnen>

6. UITNODIGING NAAR DE VLUCHTELINGEN

De vluchtelingen van de opvanglocatie in Apeldoorn (de Americahal) zijn persoonlijk uitgenodigd. Ze kregen onderstaande flyer (400 stuks A5 formaat) en her en der zijn posters opgehangen. De bedoeling was om de flyers uit te reiken bij het distributie van de maaltijden, zodat iedere vluchteling bereikt zou worden. We waren net te laat ... De vluchtelingen reageerden zeer verheugd. Eindelijk iets leuks te doen. Ze kwamen al snel om ons heen staan. De Engels sprekende vluchtelingen hebben we gevraagd om de boodschap door te vertellen.

Een evaluatiepunt voor een volgende flyer (en dus een tip voor jullie.): toevoegen dat je als vluchteling wordt opgehaald met de auto en dat het gratis is.



7. REGISTRATIE VAN DE GASTGEZINNEN

Na ontvangst van de e-mail konden de gastgezinnen zich daadwerkelijk aanmelden voor het event (zie procesplaat). In de e-mail verwezen we naar twee documenten:

een instructie over de meet & eat

<http://www.gastgezinvoorvluchteling.nl/meet-eat-met-een-vluchteling>

en een handleiding met do's en dont's

<http://www.gastgezinvoorvluchteling.nl/handleiding-voor-gastgezinnen>.

We vroegen in het aanmeldformulier de naam, e-mail en telefoonnummer van het gastgezin in te vullen. Achteraf hadden we hun BSN-nummer ook moeten opvragen. Dit was een nagekomen verzoek van COA. Na aanmelding kregen de gastgezinnen een bevestigingsmail. Gastgezinnen werden verzocht de bevestigingsmail uitgeprint mee te nemen, samen met hun BSN-nummer en hun legitimatiebewijs. Met het legitimatiebewijs controleerden wij op de parkeerplaats of de opgegeven naam overeenkwam met de persoon in de auto. Dit was een snelle vorm van screening.



8. REGISTRATIE VAN DE VLUCHTELINGEN

Bij de infobalie van de opvanglocatie hebben we inschrijfformulieren neergelegd waar de vluchtelingen zich konden registreren voor het 'Meet & Eat' event. Dit was op woensdag 9 september tussen 10.00 en 11.00 uur. Zes vrijwilligers hebben hierbij geholpen, en ook de engelsprekende vluchtelingen hebben geassisteerd. De belangstelling was overweldigend! Het betrof de registratie van naam, geboortedatum en persoonlijke registratiecode voor dit event.

9. SUPPORT VOOR GASTGEZINNEN

Op woensdag tussen 16:00 uur en 19:00 uur en op donderdag tussen 09:00 uur en 21:00 uur hebben we een helpdesk ingericht voor vragen van de gastgezinnen. De helpdesk was op twee manieren bereikbaar: telefonisch op nummer (085) 041 0055 en per mail via gastgezin@basis.cc. We hadden een team van 5 mensen die om de zoveel uur beschikbaar waren. We hadden alles technisch geregeld via het automatiseringssysteem van Intershift. Dat werkte goed. Alles was op afstand ingeregeld. De gastgezinnen waren vooral in de actie-modus en minder gericht op bellen met allerlei vragen. Samen op één locatie hoeft niet omdat virtueel goed te doen is. We ontvingen achteraf niet zo heel veel vragen via de telefoon (15 mail + 5 telefoon = 13%). Blijkbaar was de communicatie al duidelijk genoeg. Hieronder bevindingen van een van de vrijwilligers:

- Vrouwen belden en wilden weten of ze alsnog mannen op mochten halen. Ik was heel duidelijk in mijn antwoord: nee. De reden was dat er 400 mannelijke vluchtelingen in Apeldoorn waren.
- Mensen belden met de vraag over eten. Een moeder belde omdat zij wilde weten of haar zoon een cadeau mocht geven.
- Dit soort vragen ontvingen we ook per mail. Niet moeilijk maar vooral belangrijk om mensen gerust te kunnen stellen. In onze communicatie per mail ging het veel om dankbaar zijn, liefde tonen, geduld hebben en mensen het gevoel te geven dat ze goed bezig waren (feel good, positief en liefde).

