

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences

Bijlage 3: Mapping the SNTR Programme

Meghan Rens, MA.

Table of contents

Introduction	2
Contextual Overview	2
Research Objectives	2
Methodology	3
Methods.....	3
Analysis	6
Findings	7
Participant Journey	7
Factsheets.....	11
Annex I. Audit Trail Data Collection	54
Reference List	55

Introduction

Contextual Overview

Stichting Nieuw Thuis Rotterdam (SNTR) was created by Stichting de Verre Bergen in 2015 with the objective to host and facilitate the integration of two hundred Syrian refugee families in Rotterdam. Alongside the provision of housing, SNTR has also developed a programme to help participants integrate into their new society. This programme offers an extensive range of intensive services, such as language courses and career guidance alongside in-depth social guidance to its adult and children participants.

In this research, the SNTR integration programme is evaluated based on the *processes* through which the organisation has developed its integration programme. These processes take place on two levels: First, the processes in which the programme is designed are analysed, second the processes in which this programme design is implemented are appraised. In the first part of this evaluation, the focus is set on analysing the level of specification and articulation of the components¹ and mechanisms² of a programme in order to inform organisations whether the design of their programme will produce the outcomes it strives to achieve. Programme design evaluations are able to determine this by scrutinising how clearly goals have been defined, as well as by considering the probability that the activities developed will be successful at reaching these goals. If a clear definition of the components and/or a plausible relationship linking these components with relevant goals are missing, then the programme is likely to fail in producing its intended outcomes (Astbury & Leeuw, 2010).

Research Objectives

A first step in the analysis of the mechanisms which facilitate the relationship between SNTR's intervention activities and the goals which they aim to achieve is to clarify what the intervention activities actually consist of. As a result, the first study of the process evaluation focuses on describing the different activities in a systematic manner in order to provide a comprehensive, detailed, and systematic overview of SNTR's integration programme.

In light of this, this research has the following research objectives:

- To provide a comprehensive, systematic, and detailed description of the SNTR programme
- To analyse whether this information is provided in a specific and articulate manner

To achieve these objectives, this report is structured as follows: Chapter 2 describes the data collection and compilation methods used to describe and assess the programme. Chapter 3 presents the findings through a customer journey and fifteen programme factsheets. It also provides an explanation and analysis of each programme of the intervention trajectory.

¹ Focus of Part I: Mapping the Programme

² Focus of Part II: Logic Models

Methodology

Methods

Data Collection

The research draws upon two sources of data collection, namely document review and semi-structured interviews with key informants.

The collection of data for this report was carried out between April and July 2018. This period marks two years since the inception of SNTR and its integration trajectory. At this time, one hundred and eighty-two out of the two hundred participating families has started their integration trajectory at SNTR, and the basic design and foundation has been developed for the five core programmes. Essentially, the design process of the integration trajectory is slowly reaching finalisation, as the last step, namely the introduction of the integral merging programme of Future Coaching, is to be completed by the end of the year. With this in mind, the period of April-July 2018 was an interesting time which enabled to gain detailed insights in all of the interventions, whilst simultaneously being able to witness many substantive and organisational developments which took place. Notwithstanding, our absence during the early developments of certain programme divisions has entailed that we missed some key moments in the programmes' creations and developments. Unfortunately, such an extended period of data collection was not possible for this study. Instead, it should be noted that the description of the programme we provide in this report is a snapshot of the situation during that time period. Whilst the integration trajectory is far in its development, certain parts of the programmes and their related interventions are still in development. This may result in modifications, large or small, in SNTR's integration trajectory, and thereby have an influence on the accuracy in representation of operations presented in this report.

Reviewing documents such as handbooks, protocols, presentation slides, delivery materials, as well as project proposals and reports helped us gain a first understanding of the different programmes. To complement the information presented in these documents, we carried out semi-structured interviews with members of staff. These were mostly carried out on a one-on-one basis, except for the occasional group meeting where officers work jointly on the same project. At some occasions, members of staff provide additional information by directly filling in the factsheets.

Interviews with members of staff were carried out following a top-down approach into SNTR's organisational structure; in the first round of interviews, discussions with the programme director and members of the management team provided a general overview of goals and structures of the programmes. In the second round of interviews, programme developers were interviewed to gain detailed content information. During these, the researchers spoke to staff who had been involved in the development and design of the different programmes and who played an overseeing and managing role within the different teams. In the third round, interviews were carried out with key implementation staff who were busy with the everyday execution of SNTR programmes. Whereas programme developers provided information on strategies and activities, consultations with the implementation staff provided more detailed insights on occurrence, size, and outcomes of the programme.

A significant amount of information was derived from these collection strategies. The majority of this data has been used to give form to the findings in this report, however certain details also consisted more contextual information which was used for a better understanding of operations and will be later used for other parts of this research. Likewise, there have been occasions where information for the factsheets was gathered neither through the document review nor in interviews with key informants, but rather through more informal discussions/e-mail exchanges which took place on an occasional basis with members of the SNTR staff³. There have also been occasions where the factsheets were filled in by members of staff directly, instead of this information being processed through an interview.

³ For more information regarding the materials reviewed, people interviewed, and activities observed, see Appendix 1

Data Compilation

Participant Journey

This report's first research question requires a descriptive answer presenting the SNTR programme. As the programme's trajectory is an interwoven web of activities taking place simultaneously, it was needed to find a way to convey this knit process in a clear yet accurate manner. As a result, we decided to develop a participant journey of the SNTR programme. A participant journey is a representation of the experience a participant undergoes when they interact with the organisation in question. In simple terms, a participant journey aims to tell the participant's story with the organisation. At first, participant journeys often seem to be quite simple, however given that it maps out all of the details of the user experience, it often ends up telling a more complicated story than what is originally expected. Nevertheless this mapping process can be of great value to identify the touchpoints (i.e. the specific moments at which a participant interacts with an organisation) as well as the order and rate at which these interventions take place. In this report, we will attach a textual story to the customer journey which aims to narrate the visual representation and facilitate its understanding.

Factsheets

In its provision of a general overview of the SNTR programme, the participant journey can be successful at showing the dynamic and interwoven way in which participants experience the integration trajectory. However, it fails to dive deeper into the details of the programmes' and interventions' design. As such, to provide a comprehensive description of the SNTR programme, it was important to find a method to systematically gather and compile information. Amongst the different methods available in the field of programme design evaluation are factsheets. Factsheets can be understood as a systematic framework, or checklist, which identifies and describes the core components of a programme. There exists many different forms which a factsheet can take (e.g. Standards of Evidence by Blueprints, 2016; TiDier checklists by Hoffman et al., 2014; and the 'Werkblad Beschrijving Interventie' by NJI, 2015), but the literature seems to agree that the main themes which should be dealt with in a factsheet are: what is offered, for whom, how, why, and how is the quality of these interventions monitored. As a result, the following themes were spelt out: General Information, Goals and Target Group, Content and Delivery, Justification for Design, and Quality Assurance Tools. Figure 2 shows a template of the framework we developed and subsequently used to present and analyse SNTR's interventions (see Figure 1).

In the compilation process of the factsheets, a series of choices needed to be made regarding what information of the intervention each factsheet would present, and under which programme division this would fall. In effect, regarding certain interventions such as "training programmes", it is clear what the intervention specifically consists of and its position as an intervention of the Career Guidance division. However, the position of other interventions such as PM+ were more complicated to determine, as the programme is officially arranged through the hiring of an external organisation (namely the Vrije Universiteit Amsterdam), implemented by the Social Guidance division, yet financed and coordinated by the Children division. As a result, we made the choice to favour the implementation perspective by placing PM+ under the Social Guidance division. Likewise, the difference between the different interventions of the Housing division are less clear-cut, thereby making it difficult to distinguish these into separate factsheets. As a result, we decided to consider all of the activities into one intervention.

Figure 1. Factsheet template

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	
Uitvoerende organisatie	
Startdatum programma	
Grootte van het programma	
Doelen en Doelgroep	
Doelen	
Doelgroep en selectie	
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kernonderdelen	
Flexibele onderdelen	
Differentiatie/Afstemming van programma	
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	
Frequentie en Intensiteit	
Practitioner-participant ratio	
Delivery setting	
Medium of delivery	
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	
Onderbouwing	
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> <u>Supervisie</u> <u>Overleg</u>
Materiaal voor uitvoering	<u>Voor personeel</u> <u>Voor deelnemers</u>
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	
Extra Informatie	
Andere relevante informatie	

Analysis

The participant journey and the factsheets help to achieve the first objective of this research, namely to provide a comprehensive, systematic and detailed description of the SNTR programme. In order to analyse whether this information has been provided in a systematic and articulate manner, we needed to develop an analytical framework which would determine the criteria of assessment for the programmes of SNTR. The framework covers the three core themes of the factsheets, namely: Goals and Activities, Justification for Design, and Quality Assurance Tools (see Figure 2).

The first dimension offers an analysis of the respective programme's Goals and Activities; it considers the level of detail and articulation with which the programme's goals are determined, as well as the extent to which developed activities help to achieve this goal. The second dimension considers the quality of the reasons *why* the programme was developed, otherwise known as the Justification for Design. To do so, we began by analysing how clearly the respective intervention's problem analysis was described. This relates to the way in which the SNTR division in question has chosen to perceive and define the 'problematic' situation which needs to be addressed through the implementation of the programme. The second form of justification which we have considered in this framework looks at the sources which the division has used to substantiate its programme design. Considering what others have done, and theories that have been developed, helps to verify the chances of success, as well as the conditions necessary to ensure this success. The third form of justification relates to a consideration of whether the target group was involved in the programme's design. This is important because the population which a programme is aiming to cater may have different perceptions than those of the programme developers', and thereby conserve needs and interests which they were not able to predict. Finally, the last dimension of this framework of assessment criteria is the Quality Assurance Tools. We have identified four types of quality assurance tools: these look at whether members of staff receive sufficient training, supervision, participate in consultation meetings, and considering the availability of protocols and policy documentation outlining the various processes that must be followed by staff.

Findings

The following chapter is divided into two parts: The first part presents a participant journey to provide a general outline of the integration trajectory which SNTR offers to its participants. The second part of the chapter presents the fourteen factsheets which map and describe the integration trajectory in a detailed and systematic manner.

Participant Journey

Before presenting this participant journey, it is worth noting that this presents a description of the integration trajectory as the organisation has designed it. As a result, the trajectory's course may be different in practice, varying according to contextual situations with the participant and the organisation. To describe the journey a participant goes through the programme, let us use a fictive character and describe his experience over time. Samir is a 30-year-old Syrian man who, along with his wife and children, has been granted asylum in the Netherlands and subsequently assigned to the municipality of Rotterdam.

The Basics of the SNTR Programme

Moving in to SNTR Housing

Samir's first encounter with SNTR takes place during a busy day of bureaucracy with the municipality of Rotterdam. He is picked up by a member of the SNTR-housing staff who is accompanied by a connector, a person either of Syrian origin or with a high proficiency of the Syrian language and culture who will provide some extra contextual information to better understand the cultural and other differences which exist between the Netherlands and Syria. Together with his family, a member of the SNTR-staff drive to visit Samir's new home. As they visit the house the Mahmoud family is encouraged to ask all of the questions that they may have. These may relate to the house, the neighbours, street, neighbourhood, and/or Rotterdam. After a thorough visit, Samir and his family must decide whether they will accept the house offered to them by SNTR. If the family chooses to accept this house, they will sign the rental agreement and arrange contracts and other administrative details related to the rental agreement. If the Mahmouds decide to participate in SNTR's integration programme, then they will also sign a separate social contract⁴.

Samir's family is then given the keys and informed that they have two weeks' time to move from the Central Agency for the Reception of the Asylum Seekers, where they had previously been residing, into their new home. Their house is equipped with the basic amenities such as a floor, a kitchen, bathroom, and freshly painted walls, but it is the Mahmoud's responsibility to arrange the furniture with the loan they receive from the municipality.

Introduction to SNTR

After settling in, the Mahmoud family is contacted by their coach and connector. The coach is a social worker who will be assisting the family with their integration in the Netherlands. As the newly arrived family does not yet understand the Dutch language, the connector will ensure that the information provided by the coach is translated into Syrian Arabic. During this talk, Samir and his wife will make an appointment to arrange their first social guidance visit at their home. This visit will be the first of many more over the course of three years. Initially, the coaching will take place once a week, and will mostly consist of helping to arrange administrative affairs; over time the frequency of home visits will decrease and focus on informing and facilitating participants' trajectory into becoming active members of Dutch society. One of the first matters discussed between the coach, connector, and the Mahmoud family is the introductory meeting at SNTR. In this context, the family is invited to come to the SNTR office to

⁴ Families can at a later stadium choose to stop receiving the guidance or follow language courses at another language school, but they will remain official participants of the programme.

be formally welcomed by the team and receive more information about the integration programme they can benefit from.

Getting things started

The Mahmoud family begins their integration programme after they have moved into their home. This will start with social guidance coaching, where they officially enter the “Basics in Order” integration phase. It will last approximately five months. Within this time period, the family is helped by their coach to understand how things work in the Netherlands, be it on a practical, financial or administrative level. As such, the coach will help the family with registering to their language course, finding a general practitioner, and signing the children up to school and/or day-care. The coach will also help the family with its finances and administration, by translating postal mail, and providing information on Dutch rules and procedures. Finally, if members of the family are experiencing problems which are more specialised, severe (such as family reunification requests, or severe debt), or health-related, the coach will arrange to refer participants to the relevant organisations (e.g. Dutch Refugee Council, doctors, help delivery organisations, Municipality of Rotterdam). At this early period of integration, where the families are unable to understand the language and are unaware of the rules and processes, coaches will carry out the majority of these tasks for the families. Over time they will actively involve the family in this process of arranging affairs, in order to ensure the family will eventually be able to carry these tasks out themselves. The coach and connector carry out this social guidance according to the method “voordoen, samendoen, zelf doen”⁵.

Alongside arranging these basic affairs, actively starting the SNTR-programme requires that the Mahmoud parents subscribe to their respective language courses. The family is not obliged to follow language courses via the SNTR-programme, but they are encouraged to consider this offer. In order to enrol in the language programme, they must do a pre-screening with SNTR’s language officers, who will assess the participants’ respective learning ability, number of years of education in Syria, familiarity with Western writing, knowledge of the English language, and motivation to learn Dutch. These criteria will help SNTR gain a first impression of which language level and class Samir and his wife should be placed into. According to the language course he is assigned to, Samir may strive to achieve A2, or perhaps even B1. As Samir and his wife may have different ambitions, interests, and capacities, they may be placed into different language trajectories. Nevertheless, irrespective of which course they follow, provided that the two individuals are already able to read and write, SNTR will try to ensure that they both finish their language programme with a minimum level of A2 Dutch and possess the necessary tools to pass the civic integration exam.

After the pre-screening has been carried out by the SNTR-language officers, both Samir and his wife have an intake with language teachers from the external language school with which SNTR collaborates. These specialised teachers will carry out a second assessment of the couple’s linguistic abilities by making them take a series of tests. This evaluation is more in-depth and will be used as final determinant for the track Samir and his wife will respectively be put in. If Samir and his wife accept the practical and financial conditions involved in following SNTR’s language course, the couple will each sign a contract and begin their kick-off into learning of the Dutch language. This will involve attending language classes four times per week and carrying out a couple of hours of homework per day for a varying period of time according to the track in which the participants have been placed and the rate at which they progress.

Participation

After five months spent on arranging the basic amenities to begin integrating into Dutch life, the Mahmoud family will progress from the ‘Basics in Order’ to the ‘Participation’ integration phase. Here, the focus is set on finding ways to start participating in Dutch society. This starts on social terms at first, by trying to develop a network in the neighbourhood, visiting community centres, doing volunteer work, and simply undertaking all sorts of different activities to discover the city. At this stage, the frequency of home visits will be reduced to once every two weeks. By carrying out these activities, the Mahmoud family is starting to learn the Dutch norms and values. This takes place naturally as the

⁵ Doing something for someone, doing it together, doing it themselves

family starts to discover its surrounding, but is also actively instructed through 'Participation Workshops' offered by the municipality of Rotterdam. These workshops consist of a series of six mandatory sessions where Samir and his wife learn about democracy, freedom of speech, Human Rights, and other values embraced by the Dutch people. These themes are also discussed with the coach in an informal and approachable manner, by offering the family the chance to ask questions or through an 'integration game'.

Establishing contacts with neighbours and people in the community may help Samir and his wife start to find professional opportunities. However, experience has shown that newcomers need more assistance to find their way on to the labour market. As a result, SNTR helps them in this process by introducing them to a career coach. The assigned career coach will try to help the Mahmouds think about their professional plans.

On the way to self-reliance

As the Mahmoud family is busy with settling into their homes, getting their administration in order, following classes, workshops, trainings, getting and guidance from their career coach, their reliance on their social coach reduces over time. As a result, after a year of social guidance, their coach will only carry out home visits once a month. More frequent home visits are no longer necessary, as Samir and his wife should have become more self-reliant, by knowing how to solve their problems, or at least know who to ask to help in addressing these.

Optional Services

The description above sketches out the skeleton framework of the core components of the SNTR-integration programme. Alongside these services, there exists a collection of additional services which Samir and his family may make use of if they deem it desirable and/or necessary: If the Mahmoud family experiences technical issues with their house, such as problems with the plumbing, heating, electricity, they may call SNTR to arrange a handyman who will fix these. If they have a general question about their house, they are invited to make an appointment with a member of the housing staff who will try to address this one, and, if necessary, take the required measures to address the problem in question. The Mahmoud family is permitted to live in the house they have been assigned to by SNTR for an indefinite period of time, even if they terminate or decide to leave the SNTR programme. If they are not satisfied with their home, it is the Mahmouds' free choice to move out. However, if they choose to do so, SNTR will not provide them with another house.

If the Mahmoud family has a question about something related to social work, which cannot wait until their next home visit, they may also make an appointment to meet with their coach at the office. In the cases of crises and emergencies, they may call their coach between 9 and 5 pm, or reach the SNTR hotline, where a member of staff will try to address the problem to the best of their capacities. A final optional service relates to potential physical and mental health issues which members of the Mahmoud family may experience. A number of different options are available to address this situation: Firstly, a specialized SNTR-coach will be coupled with the family to dive deeper into potential family or activating problems they may be experiencing. This coaching happens alongside the general coaching and takes place for a limited period of time. If this is not sufficient to address the challenges which the individuals may face, or if this challenge is so great that the specialized coach is not equipped to help address these problems, then the individuals may be referred to a specialised external agencies such as a psychiatrist or a hospital. In its efforts to try to address psychological problems internally and in an accessible manner, SNTR has arranged a third intervention; It consists of psychological interventions for minor traumas, where participants facing small psychological problems (such as anxiety, sleep deprivation, nightmares, depression), can enter a special clinical programme offered by the Vrije Universiteit Amsterdam in collaboration with SNTR.

Given the intensity and importance of the language programme, alongside the complexity of offering language course to such a diverse and different group, changes in the language tracks, additional financing, and addressing all sorts of questions regarding the civic integration programme must be arranged. These cases are addressed in the context of a weekly consultation hour, where the Mahmouds may go to in order to address the problems they possibly experience. If Samir or his wife

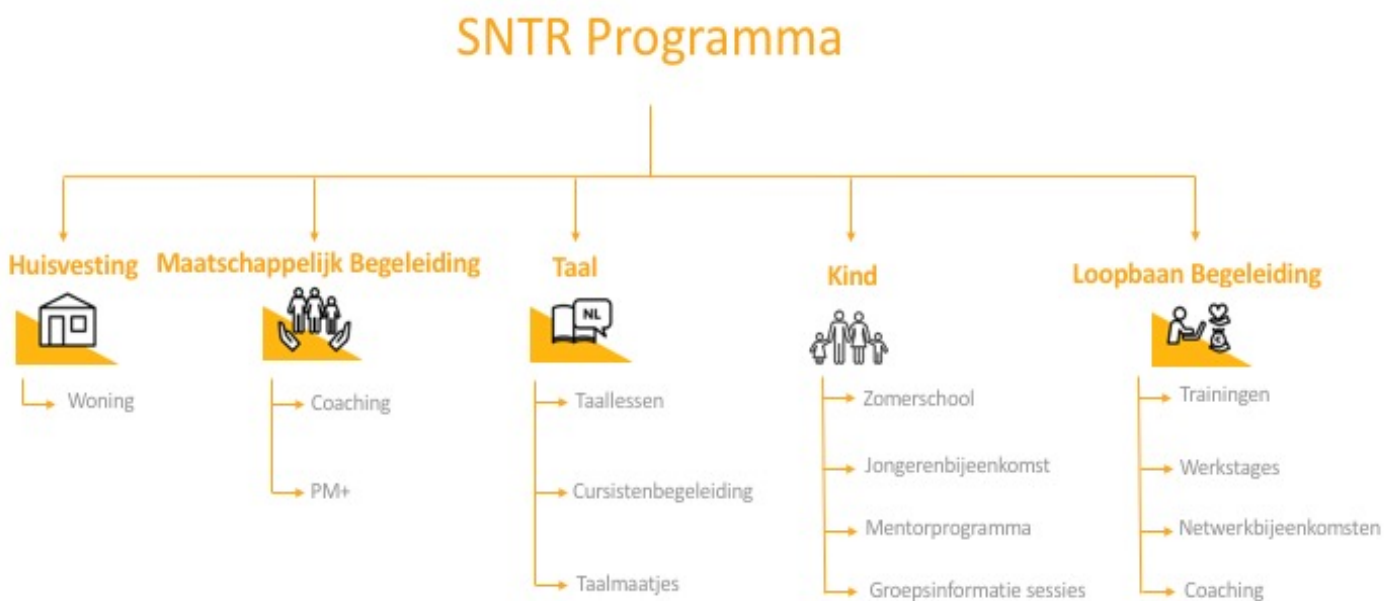
desire to practice their Dutch, they may for example ask for a language buddy, who will meet with them once a week for two hours and bring them to different parts of the city to help them practice their language skills.

Finally, given that the SNTR-programme aims to address the needs and interests of Syrian refugee families as a whole, the organization has also developed activities aiming to cater the needs of children. For example, when the summer comes, SNTR provides a summer school to receive, and entertain, as well as help Samir's and other children to get to know Rotterdam better all the while practicing and improving their Dutch. If the Mahmoud children want to get to know more native Dutch children, they can participate in SNTR's 'Jongerenbijeenkoms', a monthly youth meeting where fun activities are organised with other Rotterdam children. If the Mahmoud parents are too busy with their integration in the Netherlands, or feel like they lack the knowledge or ability to properly guide their children in the choices they have to make, the children may also choose to be partnered with a mentor, who will also undertake fun activities in the city to guide and introduce children to the choices and possibilities which lie before them in the Netherlands. Finally, if Samir and his wife are concerned about their children's upbringing, their schooling, or any other related questions, they are invited to take part in information sessions which try to address a different theme and answer questions around this one.

Factsheets

Alongside a general and overarching understanding of the SNTR trajectory, this research discovered more detailed information regarding the sub-programmes and interventions which compose SNTR. As such, the integration trajectory consists of five sub-programmes, namely: Housing, Language, Social Guidance, Children, and Career Guidance⁶. Each of these programmes are further comprised of a series of interventions. For each of these interventions a factsheet has been drafted. These are introduced below. After the presentation of each sub-programme through its composing interventions' factsheets, an analysis of the specificity of the programme description is provided. Figure 3 provides an overview of the five programmes and their fourteen interventions.

Figure 3. SNTR Programme Structure



Doorverwijzing naar andere organisaties

Bv. W&I/Jongerenloket, ArosA, Veilig Thuis, Wijkteam, Huis van de Wijk, UAF, VWN, ...

⁶ At the time of data collection, the sub-programme Future Coaching ('Toekomst Coaching') had not yet been developed. As a result, it has not been included in this report.