10. OPHALEN EN TERUGBRENGEN

Ophalen

Evaluatie: Het ophalen van de circa 350 vluchtelingen duurde ongeveer 5 kwartier. Sommige van de circa 150 auto's stonden een half uur in de rij. Het instappen vertraagde door:

- interviews met de pers
- en doordat auto's één voor één geholpen werden. Voor een vlotte doorstroming is het van belang dat tegelijk meerdere gastgezinnen gekoppeld kunnen worden aan één of meerdere vluchtelingen, en eventuele interviews de andere auto's niet vertragen.

Onderstaand stappenplan hebben wij gehanteerd voor het ophalen en terugbrengen van de vluchtelingen. Stappenplan (aanbeveling) op basis van genoemd aantal auto's:

1. Bereid de routing van de stroom auto's goed voor
 - Zorg voor een voldoende ruimte om te parkeren / wachten
 - Zorg voor aanwezigheid politie voor eventuele ongewenste bezoekers, verkeersproblemen of andere calamiteiten
 - Zorg voor professioneel parkeerteam (minimaal 6 personen) dat via portofoons met elkaar in verbinding staat en ook met de leiding van de hostess om de doorstroom van auto's goed met elkaar te kunnen afstemmen
 - Indien mogelijk, zorg dat pers op afstand blijft van de auto's tot de gastgezinnen een keuze hebben gemaakt voor wel of geen pers aandacht (zie punt 8)
2. Auto's arriveren. Verwelkom gastgezin en bedank voor hun komst
3. Controleer geprint registratieformulier
 - Indien vergeten, nieuw registratieformulier invullen
 - NB. Voor COA en politie is registratie van BSN nummer gastgezin belangrijk
4. Controleer of informatie op registratieformulier in overeenstemming is met ID-bewijs
 - Indien dit niet overeenkomt, ter plaatse een nieuw aanmeldingsformulier invullen
5. Controleer het opgegeven telefoonnummer door dit hardop voor te lezen, ter bevestiging
6. Indien alle gegevens in orde zijn, accordeer het formulier d.m.v. een duidelijke krul (bijv. met viltstift), leg het formulier gereed op dashboard t.b.v. hostess

7. Bepaal het aantal mee te nemen vluchtelingen

- Blauwe kaart = gastgezin heeft ruimte voor één gast
- Groene kaart = gastgezin heeft ruimte voor twee vluchtelingen
- Gele kaart = gastgezin heeft ruimte voor drie of meer vluchtelingen
- NB. Het werken met kleurkaarten is slechts een voorbeeld, uiteraard kan dit ook heel anders opgelost. De essentie is dat de host weet hoeveel vluchtelingen kunnen instappen in een bepaalde auto en daar het aantal vluchtelingen op afstemt. Nieuwe ideeën/oplossingen zijn van harte welkom.

8. Keuze wel of geen persaadacht

- Rode kaart = gastgezin wil geen persaadacht
- geen kaart = gastgezin accepteert eventuele vragen van de pers
- NB. Zorg dat de Pers op dit punt gebriefd is

9. Overhandig handleiding met daarop tips, 'do's en dont's' en telefoonnummer Helpdesk

10. Laat gastgezin parkeren in één van de drie parkeergebieden (Blauw, Groen of Geel)

11. Zorg dat voldoende hostess (8-10 vrijwilligers) steeds klaar staan met het juiste aantal (1, 2 of 3) vluchtelingen, zodat er simultaan kan worden ingestapt om de doorstroom te versnellen.

- Iedere vluchteling dient zijn unieke registratiecode in duplo gereed te houden. Eén exemplaar dient hij af te geven aan de hostess, en één exemplaar houdt vluchteling bij zich t.b.v. registratie van zijn terugkeer later op de avond.

12. Hostess controleert of document is geaccordeerd en koppelt vervolgens (bijv. met nietmachine) de registratiecode(s) van de vluchteling(en) vast aan het registratieformulier van het gastgezin. Deze set blijft achter op opvanglocatie.