Huisvesting WONING

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Overdracht van een woning aan een Syrisch gezin voor een sociale huurprijs met als doel het bieden van huisvesting. Hierbij hoort een begeleid inhuizingsproces, evenals het beheer van de woningportefeuille en het bieden van ondersteuning bij reparaties en technische vragen.
Uitvoerende organisatie	<p><u>SNTR:</u> Team Huisvesting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerker Huisvesting: Coördinatie van hele inhuizingsproces - Connector: Komt mee bij inhuizing om culturele en taalkundige vertaling te voeren - Administratieve medewerker: Beheert administratieve taken rondom huisvesting. <p><u>Externe Partners:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Opvang Azielzoekers/Asielzoekerscentrum Rotterdam: <ul style="list-style-type: none"> o Toewijzing van statushouders. o Soms: verzoeken/vragen over geschiktheid van woningen - Gemeente Rotterdam (Intakeloket Ondersteuning Statushouders): Matching tussen gezin en woning - VvE's: Beheer en onderhoud van appartementsgebouw, regelen gezamenlijke reparaties en andere gemeenschappelijke belangen van de eigenaren. - Aannemers: Verbouwen van woningen en voeren reparaties uit.
Startdatum programma	April 2016
Grootte van het programma	Q3 2018: 206 woningen
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<p>Een passende woning te bieden aan Syrische gezinnen die deelnemen aan het SNTR programma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De woning is in goede staat, heeft genoeg slaapkamers. Goede services rondom huisvesting worden geboden aan SNTR bewoners - De gezinnen voelen zich veilig en prettig in de woning en woonomgeving (buurt, wijk, Rotterdam) - De gezinnen worden zelfredzaam in hun eigen woning: kunnen reparaties of verzoeken zelf uitvoeren
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Syrische gezinnen met verblijfsvergunning toegewezen aan Rotterdam door COA en aan SNTR door Intakeloket Ondersteuning Statushouders van de gemeente Rotterdam - Eerstegraads families bestaande uit minimaal 1 ouder en kind
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kernonderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - Inhuizing: Uitgebreid bezoek van de woning <ul style="list-style-type: none"> o Welkomstmappen krijgen o Rondkijken/inspectie van het huis: afstemming van onderlinge verwachtingen. o Uitleg over SNTR o Accepteren/weigeren van de woning o Contracten doorlezen en tekenen - Woning: <ul style="list-style-type: none"> o Het beschikbaar stellen van huurwoning voor een sociale huurprijs o Stoffering van de woning

	<ul style="list-style-type: none"> - Services: <ul style="list-style-type: none"> o Bevorderen van een zachte landing in de buurt door faciliteren van burenccontact. o Spreekuren: Moment waar deelnemende gezinnen vragen kunnen stellen en reparatieverzoeken kunnen doen o Service-abonnementen: reparatiedienst zonder achteraf factuur
Flexibele onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - Inhuizing: <ul style="list-style-type: none"> o Wasmachinecontract tekenen o Vragen over buurt/wijk/stad/woning beantwoorden - Woning: <ul style="list-style-type: none"> o Tuin: Voor huizen in Hoogvliet - Services: <ul style="list-style-type: none"> o Extra ondersteuning voor laaggeletterden o Sociaal Beheer: aanpak van woonoverlast en conflicten vanuit de verantwoordelijkheid van de verhuurder.
Differentiatie/Afstemming van programma	<ul style="list-style-type: none"> - Grootte van het gezin (maximaal twee kinderen van hetzelfde geslacht slapen in dezelfde kamer) - Bij medische zaken wordt het gezin gematchd met een woning die geschikt is voor mindervaliden, bijvoorbeeld een woning met een lift.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	<ul style="list-style-type: none"> - Inhuizing: 2,5 uur - Woning en bijhorende services zijn beschikbaar gesteld aan gezin voor onbepaalde tijd
Frequentie en Intensiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Inhuizing: 1 keer gevoerd van 2,5 uur - Woning: 1 keer aangeboden voor onbepaalde tijd - Services: Spreekuur wordt wekelijks gehouden
Delivery setting	<ul style="list-style-type: none"> - Overall in Rotterdam, behalve Rotterdamwet-wijken. - Meeste huizen in Lage land, Oud-Mathenesse, IJsselmonde, Lombardije, Pendrecht, Slinge Zuidwijk
Medium of delivery	<ul style="list-style-type: none"> - In persoon: inhuizing + spreekuren - Website: voor meer informatie omtrent woning - Brieven: toegestuurd over werkzaamheden
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	In 2015 was er een grote vluchtelingenstroom in Nederland en daardoor een tekort aan geschikte woningen. De Verre Bergen heeft woningen gekocht om statushouders adequate huisvesting te bieden.
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	De Verre Bergen heeft een vooronderzoek uitgevoerd waar zij met statushouders hebben gesproken en gevraagd waar ze vooral mee bezig waren en tegen welke problemen zij aan liepen. Hieruit bleek onder meer dat zij een aanzienlijke tijd nodig hadden om de woning gereed te hebben, en ze pas daarna konden starten met het leren van de Nederlandse taal.
Onderbouwing	<p><u>Academische bronnen</u></p> <p>A. Ager, A.Strang. (2008). Understanding Integration: A Conceptual Framework, <i>Journal of Refugee Studies</i>.</p> <p>J.Phillimore, L.Goodson, Making a Place in the Global City: The Relevance of Indicators of Integration, <i>Journal of Refugee Studies</i>, 2008</p> <p>D.Phillips, Moving Towards Integration: The Housing of Asylum Seekers and Refugees in Britain, <i>Housing Studies</i>, 2006. Naast een permanente status zijn de juiste omvang, goede kwaliteit, betaalbare huur, bereikbaarheid en een passende buurt van belang.</p> <p>Schol, M., Woestenburg, N., Sibma, A., de Jager, L. & Winter, H. (2013). Directe plaatsing in gemeenten van hergevestigde vluchtelingen; een onderzoek naar de impact van gewijzigd beleid</p>

	<p><u>Beleidsonderzoek</u> <i>Rijksoverheid</i>. Wat is de bijstandnorm? https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-bijstandsnorm CBS. (2014). 2,5 procent van alle woningen staat lange tijd leeg. https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2014/21/2-5-procent-van-alle-woningen-staat-lange-tijd-leeg Dourleijn, E. en J. Dagevos (red). (2011). Vluchtelingen groepen in Nederland. SCP: Den Haag <u>Overig</u> A, Vleugels. (04/09/2015). Integratie vluchtelingen onder druk. https://nos.nl/artikel/2055964-integratie-vluchtelingen-onder-druk.html www.funda.nl NVM. (2014). Woningmarkt in een rustiger vaarwater. https://www.vastgoedactueel.nl/nieuws/2344-nvm-woningmarkt-in-een-rustiger-vaarwater</p>
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<p><u>PM: Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerker heeft regelingen zelf uitgezocht en het inhuizingsproces zelf opgezet. - Uitvoerders hebben werkervaring die hen de nodige kennis heeft gegeven <p><u>Supervisie</u> Geen structurele supervisie maar managementmedewerker heeft overzicht van wat iedereen doet</p> <p><u>Overleg</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wekelijkse teammeeting + coordinatorenmeeting
Materiaal voor uitvoering	<p><u>Voor Staf</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overdrachtsdocument - Aanmeldingsformulier - Document huurprijsberekening - Auto <p><u>Voor Deelnemers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welkomstmap - Uitnodigingsbrief - Deelnemerswebsite - Contracten: fotolijst, sociaal+ huur + energie + water, huishoudelijk reglement van SNTR, algemene huurvoorwaarden - Inventarisatielijst - Inrichtingslening gemeente - Factuur voor huur: Gemeente garant voor eerste maand - ABC onderhoud (welkomstmap)
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	
Extra Informatie	
Andere relevante informatie	<p>SNTR biedt geen ander huis als het gezin uitbreidt of bij echtscheidingen; men mag verhuizen maar het is hun eigen verantwoordelijkheid om een nieuw huis te vinden. Als het gezin verhuist uit een SNTR-huis blijven ze wel deelnemers van het programma.</p>

Description

The Housing division couples SNTR participating families with a suitable home in Rotterdam by offering them the possibility to rent an apartment which the foundation has purchased. By doing so, it hopes to make families feel safe, welcome, and satisfied in their new environment. To facilitate a comfortable arrival into their new home, SNTR provides the family with an extensive guided tour of their apartment by a member of staff and a connector ('inhuizing'). If the family chooses to accept the offer, they will be able to live in their house for as long as they desire. They will thereby be able to make use of the supporting services offered by SNTR, including weekly consultation hours for tenants to ask questions and make requests regarding technical issues concerning their housing. The execution of reparations and amenities is arranged through an optional service contract, where participants pay a monthly fee of €5/month to pay for the work which needs to be done in their home.

Goals and Activities

The Housing division's goal to provide Syrian permit holders with suitable housing has two parts: The first one refers to the physical arrangements of the house, namely that it is of the appropriate size, and that it is equipped to meet the basic needs to address the basic needs of the family. The objective measures attached to this outcome make the first part of this goal clear and articulate. The second part of the Housing division's goal to offer families with a suitable home relates to SNTR's general goal of making permit holders feel at home in Rotterdam and the Netherlands. Indeed, from the Housing division's project proposal, as well as interviews with a member of the Housing staff, making participants feel "safe, welcome, and satisfied with their new home" was mentioned as an objective which the Housing division strives to achieve.

Justification for Design

The development of the Housing programme was based on the Verre Bergen's observation that an important housing shortage was taking place in the city of Rotterdam, which was causing important delays in refugees' settlement. This observation has been widely recognised across the Netherlands.

The essence of the Housing programme's design is largely based on practical considerations (such as affordability, legal restrictions of the Rotterdam Law⁷). In addition, it has also been substantiated by relevant academic sources. The programme's project proposal highlights that the conditions for successful housing of permit holders, as well as the effect of housing location on integration processes, were considered through consultation of theoretical and empirical studies. The authors of the Housing programme's project proposal went to great lengths to explain the rationale behind their collected evidence and the choices they made in programme design.

Another way to ensure the quality of a programme's design is by involving the target group in the process. Members of SNTR staff have explained that discussing challenges and complaints with refugees about housing in Rotterdam was not done in an extensive nor structural manner.

Quality Assurance Tools

Discussions with members of the housing staff revealed that they received little or no training to ensure the quality of their activities. Indeed, they appear to either have learnt on the job, or to use their previous working experience to fulfil their duties. However, staff meetings aim to ensure that approaches are integral and well-informed and protocols are used to ensure a homogenous approach.

⁷ The Rotterdam Law states that no additional unemployed/inactive households are allowed to move into districts where at least 45% of the residents of a district are themselves inactive, unemployed, or of low income (Woonnet Rijnmond, 2018).

Maatschappelijk Begeleiding COACHING

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Begeleiding voor SNTR-gezinnen waar ze ondersteund worden bij het op orde krijgen van basiszaken, zoals administratie en zorg, en gestimuleerd worden om te participeren in de samenleving. Door het aanleren van vaardigheden streeft coaching ernaar om gezinnen te helpen om zelfredzaam te worden en zich thuis te voelen in Rotterdam en Nederland. Wanneer deelnemende gezinnen of individuen belemmeringen tegenkomen in hun integratieproces, zoals gezinsproblemen, relatieproblemen, of een grote afstand tot de Nederlandse samenleving, wordt extra begeleiding geboden.
Uitvoerende organisatie	<p>SNTR: Team MB</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projectleider (1): stuurt MB team aan op inhoud, organisatie, methodiekontwikkeling. - Teamleider (2): stuurt op inhoudelijk en organisatorisch niveau één van de teams aan, ondersteunt het team in de casuïstiek, neemt een leidende rol in de begeleiding in een acute situatie of crisis en bepaalt mee in de verdere ontwikkeling van de methodiek - Casusbegeleider (3): stuurt coaches en stagiairs aan in de begeleiding van de gezinnen en is zelf betrokken bij de gezinnen; schaaft een casus op naar teamleider of projectleider indien nodig. - Basiscoach (20): voert de feitelijke begeleiding van de deelnemers - Specialist coach (4): voert de gezinscoaching en activeringscoaching bij de deelnemers uit, of door 1-op-1 begeleiding met de individuen, of door tips te geven aan de coaches. - Connector (16): zorgt voor de culturele en taalkundige ondersteuning van interactie tussen gezinnen en MB team. - Stagiaire (9): coach in opleiding <p>Samenwerkingspartners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Intakelocatie Ondersteuning Statushouder (IOS Klantmanager)</u>: toewijzing aan SNTR, aanmelding bij VGZ, aanvragen van zorg- en huurtoeslag, regelen van overbruggingskosten en uitkering, aanmelden bij gemeente. - <u>ArosA</u>: Biedt hulpverlening aan partners met relatieproblemen <p>Doorverwijzingspartners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Huizen van de Wijk</u>: Organiseren activiteiten/momenten waar deelnemers geactiveerd worden (via contact met de samenleving en/of deelnemen aan activiteiten). - <u>UAF</u>: Accreditatie van diploma's van deelnemende gezinnen. - <u>Unie van vrijwilligers (of vergelijkbare instanties)</u>: Biedt vrijwilligerswerk aan. - <u>Sport/muziek/verenigingen</u>: Biedt verschillende activiteiten aan. - <u>Veilig Thuis</u>: Advies en meldcentrum voor huiselijk geweld en kindermishandeling - <u>Crisisinterventieteam</u>: Treedt doortastend op in crisissituaties rondom kinderenveiligheid - <u>Wijkteam</u>: Specialisten op bepaalde terreinen in de zorg o.a. opvoeding, financiën, wonen, geestelijke gezondheidszorg - <u>GGZ/ Zorginstanties</u> - <u>En vele anderen...</u>
Startdatum programma	Pilot: April 2016 Full start: August 2016
Grootte van het programma	Totaal: 204 gezinnen Q3 2018: - Basis op Orde: 26

	<ul style="list-style-type: none"> - Participatie: 38 - Toekomstperspectief: 140
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<p>Om gezinnen thuis te laten voelen en zelfredzaam te kunnen worden in Nederland.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Basis op Orde</u>: Praktische en administratieve zaken te regelen in voorbereiding op de tweede fase van de traject van de deelnemers (financiële stabiliteit, huis en inrichting op orde, kennis van het SNTR-programma, onderwijs en opvang voor kinderen, inschrijving bij taalles, gezondheidszorg geregeld). In de eerste fase maakt de familie kennis met de verschillende instanties en doen de coach en connector praktische en administratieve zaken voor. Wat men zelf kan doen, doet men zelf. - <u>Participatie</u>: Deelnemers activeren en de wijk/stad laten leren kennen zodat men zich meer thuis voelt. In de tweede fase proberen de coach en connector samen met het gezin de praktische en administratieve zaken te doen. Wat men zelf kan doen, doet met zelf. - <u>Toekomstperspectief</u>: Voorbereiding voor vervolgstappen in Nederland; zelf de weg kunnen vinden naar activiteiten en instanties. In de derde fase is het de bedoeling dat het gezin praktische en administratieve zaken steeds meer zelfstandig aanpakt, een netwerk bouwt, of leert welke andere instanties ze eventueel kunnen helpen.
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Basiscoaching: Deelnemende gezinnen krijgen automatisch basiscoaching. Zij kunnen zichzelf afmelden, of als zij zelfredzaam zijn kan de begeleiding vroegtijdig stoppen. Na 3 jaar stopt de begeleiding. - Specialistcoaching: Gezinnen die binnen een bepaalde categorie belemmeringen vallen, in ieder geval gedeeltelijk en tijdelijk. Maar ook jongeren vanaf 18 jaar kunnen extra begeleiding krijgen bij praktische zaken of het kiezen van een studie.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<p><u>Basis op Orde</u> [Voordoien]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteuning/Aanleren bij het op orde krijgen van administratie en financiën - Onderwijssysteem uitleggen - Plan van Aanpak ontwikkelen - Koppelen: Gemeente, scholen, zorginstellingen - Monitoren van instanties: Belastingdienst, Gemeenteafdeling Werk en Inkomen - Bezoek aan de burens/ buurthuis (overstap naar participatiefase) <p><u>Participatie</u> [Samendoen]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten en vrijwilligerswerk zoeken - Opstapmiddag: Coach gaat samen met het gezin de buurt, stad en huis van de wijk verkennen - Voorlichtingen: Volwasseneducatie, vaardigheden zelfredzaamheid, integratiewaarden, taboeonderwerpen. - Plan van Aanpak ontwikkelen: Langetermijndoelen van een individu worden samen geformuleerd. Vervolgens probeert de coach het gezin hierbij te begeleiden en monitort h/zij de voortgang. <p><u>Toekomstperspectief</u> [Zelf doen]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vrijwilligerswerk zoeken - Monitoren van niveau en voortgang van zelfredzaamheid van het gezin - Waar gewenst nog meer focussen op het individu - Afronding van het programma

Flexibele componenten	<ul style="list-style-type: none"> - Doorverwijzen naar hulpverlener, schuldhulpverlener, Vluchtelingenwerk (gezinshereniging) - Gedrag- en gezondheidsproblemen signaleren - Diplomawaardering aanvragen en aanmelden bij de Stichting voor Vluchtelingen Studenten (UAF) - Spreekuren: extra ondersteuning voor zaken die niet tijdens het huisbezoek aangepakt werden. - Gezinscoaches: <ul style="list-style-type: none"> o Adviseren o Mediatie bieden o Praktische zaken regelen o Tips geven aan coaches die gezinnen hebben waar opvoedingsproblematiek aan de orde is - Activeringscoach: <ul style="list-style-type: none"> o Tips geven aan coaches om te helpen bij het activeren van gezinnen o Contact leggen met organisaties en instanties in de wijk om te kijken wat zij eventueel voor de SNTR-groep kunnen betekenen o Scheidingscasussen en relatieproblematiek oppakken waar nodig (contact leggen met advocaten/ArosA/wijkteams etc.) o Opstapmiddagen en groepsactiviteiten organiseren - Groepsbijeenkomsten organiseren (waar praktische zaken in groepen kunnen worden uitgelegd)
Differentiatie/Afstemming van programma	Algemene aanpak in combinatie met maatwerk, afhankelijk van behoeften gezin
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	Gehele programma <ul style="list-style-type: none"> - Basis op orde: 5 maanden - Participatie: 7 maanden - Toekomstperspectief: 24 maanden Specialistcoaching: gedurende het hele programma (wordt ingezet wanneer nodig)
Frequentie en intensiteit	2 uur <ul style="list-style-type: none"> - <u>Basis op Orde</u>: wekelijks - <u>Participatie</u>: om de week - <u>Toekomstperspectief</u>: maandelijks
Practitioner-participant ratio	<u>Basiscoaching</u> : Coach + connector: Gezin <u>Specialistcoaching</u> : Coach + connector: Individueel (soms gezin als nodig)
Delivery setting	<ul style="list-style-type: none"> - Basiscoaching: Thuis of kantoor (spreekuren) - Gezinscoaching: Thuis of in de stad of op kantoor - Activeringscoaching: Thuis of op kantoor of in de stad
Wie voert de interventie uit	<ul style="list-style-type: none"> - Basiscoaching: Coach (of 2 stagiaires) + Connector (afhankelijk van taalniveau) - Specialistcoaching: Coach (+connector indien nodig)
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	<u>Basiscoaching</u> : Doordat deelnemers onbekend zijn met de regels/taal/gewoonten/instanties etc. in Rotterdam/Nederland lukt het hen nog niet om zelfstandig alles te kunnen regelen. Via coaching probeert SNTR in eerste instantie de basis goed op orde te krijgen zodat de familie langzamerhand kan integreren en zelfredzaam kan worden. Als het gezin de ruimte heeft, leren de coach en connector de familie de juiste vaardigheden om zelfstandig post te kunnen begrijpen, de buurt te leren kennen; contacten te maken etc.

	<p><u>Specialistcoaching:</u> Tijdens maatschappelijke begeleiding leiden belemmeringen op diverse leefgebieden bij gemiddeld 32% van de gezinnen ertoe dat de frequentie van de huisbezoeken slechts heel geleidelijk kan worden teruggeschroefd naar om de week. Ook in de Toekomstperspectieffase lukt het vanwege deze belemmeringen bij bijna één op de drie gezinnen nog niet om het aantal huisbezoeken te beperken tot eens per maand. De maatschappelijke begeleiders lopen niet alleen tegen belemmeringen aan die ook in latere fasen kunnen blijven doorwerken (zoals gezondheidsklachten, kinderen met bijzondere behoeften, relatieproblemen en/of huiselijk geweld). (Voormalige) analfabeten of mensen met een laag leervermogen hebben dikwijls het eerste deel van de Participatiefase nog nodig om hun basisvaardigheden op weg naar zelfredzaamheid verder aan te leren of te verbeteren.</p>
Onderbouwing	<ul style="list-style-type: none"> - Oorspronkelijke programmaontwikkeling: bronnen en methodiek zijn moeilijk te vinden - Doorontwikkeling: ervaring met wat werkt (uitproberen) + feedback van deelnemers
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	<p>Pilot met 5 gezinnen hebben geholopen om vorm te geven aan de methodiek. Feedback van de deelnemers leidt tot aanpassing in services.</p>
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<p><u>Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inwerkperiode: informatiesessies, externe en interne trainingen - Externe Trainingen: Radar (Motiverende gespreksvoering) Pharos (Informatie over Syrische doelgroep), Huiselijk geweld - Brede Casusoverleg/Intervisie: aan de slag met ingewikkelde uitzonderlijke of juist vele voorkomende casus. Doel is het vergroten van inzichten over Syrische en Nederlandse cultuur, juiste methodiek en bereiken van uniformiteit in de begeleiding van gezinnen. Kan ook Excel-training, privacy-training. Connectorenoverleg vervult ook een rol hierin - Interne training: (SNTR Breed) Excel-training, privacy-training, (tussen teams) taal/loopbaan bijpraten, (alleen MB) carrousel of nieuwe methode van werk en uitleg <p><u>Supervisie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Connectorenoverleg: 1 keer in de 4 weken komen connectoren en casusbegeleider/teamleider/projectleider samen. Onderlinge intervisie en feedback of methodiek en programmaverbetering - Feedback huisbezoek: 1 keer in de 2-3 maanden gaat de casusbegeleider/teamleader mee met de coach en connector op huisbezoek en geeft tips/feedback - Ontwikkelingsgesprekken: 1 keer per 2-4 weken. Coaches/connectoren en team leider hebben feedback op bestaande activiteiten of projecten en komen met nieuwe ideeën. <p><u>Staf overleg</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Casus overleggen:</u> 1-2 keer per 14 dagen, waar coaches/stagiaires met casusbegeleider uitgebreid cases bespreken. Casusbegeleider geeft advies over een casus. - <u>Specialistenoverleg:</u> Maandelijks zitten de specialisten met teamleider om te kijken hoe het bij hen gaat en hoe we uniformiteit binnen de functies kunnen krijgen. - <u>Seniorenoverleg:</u> wekelijks om te werken aan programmaontwikkeling
Materiaal voor uitvoering	<p><u>Voor staf:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Handboeken - Documenten - Protocollen - Integratie onderwerpen lijst - Checklists (basis op orde, zwangerschap, gehandicapt kind, afronding begeleiding) <p><u>Voor deelnemers:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Huisbezoekboekje - Standaard formulieren - terugkoppeling gemeente - Plan van aanpak - Kennismakingsgesprek - Vragenlijst - Tijdspad - Integratiespel en Logospel
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Briefings</u>: Dagelijks in elk team om casuïstiek, belangrijke en praktische informatie te delen, dagplanning - <u>Opschalen casuïstiek</u>: Casusbegeleider gaat mee op huisbezoek en regelt doorverwijzing naar andere (hulpverlenings-) organisatie. - <u>Overleg leiding MB</u>: Teamleiders/casusbegeleiders en projectleider bespreken knelpunten en toekomstplannen. - <u>Coachoverleg</u>: 1 keer in de zoveel tijd houden coaches en connectoren een intervisie om casuïstiek te bespreken zonder teamleider, casusbeleider, projectleider. - <u>RASCI's/Actiepunten</u>: monitoren ontwikkeling van MB-programma en taakverdeling

Maatschappelijke Begeleiding
LAAGDREMPELIGE PSYCHOLOGISCHE INTERVENTIES (PM+)