13. Wens gastgezin en vluchteling een fijne avond, herhaal het tijdstip van terugkeer (21.00 uur) en laat de auto het terrein zo snel mogelijk verlaten.

Terugbrengen

Evaluatie: De terugkomst en registratie van de vluchtelingen duurde erg lang. Dit kwam o.a. doordat de namen lastig terug te vinden waren op de lange namenlijst. Voor een vlotte binnenkomst is het van belang om te werken met een helder systeem dat de terugkeer van de vluchtelingen eenvoudig registreert. Stappenplan (aanbeveling):

1. Gastgezin brengt vluchteling terug tot aan de voordeur van de opvanglocatie.
2. Zorg ervoor dat vluchtelingen hun terugkeer snel kunnen registreren d.m.v. registratiecode.
3. Indien vluchtelingen niet terugkeren kan contact worden opgenomen met het gastgezin, waarvan de gegevens bekend zijn d.m.v. het registratieformulier.

11. MEDIA

Gezien de actualiteit was er veel aandacht van de landelijke media op de avond van het event: NOS, RTL4, Omroep Gelderland, NRC enz. We hebben 'rode' kaarten (A5 formaat) beschikbaar gesteld voor zowel de gastgezinnen als de vluchtelingen van de Americahal. Dat betekent dat de pers geen contact mocht opnemen of foto- of videobeeld mocht maken van wie deze kaart liet zien.



12. VOORBEREIDING METING ACTIVITEITEN

In Apeldoorn willen we de gastgezinnen die meegedaan hebben aan het event, nog benaderen voor een evaluatie. Dat willen we doen door middel van een enquête. Deze is nog in ontwikkeling. Hieronder geven we antwoord op de volgende vragen, dit is wat we uit eigen bronnen al weten.

- heeft het bezoek plaatsgevonden?
- hoe is het gegaan?
- wat hebben gast en gastgezin gedaan / besproken?
- aanbevelingen voor komende events?

Alle bezoeken hebben voor zover we dat kunnen inschatten plaatsgevonden, er bleef geen enkele vluchteling die zich had opgegeven over. We hebben dit niet kunnen controleren omdat de registratie ter plekke niet digitaal is gegaan en daar geen controle op is geweest. De reacties van zowel de gastgezinnen als de vluchtelingen zelf zijn zeer positief, de bezoeken, werden als zeer waardevol ervaren. De vluchtelingen keken erg uit naar deze activiteit. De gastgezinnen, waren blij "iets" te kunnen doen. De gastgezinnen en de vluchtelingen hebben samen gegeten, er werden spellen gedaan, foto's gekeken en wanneer er geen Engels sprekende vluchteling aanwezig was werd er veelvuldig gebruik gemaakt van Google translate.

Een ervaring van eens gastgezin voor een vluchteling:

"Een paar dagen terug kwamen er 3 vluchtelingen bij ons eten, naar aanleiding van het 'meet en eat' event van 'Ik ben een gastgezin voor een vluchteling'. Het waren mannen uit Syrië, netjes gekleed, heel beleefd en vriendelijk. Na een lange reis zijn ze aangekomen in Nederland, en sinds een paar dagen zitten ze in de Americahal in Apeldoorn. Hun vrouwen en kinderen hebben ze achtergelaten, hopen op gezinshereniging in het land waar zij uiteindelijk zouden strandden... Als we vroegen naar de familie, begonnen hun bedrukte gezichten te stralen. Om de zoveel tijd keken ze even naar de foto's op hun telefoon. Ze zeiden: 'de Nederlanders zijn zo vriendelijk!' Wij lieten hen maar in die waan. Mijn beeld van vluchtelingen is veranderd. Ik zag geen zielige hoopjes ellende, maar sterke mannen die er alles aan doen om te overleven: de taal te leren, het land te verkennen. Vaders en echtgenoten die een veilige plek zoeken voor hun gezin. Als ze over Syrië praatten ging het over bommen, kapotte huizen en overal doden. Een meedogenloos leger en overheid, lieten hen besluiten hun goede banen op te zeggen en te gaan. Zij dronken thee met veel suiker, wij lieten onze trouwfoto's zien. Terug bij de Americahal moesten ze zich registreren; even waren ze burgers, nu weer vluchtelingen. Ik liep de auto uit naar ons huis, en zag het nu door hun ogen. De verhuizing is opeens niet zo belangrijk meer en de nieuwe kast ook niet. Ik besepte dat niets vanzelfsprekend is."