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Wetenschappelijk onderzoek naar de toepasbaarheid van een kortdurende psychologische interventie, namens probleemmanagement plus (PM+).
Uitvoerende organisatie	Externe partners: Vrije Universiteit Amsterdam - Coördinatie - Onderzoek SNTR - <u>Team Kind:</u> Logistiek en financiën - <u>MB Coaches:</u> Werving - <u>Connectoren:</u> Helpers die de interventie uitvoeren (8)
Startdatum programma	April 2018-december 2018
Grootte van het programma	50 deelnemers (Q3 2018)
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Depressie en angst te verminderen - Aanleren vaardigheden voor stressmanagement, gedragsactivering, vaardigheden om sociale ondersteuning te versterken - Verbeteren aspecten van geestelijke gezondheid en psychosociaal welbevinden
Doelgroep en selectie	Volwassen Arabisch-sprekende Syriërs met depressie, angst en functionele beperkingen. <ul style="list-style-type: none"> - Zelf aanmelden is een optie, maar nog niet mogelijk op de website - Werving via taallessen of coaches met film en contact sheet (zelfselectie)/huisbezoek coaches - Volwassenen worden gescreend door 2 onderzoeksmedewerkers via telefoon en screening tools
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	Cognitive Behavioral therapy programma <ul style="list-style-type: none"> - 5 sessies: Stress management, Probleemmanagement, Inactivity cycle, Sociale steun, Terugbelpreventie - Probleemoplossende counseling gecombineerd met geselecteerde gedragstechnieken.
Flexibele onderdelen	Bij suïcidale gedachten: <ul style="list-style-type: none"> - Doorverwijzen - Advies/gerichte aanpak door helper
Differentiatie/Afstemming van programma	Nee
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	- 5 weken
Frequentie en Intensiteit	Wekelijks 1,5 uur
Practitioner-participant ratio	1:1
Delivery setting	SNTR-kantoor
Wie voert de interventie uit	<ul style="list-style-type: none"> - Psychiater (training + supervisie) - Helpers: Connectoren van SNTR die een training hebben gekregen door een psychiater opgeleid tot PM+ behandelaar

Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Depressie, angst en posttraumatische stress zijn veelvoorkomende klachten bij Syrische vluchtelingen. De klachten kunnen ontstaan zijn door schokkende ervaringen in Syrië, tijdens de vlucht of dagelijkse stressoren in Nederland.
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	60 cognitieve interviews met Syrische vluchtelingen, zorgverleners, en beleidsmakers om culturele en contextuele aanpassingen te maken over STRENGTHS
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<p>Training</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderzoeker: PhD opleiding - Helpers: 8 dagen training door gespecialiseerde klinische psycholoog - Psychiater: 5 dagen training vanuit internationale partners STRENGTHS <p>Supervisie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Helpers: wekelijks 1,5 uur supervisie door psychiater en onderzoeker - Psychiater: krijgt maandelijks telefonische supervisie door een mastersupervisor (een psycholoog van i-psy die hiervoor speciaal is getraind) <p>Staf overleg</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen
Materiaal voor uitvoering	<p><u>Voor staf</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aangepast WHO handboek - Protocollen van onderzoeksplan - EU-grant - Vragenlijst <p><u>Voor deelnemers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 hand-outs (1 per sessie/strategie die zij aanleren)
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Spiekbrieven (PM+ Componenten checklists): omcirkelen van onderdelen die ze hebben gedaan - Recorder: gesprek opnemen (protocolvastheid) + leerproces door naluisteren - Supervisieformulieren

Description

The Social Guidance division's goal is in line with the general goal of SNTR: to integrate participating permit holders in Rotterdam and the Netherlands by making them as self-reliant as possible and making them feel at home in Rotterdam and the Netherlands. The programme strives to reach this goal through offering coaching to participating families. There exists three types of coaching. First is the Basic coaching; this coaching supports families in getting arrangements in order and facilitates participation in Dutch society. As this intervention is long-lasting and complex, it has been organised according to three phases: In the first phase, called "Basics in Order", the coach aims to help participating families get their practical and administrative arrangements in order, he/she also introduces participants to Rotterdam and the Netherlands. After five months, families should be ready to move on to the next phase of coaching, called "Participation"; It focuses on encouraging participants to get involved in volunteer work, visits, and activities in the neighbourhood. In the final phase, called "Future Perspectives", participants use the knowledge and skills they developed with their coach in the two first phases to operate in an independent and self-sufficient manner.

When family problems, or severe inactive behaviour is observed within members of a participating family, an additional form of coaching can be deployed to address what the Social Guidance division perceives as a barrier to the individual's integration. This form of coaching is implemented by an additional specialised coach to offer one-on-one coaching to that specific individual. Two forms of specialised coaching exist: Family Coaching and Activating Coaching. The family coach helps children who may need extra/specialised help or in large families with teenagers or young adults experiencing problems. In addition, the coach answers educational or parenting questions, conducts motivational talks with the parents, activates both parents and children, and zooms in on parenting in two cultures. The activating coach is deployed in families where there are relationship problems, and/or where individual family members have a large distance to Dutch society and the labour market. In addition, the coach conducts motivational discussions with the individual family members, activates them to participate in Dutch society.

The last intervention of the Social Guidance is also only deployed in special circumstances, when individuals experience psychological disorders such as distress and anxiety. The intervention, called 'Low-threshold Psychological Interventions' consists of a series of short psychological programmes carried out by non-professional lay persons and focused on addressing stress management, problem solving, behavioural activation, and skills to strengthen social support. To carry out this intervention, connectors of SNTR work in cooperation with the Vrije Universiteit Amsterdam and the World Health Organisation.

Goals and Activities

Through our review of documents as well as the interviews we held with programme developers, we were not able to extract the goal of the Social Guidance programme from the general objectives which the SNTR programme aims to achieve, namely to make people self-reliant and feel at home in the Netherlands. This is because the Social Guidance team is positioned as the pivot of the SNTR programme, which facilitates the operations of all of the other programmes, which together aim to achieve this broad goal. Instead, we derive from our research that the Social Guidance division's goal are practically oriented to arrange and teach participants to get their affairs in order and activate them to participate in society through the three different phases of integration: 'Basics in Order', 'Participation', and 'Future Perspectives'. However, the programme's goals have never been formulated as such. As a result of this ambiguity and discrepancy, we can argue that the goals of the Social Guidance lacks specificity and elaboration.

Justification for Design

The premise under which the Social Guidance programme was developed can be found in the SNTR project proposal. It states: “the current care and support for permit holders is compartmentalised, experiences a lack of capacity and needs to be supplemented in some places”⁸. This problem analysis is clearly formulated and helps to understand why the Social Guidance division decided to develop its programme in an integral and customised manner.

Another way to understand a programme’s design is by referring to the sources of information which were used to develop the Social Guidance programme. In the project proposal we discovered that a comprehensive desk study was carried out to better understand the barriers and success factors for integration in the Netherlands. It was done through carrying out interviews with relevant organisations in the field, as well as through analysing policy documents and academic sources. This information has helped shape the type of guidance it aims to offer to permit holders in the process of their integration in Rotterdam.

The final form of this assessment framework’s Justification for Design refers to a consideration of whether the target group was consulted in developing the programme. Programme developers have explained that they developed the programme based on a pilot they carried out with five families during four months and developed their programme based on the feedback they received from this pilot. Furthermore, the services offered in the programme are adjusted based on participant feedback.

Quality Assurance Tools

The factsheets show us that the division has developed comprehensive tools to monitor its activities. Indeed, members of the Social Guidance staff receive ample internal and external training opportunities to support them carrying out high quality work. Secondly, it seems that the division conserves a good overview of the happenings and developments through structural consultation moments and staff meetings. Finally protocols have also been delivered to ensure that the staff carries out their work in a uniform manner.

⁸ “De huidige zorg en begeleiding voor vergunninghouders is verkokerd, ervaart een gebrek aan capaciteit en behoefte op sommige plekken aanvulling”. Investeringsvoorstel Stichting de Verre Bergen: Huisvesting Nieuwe Rotterdammers, p. 5

Taal TAALESSEN

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Intensieve, versnelde taal cursus van vier dagdelen in de week waarbij cursisten les krijgen tot hun eigen streefniveau. Hierbij wordt gewerkt in kleine, homogene groepen.
Uitvoerende organisatie	SNTR: Team Taal - Inhoudelijk NT2 Adviseur Externe Partners: - Taalscholen: TopTaal en Delken & Boot
Startdatum programma	Mei 2016
Grootte van het programma	234 actieve cursisten (Q2 2018)
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Alle deelnemers bereiken het hoogst haalbare taalniveau dat ligt binnen hun streefniveau (vooraf bepaald door de pre-screening en gedurende het traject zo nodig bijgesteld) <ul style="list-style-type: none"> o SNTR streeft dat minimaal 80% het inburgeringsexamen haalt. o Liefst B1, kan ook A2 of zelfs lager. - Inburgeringsexamen doen: <ul style="list-style-type: none"> o Lezen, schrijven, luisteren en spreken o Oriëntatie op de Nederlands Arbeidsmarkt (ONA) o Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM) - De deelnemers beheersen de taal op een niveau waarmee ze zelfstandig kunnen functioneren in de samenleving.
Doelgroep en selectie	<p>Alle Syrische volwassenen die deelnemen aan het SNTR-programma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pre-screening (door SNTR): Gesprek waar deelnemers worden getoetst aan de hand van leervermogen, aantal jaar onderwijs in Syrië, bekendheid met westerse schrift, of ze Engels spreken, belastbaarheid, en motivatie en ambitie m.b.t. wat hun hoogste haalbare taalniveau zou kunnen zijn. - Intake (door taalschool): Aantal testen (o.a. tempotoets lezen) om het taalniveau en mate van alfabetisering te bepalen.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponententaal	<ul style="list-style-type: none"> - Oefeningen ontwikkeling taalvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> o Onderdelen: o Woordenschat o Kennis van de Nederlandse maatschappij en oriëntatie op de Nederlandse arbeidsmarkt - Examentraining - Persoonlijke ontwikkeling <ul style="list-style-type: none"> o Zelfredzaamheid o Durven spreken voor een groep - Uitstapjes - Trajecten met verschillende tempo's
Flexibele onderdelen	Geen. Alle componenten zijn verplicht.
Differentiatie/Afstemming van programma	Intake bepaalt het taaltraject van de individu. Dat taal traject kan gedurende het traject nog van vorm en duur veranderen.
Dosering en Delivery	

Tijdsduur	<ul style="list-style-type: none"> - Afhankelijk van het taaltraject dat de deelnemer kiest. - Range: Tussen 1 en 3 jaar
Frequentie en intensiteit	4 dagdelen per week: 2,5 uur les + 1-2 uur huiswerk
Practitioner-participant ratio	1:9
Delivery setting	SNTR-taallokalen
Wie voert de interventie uit	Docenten
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Nieuwkomers hebben een inburgeringsplicht, waarvoor zij minimaal een A2-taalniveau bij de inburgeringstoets moeten halen. Alhoewel er veel taalscholen bestaan in Nederland, is het aanbod van de taalscholen maar zelden van goede kwaliteit.
Onderbouwing	<ul style="list-style-type: none"> - NT2: In deze opleiding zijn bepaalde ideeën ontwikkeld over tweede taal verwerving. Op basis daarvan zijn bepaalde keuzes gemaakt - Bewijs van wat niet goed past binnen inburgeringsonderwijs. Daarvan proberen de hiaten en prikkels eruit te halen. - NT2-experts spreken over bepaalde keuzes (aantal uren en frequentie van taallessen per week) - Selectie van de taalschool op basis van een lijst inhoudelijke criteria
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Niet echt, maar programma-ontwikkelaars gebruiken feedback van deelnemers om toekomstige beslissingen te maken (taalschool, rooster,...).
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<p><u>Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Docenten: NT2-opleiding + eerdere werkervaring - NT2-taaladviseur: NT2-opleiding + eerdere werkervaring - Geen training aangeboden specifiek voor team taal binnen SNTR <p><u>Supervisie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tussentijdse toetsen: methode onafhankelijke toetsing door SNTR om het niveau van deelnemer en kwaliteit van de les te monitoren. - Kwaliteitscontrole: door observaties in de lessen te doen <p><u>Overleg</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wekelijks overleg taalaanbieders: taakverdeling, innovatieve ideeën, ingewikkelde casuïstiek, wisseling van en nieuwe groepen wordt besproken - Wekelijks overleg taallessen: tussen coördinatoren, taaladviseur, en cursistenbegeleider
Materiaal voor uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Taaltalen 1, 2, en 3 (niveauverhoging) - Kijk op Nederland (KNM) + Taal Compleet ONA boekje - Boek, met digitaal verwerkingsmateriaal audiovisueel materiaal (voor huiswerk).
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Veelgestelde vragen Taal</u>: document waar in alle praktische en inhoudelijke vragen voor medewerkers en deelnemers worden beantwoord. - <u>Blik op Werk</u>: Keurmerk voor taalscholen om les te mogen geven aan de inburgeringsplichtige doelgroep - <u>Contracten</u>: legt afspraken tussen SNTR en de taalscholen vast. - <u>Regelamenten</u>: Afspraken tussen school en SNTR