Een ervaring van een vluchteling:

"Peace and safety is a necessity for all humans, unfortunately I could not find it in my home country Syria anymore. I travelled seeking the land of peace and for the hope that someday I can get my family away from war. My journey was hard and dangerous, and it took several days. finally I reached Netherlands, at the beginning I was afraid that I will not be treated well, but day after day I started to relax because of the good treatment I found in Apeldoorn, especially at the event of "meet and eat" when my cousin and I were guests at MB's house -a Netherland's family-, where we found a warm welcome and great hospitality. We spent a very nice time and had a delicious dinner. I wish I can live a normal life with my family in Netherlands, and I hope all the world finds peace and love. Special thanks to MB and his wife."

13. EVALUATIE VAN HET EVENT

De eerste 'meet & eat' is in vier dagen georganiseerd. Op zondagavond kwam het kernteam voor het eerst bij elkaar en op donderdagavond vond het event al plaats. Er was sprake van veel hectiek. Ondanks deze hectiek zijn wij tevreden hoe het event is verlopen. Zowel op praktisch gebied als op relationeel gebied. Als we meer voorbereidingstijd hadden gekregen, was het uiteraard veel gemakkelijker geweest en was er op detailniveau meer effectiviteit geweest.

Een aantal lessons learned vanuit evaluatie met COA zijn:

- COA ervoer het event als 'avondje uit voor vluchtelingen'. Dit doel was 100% geslaagd.
- COA geeft als cijfer voor de beleving bij de vluchtelingen zelf een 8.
- COA geeft als cijfer voor de praktische samenwerking een 6,5. COA vond dat de pers de rode kaarten onvoldoende respecteerde. COA hoorde achteraf dat gezinnen toch naar de reiservaringen van de vluchtelingen vroegen, ondanks dat het in de do's en dont's werd afgeraden. Hier meer aandacht op leggen bij volgende communicatie.
- COA geeft als cijfer voor onze onderlinge (relationele) samenwerking een 9.

Een aantal lessons learned vanuit evaluatie vanuit ons team zijn:

- We registreerden de vluchtelingen op naam en niet op nummer. Dat vonden we persoonlijker en meer in lijn met de visie van 'gastgezin voor vluchteling'. Achteraf zouden we dit niet meer doen, omdat er veel vertraging is ontstaan op diverse momenten.
- We waren onvoldoende vaardig met het gebruik van portofoons tijdens het halen en brengen. Even oefenen was er niet bij. Hierdoor liet onze onderlinge communicatie te wensen over. Dat hebben we onderschat.
- We hadden onvoldoende tijd genomen om de vrijwilligers vooraf goed te instrueren. Dat gaf ruis en zo af en toe een irritatie tijdens het event. Een half uur voor aanvang is te kort.
- We hadden wel een instructie voor 'buiten' maar niet voor 'binnen'. Zeker toen het hectisch werd, had een instructie de vrijwilligers kunnen helpen.
- We hadden met COA afgesproken dat er steeds vijf auto's op konden rijden om de vluchtelingen op te halen. COA wenste rust bij de entree. Achteraf duurde het proces van 'vluchtelingen voorstellen aan het gastgezin' te lang, waardoor auto's te lang stil bleven staan. Het voorstellen mag tijd hebben – de eerste indruk tussen vluchteling en gastgezin is belangrijk. Een volgende keer dienen er meer auto's gelijktijdig klaar te staan, zodat daardoor de doorlooptijd wordt versneld.