Taal CURSISTENBEGELEIDING

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Informatievoorziening, begeleiding en coaching bij het deelnemen aan het SNTR-taalprogramma, bestaande uit onder andere een uitgebreide prescreening, inloopsprekuren, individuele afspraken, afname van tussentijdse toetsen en aanbieden van reiskostenvergoeding, een laptoplening, computertraining, en bij financiering bovenop de DUO-lening.
Uitvoerende organisatie	SNTR: Team Taal <ul style="list-style-type: none"> - Taal coördinator: coördineert de uitvoering van het taalprogramma, de samenwerking met Delken en Boot + stuurt cursistenbegeleiders - Taaladviseur: Adviseert de Cursistenbegeleider op taalinhoudelijk kwesties en adviseert in complexe gevallen zelf individuele cursisten over hun taaltraject en werkt mee aan uitzetten taalbeleid - Cursistenbegeleider: Monitort, begeleidt en registreert cursistenvoortgang, afnemen prescreenings, klantenservice Taalschool - Administratief medewerker (Arabisch-sprekend): ondersteunen van taalcoördinator en cursistenbegeleider met administratieve taken en contact met cursisten (idem voor Cursistenbegeleiding) - Projectmedewerker: ondersteunt taalcoördinator bij analytische, monitorings- en ingewikkelde administratieve taken - NT2 ZZP'er: neemt tussentijdse toetsen af bij de taalklassen; 2 per taaltraject (heeft geen rol bij Cursistenbegeleiding)
Startdatum programma	Mei 2016
Grootte van het programma	234 cursisten
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Stimuleren dat de deelnemers een zo hoog mogelijk taalniveau behalen passend bij hun leervermogen, ambitie, inzet, en persoonlijke omstandigheden, ook wanneer dit boven de wettelijke vereisten ligt of meer kost dan de DUO-lening mogelijk maakt (streefniveau) - Deelname aan de lessen te stimuleren en barrières in het volgen van de taallessen weg te nemen
Doelgroep en selectie	SNTR-deelnemers van het taalprogramma kunnen gebruik maken van cursistenbegeleiding indien nodig. Cursistenbegeleiding wordt ook ongevraagd ingezet bij ongeoorloofde afwezigheid, n.a.v. observatie van de docent.
Interventiebeschrijving	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Pre-screening</u>: Gesprek waar deelnemers worden getoetst aan de hand van leervermogen, aantal jaar onderwijs in Syrië, bekendheid met westerse schrift, of ze Engels spreken, belastbaarheid, motivatie en ambitie over wat hun hoogst haalbare taalniveau zou kunnen zijn. - <u>Inloopsprekuren</u>: Cursisten kunnen hier terecht met al hun aan taal gerelateerde vragen en klachten (veelvoorkomende onderwerpen: reiskosten, facturen, kwaliteit docenten, pauzeren traject) - <u>Tussentijdse toetsen</u>: Toets afgenomen door SNTR om de luister-, lees-, spreek- en schrijfvoortgang te monitoren van cursisten en aan de hand daarvan waar nodig bij te sturen in hun taaltraject / hoogste haalbare taalniveau - <u>Reiskostenvergoeding</u>: van en naar SNTR

	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Laptoplening</u>: Deelnemers die taallessen bij SNTR volgen, kunnen van SNTR een lening krijgen om een laptop te kopen. Gezinnen kunnen kiezen uit drie leningen die ze in 24 maanden afbetalen - <u>Bijfinanciering</u>: - Individuele begeleiding: voor cursisten die extra ondersteuning nodig hebben of knelpunten ervaren (coaching, advies, informatievoorziening)
Differentiatie/Afstemming van programma	Intensiteit van cursistenbegeleiding is afhankelijk van de behoeften en voortgang van de cursist.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	Ondersteunt het hele taal traject
Frequentie en intensiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Spreekuren: 2 x per week - Tussentijds toetsen: 2x per taaltraject
Practitioner-participant ratio	1:1
Delivery setting	SNTR
Wie voert de interventie uit	Cursistenbegeleider + Administratief medewerker
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Het monitoren van de voortgang bij het taal- en inburgeringstraject van cursisten is nodig om te voorkomen dat cursisten onnodig uitvallen of vertraging oplopen in hun taaltraject en om te zorgen dat cursisten bijtijds voldoen aan hun inburgeringsplicht.
Onderbouwing	<ul style="list-style-type: none"> - NT2-opleiding: bepaalde ideeën zijn ontwikkeld over verwerving tweede taal. Op basis daarvan zijn bepaalde keuzes zijn - Bewijs van wat niet goed past binnen inburgeringsonderwijs. Daarvan proberen de hiaten en prikkels uit te halen. - NT2-experts spreken over bepaalde keuzes (aantal uren en frequentie van taallessen per week) - Selectie van de taalschool op basis van een lijst inhoudelijke criteria
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Geen structureel betrokkenheid van cursisten bij programmaontwikkeling maar feedback tijdens spreekuren wordt gebruikt om verbeteracties op te zetten.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> <ul style="list-style-type: none"> - In het begin meelopen met NT2-adviseur - Motiverende Gespreksvoering (vindt in het najaar plaats) <u>Supervisie</u> <ul style="list-style-type: none"> - wekelijkse coaching door taalcoördinator, wekelijks taalinhoudelijk advies door taaladviseur <u>Staf overleg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Wekelijks teamoverleg om casuïstiek te bespreken.
Materiaal voor uitvoering	<u>Voor staf:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Yara (Computerprogramma) - Excel - Telefoon
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Geen.

Taal TAALMAATJES

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Een deelnemer krijgt een maatje met wie hij/zij verschillende activiteiten onderneemt om Rotterdam te leren kennen en om de taal in de praktijk te oefenen.
Uitvoerende organisatie	SNTR: Team taal - Taalmaatjes Coördinator
Startdatum programma	April 2017
Grootte van het programma	<u>Taalmaatjes:</u> 121 <u>Deelnemers:</u> 136
Doelen en Doelgroep	
Doelen	Het integratieproces te versoepelen en vergemakkelijken <ul style="list-style-type: none"> - Taal in de praktijk te leren en te oefenen - Kennismaken met de wijk en de stad - Sociaal netwerk te vergroten en integratie te bevorderen - Allerlei hulp en ondersteuning te bieden - Signalen door te geven - Vriendschappen en een netwerk opbouwen - Zelfvertrouwen vergroten
Doelgroep en selectie	SNTR volwassenen deelnemers, werven via coaches en pre-screening.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Hulp met huiswerk - Uitstapjes in de stad - Taaloefeningen in de stad
Flexibele onderdelen	Activiteiten zijn flexibel en afhankelijk van de wensen en aanpakken van de maatjes. Maatjes stemmen dit met elkaar af
Differentiatie/Afstemming van programma	Activiteiten die plaatsnemen zijn afhankelijk van de opgebouwde maatjesband.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	1 Jaar
Frequentie en intensiteit	2 uur per week
Practitioner-participant ratio	1:1 Soms werkt een taalmaatje ook met kleine groepjes
Delivery setting	Thuis, in de wijk, in de stad
Wie voert de interventie uit	Taalmaatjes (vrijwilligers)
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Het taalmaatje helpt in een veilige omgeving met het in de praktijk oefenen van de Nederlandse taal om zo bij deelnemers meer zelfvertrouwen te ontwikkelen, zodat ze ook met anderen in hun netwerk of in de wijk en stad durven te praten.
Onderbouwing	<u>Theoretisch/conceptueel</u> <ul style="list-style-type: none"> - Taalmaatjes-coördinator heeft ervaring en kennis van de doelgroep - Reader "draagt kennis over: tips Collega's geven inzichten en advies

	<u>Empirisch</u> <u>Pragmatisch</u>
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Nee.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> <i>Vrijwilligers</i> <ul style="list-style-type: none"> - Interne: Interculturele communicatie+ hoe hou je grenzen - Externe: Intervisie - workshops deskundigheid bevordering + plezierig <i>Taalmaatjes-coördinator</i> <ul style="list-style-type: none"> - Het begint met taal: trainingen, workshops, e-coaching, congres - Centrum voor Dienstverlening: trainingen <u>Supervisie</u> <i>Vrijwilligers</i> <ul style="list-style-type: none"> - Begeleidingsgesprekken + evaluatiegesprekken: met deelnemers en taalmaatjes <i>Taalmaatjes-coördinator</i> <ul style="list-style-type: none"> - Wekelijks afspraak met hoofd inhoudelijk ontwikkeling om de voortgang te bewaken/ spaarpartner/Joelle <u>Staf meeting</u> <i>Vrijwilligers</i> <ul style="list-style-type: none"> - Intervisie: Vrijwilligers komen samen om hun ervaring te delen <i>Taalmaatjes-coördinator</i> <ul style="list-style-type: none"> - met team taal lastige casuïstiek bespreken + werkprocessen te vergemakkelijken
Materiaal voor uitvoering	Readers
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Formulieren, protocollen, beleid, VOG-verklaring, aanmeldingsformulier
Extra Informatie	
Andere relevante informatie	<ul style="list-style-type: none"> - Soms worden er ook koppelingen gemaakt tussen een maatje en een stel deelnemers, maar dat is niet aangemoedigd

Description

The Language programme's objective is to ensure that SNTR participants learn the Dutch language in order to pass the Dutch civic integration exam. To achieve this goal, SNTR has developed three activities: Firstly, it has established a partnership with a certified language school to offer Dutch classes to its participants. In order to monitor and overview these courses, SNTR hosts the classes in its office building. These outsourced language courses take place four times a week. Given that learning the Dutch language and the administrative regulations surrounding the civic integration exam are both highly complex, the second intervention offered by the SNTR Language team consists of Supporting Services. These involve multiple activities, such as selection and enrolment processes where the SNTR language team and the language school respectively evaluate participants' capabilities to determine their target level. Furthermore, the Language team also organizes consultation hours where participants can ask their language-related questions and express their complaints. A final part of the Supporting Services intervention involves the back-office financial and administrative arrangements regarding the language courses and the civic integration exam (i.e. travel reimbursement and additional financing). Alongside the language courses and all of the procedural arrangements surrounding these, the third intervention which the SNTR language programme coordinates is the coupling of participants with a language buddy project in order to offer them a chance to put their newly learned skills into practice with a native Dutch volunteer.

Goals and Activities

The Language division has established a clear-cut goal, namely: "to get at least 80% of SNTR participants to an A2 level of Dutch in order to enable them to pass the civic integration exam". By formulating this goal with percentages and universal frameworks of references for language, this division's goals are clearly articulated. In addition, it seems that the activities developed in the Language programme, namely a customised and intensive language trajectory, a language buddy programme, as well as holding consultation hours and other supporting services to address questions and concerns involved in the language course, are relevant to achieving this goal.

Justification for Design

The Language team has created its programme based on the analysis that the poor quality and supply of language schools were hindering newcomers' ability to properly learn the language and pass the civic integration exam. By conceptualising the problem as a fault within the system, the analysis of the problem makes a straightforward yet successful first step at providing a justification for the programme's design.

Sources of substantiation of the programme is the next dimension we consider when analysing the Language programme's forms of justification for design. In order to develop the language programme, programme developers held interviews with different professionals conserving expertise in language acquisition, and civic integration exams, among other matters.

Finally, we considered whether the target group had been consulted in developing the Language programme. We were not able to find evidence that members of the target population were consulted to inform on these developments.

Quality Assurance Tools

The monitoring instruments set in place to ensure the quality of the Language programme seem to be generally well-developed and clearly specified. Language teachers all have completed an NT2 Dutch Language teaching programme, and are thereby equipped with the relevant credentials to teach Dutch at a certified level.