BIJLAGE 1: HANDLEIDING VOOR GASTGEZINNEN

U wordt gekoppeld aan een vluchteling uit de Americahal. Uw 'vriend' is nog maar zeer kort in Nederland. De kans is groot dat hij uit Syrië of Eritrea komt, maar er zijn ook andere nationaliteiten. Op deze pagina van Present Apeldoorn vind u meer achtergrondinformatie van de vluchtelingen:

<http://stichtingpresent.nl/apeldoorn/nieuws/present-en-vluchtelingen-americalhal/>

De kans is groot dat uw vriend weinig of geen Engels spreekt. Dit is ook de reden dat we vooral met tweetallen willen gaan werken. Maar ook dan zal het gesprek mogelijk niet eenvoudig zijn. Echter op creatieve manieren is er zeker communicatie mogelijk, denk aan google-translate (kan Arabisch uitspreken), andere vertaalprogramma's, tekeningen, plaatjes (google afbeeldingen), foto's, handen en voeten, enz.. Belangrijk is het te beseffen dat uw gebaar van gastvrijheid en het aanbieden van contact iets moois is voor de ander.

Eten en drinken

U ontvangt de vluchteling in uw huis, het is goed om te starten met een kopje thee en dan op tafel wat koekjes en nootjes. De maaltijd kan het beste wat aansluiting bij de cultuur van uw vriend. Nederlandse pot zal in het algemeen niet worden gewaardeerd. Uit respect voor mensen met een moslimachtergrond en voor de duidelijkheid is het beste om iets met kip en (Basmati) rijst te maken. Grote kans dat uw vriend dit lekker vindt. Ook zal een deel gewend zijn om hier ook brood (gewoon bruin brood) bij te eten. Na afloop kan er weer iets te drinken (b.v. thee of cola) worden aangeboden en kun je proberen met elkaar in contact te komen met b.v. foto's van uw familie/gezin enz.. Alcohol aanbieden is niet gewenst en daarmee ook respectvol om zelf geen alcohol te drinken.

Do's en don'ts / tips

- U hebt respect voor de ander als persoon.
- Stel niet teveel (directe) vragen, uw vriend kan dan zelf bepalen wat hij met u wil delen
- U heeft niet een zielige vluchteling op bezoek, maar een man met een verhaal: mogelijke heftig en indrukwekkend. Maar zie hem als mens – gelijkwaardig, en kijk zo naar de ander.
- Vraag niet zelf naar de reden van de vlucht en het vluchtverhaal. Mogelijk hoort u het wel, maar vluchtelingen vinden het zeer onprettig om deze vragen steeds te horen.
- Vraag wel naar familie, werk, studie, vrienden, leefwereld, cultuur, enz.
- Neem zelf geen stelling in over politieke zaken. Je kunt er over spreken, maar sluit dan aan bij de ander (wees b.v. niet verbaasd als de ander negatief is over b.v. Amerika).
- De meeste moslims onder de vluchtelingen zijn 'open-minded', zeker zij die in contact willen komen met Nederlandse families. Ook in het vragen naar hun geloof en tradities, toon respect en luister vooral.

- Het is belangrijk om terughoudend te zijn in het man/vrouw contact. Een hand geven als vrouw kan eigenlijk altijd wel, maar verder lichaamscontact is ongewenst. Ook als vrouw alleen met de man in één ruimte verblijven zal als onprettig worden ervaren, zorg dat een man en evt. kinderen erbij zijn. Zorg in uw kleding dat het 'gepast' is (ook binnenshuis), dus geen galajurk of blote schouders.
- U kunt de wifi-code geven aan uw vriend, zodat hij ook toegang heeft tot het internet. De meeste mannen hebben een smartphone. U kunt gegevens uitwisseling als u zelf merkt dat er vertrouwen is gegroeid en als u dit zelf wilt. Veel communicatie doen de mannen via WhatsApp en Fiber (een soort Skype).
- Het is leuk om wat Nederlandse taal te oefenen. De meesten kennen al een paar woordjes, leer ze er nog een paar bij.
- U bent in uw eigen huis. Houdt uw gewone rituelen aan rond de maaltijd, enz.. Probeer ze ook uit te leggen aan uw vriend.
- Het zou goed kunnen dat uw vriend maar weinig eten en drinken van u aanneemt. Dit kan 2 redenen hebben: bescheidenheid en niet tot last willen zijn of uw vriend verwacht dat u aandringt. In de Oosterse cultuur is het heel gewoon om 3 of 4 keer te vragen of iemand iets wil drinken. Pas bij de 4e keer komt er een 'ja'. U kunt ook aandringen met gebaren – 'eet nog' of 'drink nog wat', ook kunt het ook gewoon voor hun op tafel zetten. Eet gerust eerst zelf en moedig de ander dan aan.

Contact houden na deze ontmoeting

- Door middel van uitgewisselde telefoonnummers kan er contact worden gehouden. Verwacht geen initiatief van de vluchtelingen. De kans is ook groot dat uw vriend al snel zal doorgaan naar een andere locatie. In het algemeen zal het contact dan niet gemakkelijk voort te zetten zijn.
- Zolang uw vriend in Apeldoorn verblijft, kunt u met hem dingen ondernemen. U kunt hem niet in de Americahal bezoeken, maar wel op de parkeerplaats en hem vervolgens meenemen voor een activiteit. Wees wel terughoudend in de intensiteit: 1 of 2 keer per week is al een intensief contact. Zeker omdat het tijdelijk is, is het niet verstandig om door intensiever contact, hoge verwachtingen te scheppen.
- Het is niet toegestaan om de vluchteling bij u te laten slapen. COA heeft de zorg voor de vluchtelingen en ze moeten dagelijks beschikbaar zijn voor evt. gesprekken, ontwikkelingen in de procedure.
- Ook als groep, vanuit 'Gastgezin voor een vluchteling', zullen we mogelijk meer activiteiten aanbieden. De vluchteling kan ook meedoen met andere groepsactiviteiten (door de gemeenschap van Apeldoorn), waardoor hij ook andere mensen leert kennen.

BIJLAGE 2: CHECKLIST VRIJWILLIGERS REGISTRATIE GASTGEZINNEN

Beste vrijwilliger,

Namens de organisatie van 'Meet & Eat', heel hartelijk bedankt dat je vanmiddag/vanavond meehelpt met de organisatie. Met deze actie hopen we ruim 350 vluchtelingen uit voornamelijk Syrië en Eritrea een fijne, liefdevolle bezorgen, iets waar ze hard aan toe zijn.

Checklist registratie gastgezinnen achterzijde Americahal

1. Heet gastgezin welkom en bedank voor hun komst.
2. Controleer geprint bevestigingsformulier
 - Indien vergeten, nieuw aanmeldingsformulier invullen
3. Controleer naam op bevestigingsformulier in overeenstemming met ID-bewijs
 - Indien dit niet overeenkomt, nieuw aanmeldingsformulier invullen
4. Lees hardop het telefoonnummer om te checken of dit klopt.
5. Indien alles klopt, zet met stift een krul op het formulier.
6. Motiveer gastgezinnen om meerdere gasten mee te nemen!
7. Blauwe kaart = gastgezin neemt één gast mee
8. Groene kaart = gastgezin neemt meerdere gasten mee
9. Keuze wel of geen persaandacht
10. Rode kaart = gastgezin wil geen persaandacht
11. geen kaart = gastgezin accepteert eventuele vragen van de pers
12. Wens gastgezin een fijne avond en laat ze aansluiten in autowachtrij

BIJLAGE 3: SCRIPT HELPDESK

Houd deze avond vooral ludiek, licht en plezierig. Geniet van handen en voetenwerk en ontspan je vooral. Maak wat foto's, laat meer zien van ons mooi land en praat alsof je aan het praten bent tegen een volwassen persoon.

Waarom moet ik me identificeren?

Om er zeker van te zijn welke vluchteling bij welk gastgezin is uitgenodigd en om het risico voor de vluchtelingen te verkleinen willen we een identificatie. We gebruiken deze identificatie alleen voor dit event.

Hoe vindt het vervoer naar mijn gezin plaats?

Dat moet je zelf organiseren. Het liefst met de auto. Omdat er veel gasten worden uitgenodigd vragen we jullie je exact aan de tijden te houden zodat we een verkeersopstopping op het terrein kunnen voorkomen. We hebben namelijk meerdere tijdvensters georganiseerd voor het ophalen van de gasten.

Wat kan ik mijn gasten te eten aanbieden?

's Middags hebben de gasten in de Americahal al een warme maaltijd genuttigd. Een broodmaaltijd zou volstaan. Anderzijds staat het de gastgezinnen uiteraard vrij om een volwaardige warme maaltijd te bereiden. Cultureel zullen de meeste vluchtelingen gewend zijn om 2 keer per dag warm te eten. Een Hollandse broodmaaltijd kennen ze niet. Iets warmes erbij is het minimum om gastvrij te zijn. Ons advies is om iets met kip en rijst te maken, dat zal voor alle vluchtelingen herkenbaar zijn. Het gebruik van varkensvlees is niet gewenst

Hoeveel gasten mag ik maximaal uitnodigen?

Advies is twee. Om de gasten op hun gemak te stellen adviseren we minimaal twee gasten uit te nodigen tegenover twee volwassenen vanuit de gastgezinnen. Dit is goed voor de onderlinge communicatie.

Mag ik meerdere keren vluchtelingen uitnodigen?

Het event Meet & Eat' wordt door de Basis georganiseerd als eerste stap in het leggen van verbinding. Het gaat hier om een hele groep van vluchtelingen. In het hele proces wordt rekening gehouden met veiligheidsaspecten zowel voor de vluchteling en als de gastgezinnen. Na dit event gaan we evalueren. Hieruit volgen tips en aandachtspunten. Het staat je uiteraard vrij om al eerder individueel vluchtelingen bij je thuis uit te nodigen. Weet dan dat je dan nog geen gebruik kunt maken van onze eerste ervaringen.

Hoe vindt de communicatie plaats?

Ongeveer 30 % van de gasten spreekt gedeeltelijk Engels. Houd er rekening mee dat de gasten geen Engels spreken zodat de communicatie grotendeels via "handen en voeten" gaat. Zie dit als een uitdaging en besef dat ook zonder gesprekken met inhoud, uw gebaar van gastvrijheid enorm zal worden gewaardeerd. Via vertaalprogramma's zijn er echter ook mogelijkheden om dingen duidelijk te maken.

[Wat kan ik op de avond nog meer doen dan een maaltijd aanbieden?](#)

Uiteraard blijft er voldoende tijd over om naast de maaltijd nog andere dingen te doen met de vluchtelingen bijvoorbeeld spelletjes (dammen, schaken, backgammon) een wandeling, foto's bekijken van uw gezin en Nederland. Houd er wel rekening mee dat voor de vluchtelingen alles nieuw is en het gezamenlijk de maaltijd gebruiken al een hele nieuwe ervaring voor hen is en daarmee vermoeiend.

[Wat als blijkt dat het niet loopt die avond?](#)

Hoewel we proberen d.m.v. een screening te zorgen dat we geen bijvoorbeeld getraumatiseerde vluchtelingen aan tafel krijgen, blijft het uiteraard mogelijk om wat voor reden dan ook dat het niet loopt. In dat geval kun je de vluchtelingen eerder terugbrengen naar de Americahal. Meld je wel even bij de ontvangstbalie van de Americahal.

[Wat als het mij niet lukt de vluchtelingen om 21:00 uur weer terug te brengen en het wordt later?](#)

Met het COA hebben we de afspraak gemaakt de vluchtelingen voor 21.00 uur weer veilig terug te brengen. Omdat dit ons eerste project is willen we ook bij het COA een goede indruk achterlaten waardoor we mogelijk met nieuwe projecten bij COA gemakkelijk terecht kunnen. Houd daarom de tijd goed in de gaten. Als het onverhoopt toch later wordt meldt dat dan even bij de helpdesk.

[Mag ik een vluchteling ook om 19:00 uur ophalen om te eten?](#)

Ja, bij hoge uitzondering wel. Degene moet weer om uiterlijk 21:00 uur terug zijn.

[Waar kan ik met overige vragen terecht?](#)

Daar is een speciale helpdesk voor ingericht (085) 041 0055. Let wel deze helpdesk is bestemd voor de gastgezinnen. Eventuele vragen van journalisten kunnen op dit nummer niet terecht.

Wie zijn/haar land verlaat vanwege oorlog, terreur of geweld, heet een vluchteling. In Nederland willen wij er voor hen zijn als gastgezin!