Secondly, weekly supervision meetings between the team and the language school are organized on a structural basis. This level of supervision, in combination with weekly team consultation meetings and the series of protocols and checklists which are employed, show strong points in the programme's efforts to assure the uniformity and quality of its services.

Loopbaan TRAINING

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Trainingen om de vaardigheden van de statushouder te ontwikkelen om zijn achterstand op de arbeidsmarkt te overbruggen.
Uitvoerende organisatie	<p>SNTR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmaontwikkelaar: Ontwikkelt de inhoud en visie van de loopbaantrainingen + begeleidt de trainers - Trainingscoördinator: Coördineert roosters van trainingen - Trainers (4-6): Geven trainingen <p>Samenwerkingspartners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAc: Ondernemerschapstraject
Startdatum programma	Zomer 2018
Grootte van het programma	Streven naar 70% deelname (nog steeds aan het uitrollen)
Doelen en Doelgroep	
Doelen	Deelnemers de benodigde vaardigheden aanleren om zelfstandigheid op de arbeidsmarkt te vergroten. Deelnemers uitrusten met de benodigde kennis, vaardigheden en mentaliteit om zelfredzaam te kunnen zijn op de arbeidsmarkt. Dit gaat over kennis rondom de Nederlandse arbeidsmarkt en het Nederlandse sollicitatieproces, zoals weten waar je heen moet om hulp/informatie te krijgen. Dit gaat ook over vaardigheden zoals jezelf presenteren, feedback geven, communicatie, een plan maken, netwerken.
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Alle volwassen SNTR-deelnemers met een taal niveau van minimaal A2 - Werving in 2 groepen: <ol style="list-style-type: none"> 1) Deelnemers die nog intern taalonderwijs volgen: zij krijgen de laatste 14 weken 1 keer per week loopbaantraining. Loopbaantraining vindt plaats in de samenstelling van de taalklas. Werving vindt dan ook plaats in de les. Dit vindt plaats parallel aan het Orientation op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA) traject. 2) Deelnemers die extern taalonderwijs volgen of al klaar zijn met taalles: loopbaantraining vindt plaats in samengestelde groepen van zo veel mogelijk hetzelfde taalniveau. Werving vindt plaats middels een bericht via WhatsApp en opvolging via toekomstcoaching. 3) Deelnemers die taal bij een andere school volgen: Werven via een informerende filmpje sturen via WhatsApp - Ondernemerschapstraining: Intake om motivatie te checken en informatie te verschaffen. - Computertraining: Werving middels flyers en de coach. Deelnemers kunnen zichzelf opgeven via de coach of via e-mail.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Maken persoonlijk plan - Maken persoonlijke presentatie - Communicatieoefeningen - Feedbackoefeningen - Maken CV - Maken sollicitatiebrief - Netwerkgesprekken oefenen - Motiverende gesprekken oefenen - Uitleg over werkcultuur - Netwerkspel

	<ul style="list-style-type: none"> - Rollenspellen - Peerfeedback - Huiswerk - Oefeningen om het zelfvertrouwen van deelnemers te vergroten <u>Ondernemerschapstraining</u> <ul style="list-style-type: none"> - Buddy's: studenten - Trainingen door RAC: aandacht voor de bouwstenen van ondernemerschap, zoals maken van een businessplan, klantgroep, financiën, segmenten, validatie Masterclasses van Rabobank: inhoudelijk zenden sessies
Differentiatie/Afstemming van programma	<ul style="list-style-type: none"> - Pilot voor analfabeten - 1 niveau gemaakt. Als blijkt dat dat niet werkt, dan dat nog aanpassen. (Semi-alfabeten) - Tijdens de training worden verschillende middelen gezet.. De trainer zelf kan deze middelen aanpassen aan de groep door bv sneller of langzamer te gaan of een andere werkvorm te kiezen.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	<u>Loopbaantraject:</u> 14 weken <u>Computertraining:</u> 12-15 uur <u>Ondernemerschapstraining</u> ca 144 uren
Frequentie en Intensiteit	In het reguliere programma krijgen deelnemers 1x per week een les van 2,5 uur. Maar bij de alternatieve groepen (deelnemers extern of al klaar) wordt er soms gekozen voor een intensiever programma van 2 of 3 lessen per week.
Practitioner-participant ratio	1:9
Delivery setting	Taallokalen
Wie voert de interventie uit	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Loopbaantraject:</u> Trainers (opgeleide medewerkers van SNTR) - <u>Computertraining:</u> Trainers (opgeleide medewerkers van SNTR) - <u>Ondernemerschapstraining:</u> Rac & Rabobank & SNTR & externe partijen als KVK, RBZ en Mazars
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Syrische nieuwkomers hebben een achterstand op het gebied van loopbaan. Deze achterstand wil SNTR opvullen met trainingen en coaching.
Onderbouwing	Inspiratiebronnen voor het ontwerpen van trainingen: <ul style="list-style-type: none"> - Sollicitatietraining: Stichting UAF - Werkcultuur en communicatie: The Hague Process on Refugee and Migration - Hire Immigrants Ottawa (HIO) Informatiebronnen: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsmarkt Gedragsonderzoek, Intelligence Group (2013) - Calvo-Armengol & Jackson. (2004). The Effects of Social Networks on Employment and Inequality. The American Economic Review 94(3), 426-454 - 25 partijen gesproken tijdens de ontwikkeling van het loopbaanprogramma
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	25 partijen gesproken tijdens de ontwikkeling van het loopbaanprogramma. Door middel van het draaien van pilots wordt doorlopend getest of de programma's aansluiten bij de behoeftes van de doelgroep. De programma's worden zo nodig aangepast op basis van de gegeven feedback.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> <ul style="list-style-type: none"> - Train the Trainer: trainingen gegeven door Michelle - SNTR-breed workshops: analfabetisme, niet binnen team.

	<u>Supervisie</u> <ul style="list-style-type: none"> - Team Loopbaan Training: Wekelijks intervisie + 1 keer per maand meelopen - Team Loopbaan: Planning voor 3 weken/strategisch overleg (SCRUM) <u>Overleg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Team Loopbaan Training: 2x per week wekelijkse stand-up (SCRUM) - Team Loopbaan: Wekelijks
Materiaal voor uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - PowerPoint presentaties - Hand-outs - Flipover vellen - Plaatjes - Filmpjes
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Trainershandboek: basisprincipes, methodologie, PowerPoint + lesplan, feedback door deelnemers, meelopen door hoofdtrainer

Loopbaan NETWERKBIJEENKOMST

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Het samenbrengen van een professioneel netwerk door bijeenkomsten te organiseren waar SNTR (met de hulp van externe organisaties voor het geven van workshops) een kennismaking faciliteert tussen deelnemers en werkgevers. Dit is meestal op initiatief van SNTR (70%) maar soms ook aansluitend op bestaande initiatieven (30%).
Uitvoerende organisatie	SNTR: Team Loopbaan <ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerker loopbaan: coördinatie en organisatie Externe: <ul style="list-style-type: none"> - Werkgevers: input/deelname - Workshopgevers: bv Tempo team CV check workshop
Startdatum programma	<u>Ontwikkeling:</u> Juni 2017 <u>1^e Bijeenkomst:</u> December 2017
Grootte van het programma	24 deelnemers
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Bekendheid vergroten tussen deelnemers en werkgevers: elkaar leren kennen en aannames en vooroordelen (van beide kanten) verminderen. - Kennis opdoen over arbeidsmogelijkheden in Nederland - Netwerkvaardigheden verbeteren - Door ontmoeting zorgen dat deelnemers een stapje verder komen in het traject om een baan te vinden (werkstages of betaalde werk) - Zelfvertrouwen boosten: gevoel van erkenning vergroten
Doelgroep en selectie	Alle volwassen SNTR-deelnemers met minimaal A2 niveau van Nederlandse taal <u>Bij SNTR netwerkbijeenkomsten:</u> Alle deelnemers zijn uitgenodigd via een brief die ze thuis ontvangen of worden geïnformeerd via hun coach <u>Bij toeleveranciering van deelnemers naar bedrijven:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Selectief: Horizon zoekt mensen met een docent achtergrond - Breed: Hilton hotel nodigt iedereen met een interesse.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Workshops: interculturele communicatie (werkgevers), hoe presenteer jezelf (deelnemers), CV - Speeddates: plenaire directieve netwerking [vacatures of stages] - Borrels: opdracht meegeven om iets meer gericht te netwerken en zorgen voor raakvlakken tussen alle aanwezige genodigden
Flexibele onderdelen	Toegewezen netwerkbijeenkomsten: naast netwerkbijeenkomsten georganiseerd door team Loopbaan, deelt SNTR informatie over netwerkbijeenkomsten georganiseerd door andere organisaties.
Differentiatie/Afstemming van programma	Door de behoefte van deelnemers continu te beoordelen, past de projectmedewerker de bijeenkomsten aan.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	1 bijeenkomst (deelnemers kunnen bij meerdere aansluiten)
Frequentie en intensiteit	Sessies van 3 uur vinden plaats minimaal twee per jaar

Practitioner-participant ratio	15:15
Delivery setting	SNTR
Wie voert de interventie uit	Projectmedewerker organiseert de sessies
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Deelnemers willen graag werkgevers op de Nederlandse arbeidsmarkt leren kennen. Werkgevers zijn op hun beurt op zoek naar personeel en willen bijdragen aan integratie statushouders.
Onderbouwing	Nee
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Programma-ontwikkelaar is meegelopen met huisbezoeken en heeft doelgroep geïnterviewd voor vorming van programma. Ook heeft programmaontwikkelaar in eerste fase zelf deelnemers begeleid naar werkstage of opleiding.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> - Nee <u>Supervisie</u> - Nee <u>Overleg</u> - Teamoverleg: Wekelijks met team loopbaan.
Materiaal voor uitvoering	<u>Intern</u> <ul style="list-style-type: none"> • Een uitnodiging voor de bijeenkomst die naar deelnemers gecommuniceerd wordt. • Een lijst van aanwezigen in Excel • Een overzicht van beide workshops • Draaiboek <u>Extern</u> - Flyer/uitnodiging bijeenkomst
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Geen

Loopbaan Werkstages

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Een kans voor de deelnemer om zichzelf te ontwikkelen door de Nederlandse taal te oefenen, de Nederlandse (werk)cultuur te leren kennen, en een (professioneel) netwerk op te bouwen. Tevens een gelegenheid om eventuele vakkennis (verder) te ontwikkelen.
Uitvoerende organisatie	<p>SNTR: Team Loopbaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> o Sollicitatie/matching fase: Faciliterende rol <ul style="list-style-type: none"> ▪ Checken van eisen van werkstages en bespreken met werkgever ▪ Checken van CV en motivatiebrief voordat deze naar de werkgever gestuurd wordt o Tijdens de werkstage: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoren door vragen over tevredenheid/leerdoelen stellen ▪ Houden overzicht met Yara en overzicht - Loopbaan coaches: sollicitatiegesprek voorbereiden (indien nodig) <p>Externe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkgevers: <ul style="list-style-type: none"> o Leveren van werkstage + faciliteiten o Begeleiding op het werkvloer - Uitzendbureaus: In uitzonderlijke gevallen helpen uitzendbureaus deelnemers met het vinden van betaalde banen.
Startdatum programma	Juni 2017
Grootte van het programma	45
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Werk aan eigen taal, integratie, (professionele) netwerk - Participatie stimuleren en zelfvertrouwen vergroten - Bewustwording bevorderen van hoe een sollicitatieproces loopt - Kennis opdoen van hoe werken in Nederland eruit ziet, normen en gedrag, vaktaal, werkwijze - Bij vakspecifieke gebieden: vakkennis op doen en transitie van kennis in Syrië en Nederland - Netwerk opbouwen waar een toekomstige baan is te vinden - Opstap naar uitkeringsonafhankelijk te worden
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Algemeen: Syrische volwassenen met een minimaal niveau van Nederlandse taal. <ul style="list-style-type: none"> o A1 is belangrijke voor veiligheidsredenen: werkgever moet met de deelnemer kunnen communiceren. o Als de deelnemers bijzondere vakkennis heeft, compenseert deze vaardigheden voor zijn mogelijk gebrek aan Nederlandse taal. - In selectieve gevallen: Werkgever meldt specifieke verzoeken bij SNTR, en SNTR probeert geschikte mensen te vinden - Mensen moeten zelf solliciteren (met eventuele hulp van loopbaancoach) via de website - SNTR stuur motivatiebrief en contactgegevens door. Daarop volgt een afspraak
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	

Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Actieve werving - Informatie delen: vooral online voor iedereen, maar soms gericht naar een specifieke deelnemer - Aanmeldingsprocedure faciliteren (matching) - Afspraak maken met werkgever over begeleiding: breed maar streng leerdoelen zetten
Flexibele onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - Sollicitatiegesprek voorbereiden met loopbaancoach - Contractopzet aanbieden aan werkgever - Deelnemer ondersteunen bij werkconsulten bij de gemeente: contract vertalen - Terugkoppeling met loopbaancoaches over ervaring
Differentiatie/Afstemming van programma	Door de behoefte van deelnemers continu te beoordelen
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	2-3 maanden
Frequentie en intensiteit	4-8 uur wekelijks
Practitioner-participant ratio	Afhankelijk van de grootte van de organisatie en mate van begeleiding
Delivery setting	Werklocatie
Wie voert de interventie uit	<ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerker: Samenwerking met de werkgever + coördinatie - Loopbaancoaches: deelnemersbegeleiding in sollicitatieproces
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Deelnemers missen de netwerk om hun kennis en vaardigheden toe te passen in de Nederlandse context. Zij hebben hulp nodig bij het vinden van plekken waar zij Nederlandse werkervaring op kunnen doen.
Onderbouwing	Interventie werd ontwikkeld uit eigen ervaring
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Programmaontwikkelaar is meegelopen met huisbezoeken en heeft deelnemers geïnterviewd om obstakels in kaart te brengen.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> <ul style="list-style-type: none"> - Geen training <u>Supervisie</u> <ul style="list-style-type: none"> - Ervaren casusbegeleider begeleidt loopbaancoaches - Supervisie door hoofd inhoudelijke ontwikkeling <u>Overleg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Teamoverleg: Wekelijks met team loopbaan.
Materiaal voor uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Flyers SNTR-werkgevers - Voorbeeld contract en aanvullende informatie - SNTR website - Loopbaancoaching werkboek
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Yara: ICT programma - Checklist - Overzicht - Gestelde monitoringsvragen naar deelnemer

Loopbaan COACHING

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Een-op-een coaching om deelnemers middels een persoonlijk, maatwerkplan om hen zelfredzaam te maken op de Nederlandse arbeidsmarkt. De rol van de loopbaancoach is deelnemers te voorzien van de juiste kennis en te begeleiden in het proces. Deelnemers maken op basis daarvan zelf keuzes m.b.t. hun loopbaan in Nederland. Een belangrijk onderdeel van loopbaancoaching is om een persoonlijk loopbaanplan (stappenplan) op te stellen met deelnemer en op dit plan te reflecteren door de tijd heen.
Uitvoerende organisatie	SNTR: Team Loopbaan <ul style="list-style-type: none"> - Programmaontwikkelaar: Inhoudelijke en strategische ontwikkeling van het programma - Casusbegeleider: Trainingen en sturing van de coaches - Loopbaancoaches: Loopbaanbegeleiding voor SNTR-deelnemers.
Startdatum programma	April 2018
Grootte van het programma	90 deelnemers (pilot)
Doelen en Doelgroep	
Doelen	Deelnemers voorzien van de benodigde kennis en vaardigheden om zelfstandige acties te ondernemen rondom loopbaan (bv solliciteren op een werkstage) <ul style="list-style-type: none"> - Door het opstellen van een persoonlijk loopbaanplan en - Activeren om de benodigde stappen vanuit loopbaanplan te nemen
Doelgroep en selectie	Alle volwassen SNTR-deelnemers vanaf participatiefase <u>Pilot</u> Selectie door MB coaches op basis van 2 criteria: <ol style="list-style-type: none"> 1. Duur van deelname in programma 2. Afwezigheid van belemmeringen (op gebied van gezin of persoonlijk) waardoor deelnemer geen ruimte zouden hebben voor loopbaancoaching
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Maatwerk begeleiding: Samen kijken naar de stappen die gemaakt moeten worden voor wenselijk (vrijwilligers)werk /opleiding/ondernemen - Een-op-een gesprek: Informatie verschaffing en adviseren. - Loopbaanplan opstellen: leidraad waaruit actiepunten komen met huiswerk voor deelnemer. Vindt plaats tijdens intake en wordt steeds op gereflecteerd en eventueel ook bijgesteld. - Werkboek: Voor het gesprek tussen individuele deelnemers en de loopbaancoach vormt het werkboek loopbaancoaching de leidraad. Het is een werkboek voor deelnemers, zij kunnen hierin zelfstandig werken - Opdrachten: om zelfvertrouwen te vergroten, situaties te oefenen (bv. rollenspel om sollicitatie te oefenen). Empowerment.
Flexibele onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - Incidenteel gaan loopbaancoaches mee op gesprekken voor werkstages of leerwerk. - SNTR is aan het testen of groepsactiviteiten kunnen worden ingezet voor een homogene groep deelnemers, naast een-op-een coaching.
Differentiatie/Afstemming van programma	De bedoeling is maatwerkcoaching te bieden, op basis van de unieke situatie van een deelnemer. De coaching verschilt dus per deelnemer: op basis van achtergrond (werkervaring, opleiding) en ambities deelnemer wordt een

	loopbaanplan opgesteld. De stappen uit dit loopbaanplan om tot de toekomstwens te komen worden vertaald in acties, die genomen worden tijdens het coaching traject.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	Verschilt per deelnemer maar verwachten dat het ongeveer 1 jaar zal duren, vindt plaats tijdens de participatie- en toekomstfase
Frequentie en intensiteit	<u>Idee</u> : 1 keer in de twee weken <u>Range</u> : tussen 1-6 weken Op werkelijke situatie gebaseerd: als er sollicitatiemogelijkheden komen, mogelijk vaker afspreken. Sessie duurt tussen de 45-60 minuten
Practitioner-participant ratio	1:1
Delivery setting	SNTR-kantoor
Wie voert de interventie uit	Loopbaancoaches: 1 coach per 30 deelnemers Connectoren: waar nodig ingezet. Als het taalniveau van deelnemer A2 niveau of hoger is, is er geen connector aanwezig bij het gesprek.
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	De situatie, achtergrond, en talenten van elke deelnemer zijn uniek, waardoor voor iedere deelnemer ander stappenplan/loopbaanplan heeft en iedere deelnemer andere kennis of vaardigheden dient te worden bijgebracht.
Onderbouwing	Wesdorp, P. & van Hooft, E. & Duinkerken, G. & Geuns, R. Het heft in eigen hand, sturen op zelfsturing; Methodiek van Van Ede & Partners. Raad voor Werk en Inkomen; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. <i>Educational psychologist</i> , 28(2), 117-148.
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Nee.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training</u> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Intern</i>: Inwerktraining: Basisprincipes van loopbaancoaching, hoe voer je een loopbaangesprek a.d.h.v. gespreksleidraad, Loopbaanplan opstellen) + strategie, werkafspraken, excellente uitvoering & programma-ontwikkeling, team rollen & feedback. - <i>Extern</i>: Motiverende gespreksvoering (3 sessies van een dagdeel, gesprekstechnieken op basis van zelf ingebrachte casuïstiek). - Het idee is dat er doorlopend trainingen plaatsvinden, naar gelang de behoeften in kennis/vaardigheden die opkomen tijdens de pilot. <u>Supervisie</u> <ul style="list-style-type: none"> - Casus overleg: 1x per week per coach - Meelopen met coaches: bij loopbaangesprekken om te bezien dat de uitvoering volgens aanpak verloopt en de uitvoering eenduidig is onder de 3 coaches. - Overnemen: Casusbegeleider kan bij een gesprek zitten of de coaching van een deelnemer overnemen bij lastige casuïstiek. <u>Overleg</u> <ul style="list-style-type: none"> - Teamoverleg: wekelijks met team loopbaancoaches. Doel is om eenduidige werkwijze + thema's te bespreken (geen casuïstiek)

Materiaal voor uitvoering	<u>Voor staf:</u> - Gespreksleidraad: Intake gesprek → hoe gesprek voeren/gespreksverslag <u>Voor deelnemers:</u> - Deelnemerswebsite - Werkboek loopbaancoaching: "mijn loopbaanplan": modulaire en van deelnemer (wordt ook mee achtergelaten), vormt de basis van loopbaancoaching
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	- Checklists - Protocollen - FAQ Loopbaan - Gespreksleidraad en eenduidige leidraad - Werkboek, komt nog een handboek

Description

The Career Guidance division conserves the general objective to ensure that individual participants are self-sufficient on the labour market, and that the family as a whole is independent from social welfare. To do so, it has developed three activities: Firstly, this division has developed a series of professional training programmes focused on job applications, computer courses, entrepreneurship, as well as communication, network, and work-culture trainings to equip participants with relevant skills. Participation to these training programmes is optional, but encouraged. The second activity of the Career Guidance focuses on introducing participants to a professional network; Here, participants are invited to networking events organized both by SNTR itself as well as to external conventions throughout the city. If participants do not manage to arrange a working experience placement/internship themselves, SNTR has also developed a platform and network which aims to help them come in touch with professional opportunities. Finally, all Career Guidance activities are centred on the third activity, namely Career Coaching. Not to be mistaken with the coaching received in Social Guidance, Career Coaching focuses on coupling participants with a coach who will focus exclusively on helping the participant develop professional experience to increase their suitability for the Dutch labour market. They do so by establishing a career plan, conducting motivational conversations, as well as help prepare for job interviews and discuss potentially interesting network events. Through carrying out these activities Career Coaching also aims to increase the self-confidence and self-reliance of the participant.

Goals and Activities

The Career Guidance division's goal consists of two parts: The first one is clearly specified, as 'independence from social welfare' is an outcome which can be readily monitored over time; the second part of the programme's objective once again refers to the concept of 'self-reliance'. This term is not well defined and as a result difficult to work with as it cannot be measured. When we asked members of staff to elaborate what they understood by 'self-reliance on the labour market', we were told that a participant was self-reliant if: he/she was equipped with the relevant knowledge and skills, work experience, attitudes, and conserved a perspective for his future. Although this explanation provides further clarification regarding what is implied with the term self-reliance in this context, it remains difficult to measure this definition according to clear-cut indicators.

Justification for Design

The situation which the Career Guidance programme aims to address is formulated as follows: SNTR participants have recently arrived in the Netherlands and thus may need help in learning the relevant knowledge, skills, and approaches, as well as receive help to gain access to a network to access professional opportunities. This problem analysis is clearly formulated, which helps us to trace the rationale upon which the programme was developed. Furthermore, it is a well-recognised problem which many governments and organisations confirm to be struggling with (i.e. Municipality of Leiden⁹, Municipality of Rotterdam,...).

In order to better understand how activities were developed on the basis of this programme analysis, it is interesting to consider the sources of information which have been used to substantiate the programme's theory and approach. Policy briefs, methodologies, as well as consultations with other initiatives working in this field are referred to in the Career Guidance project proposal.

The final form of justification for design requires us to consider whether the target group was consulted in the programme development process. The programme developers of the Career Guidance programme spoke with many experts in the field, they also carried out interviews during housing visits to discuss participants' needs and requests for professional guidance.

⁹ Project JAS Statushouders. For more information: <http://www.jongerenopdearbeidsmarkt.nl/index.php/project-jas>

Quality Assurance Tools

The monitoring tools implemented by the Career Guidance team are clearly articulated. As many of the more senior staff members are equipped with relevant past experience, they do not participate in regular training sessions. However, the more junior executive members of staff are offered internal trainings by their colleagues, as well as external trainings on conducting motivational conversations, amongst others. A high level of supervision of activities is also implemented in this division, where consultations, one-on-one supervisions and team meetings are organised to ensure the quality and uniformity in approach. Finally, protocols have been developed where necessary.

Kind ZOMERSCHOOL

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Een plek in de zomer waar alle deelnemende kinderen van het SNTR programma samen kunnen komen om hun taal te oefenen en leuke dingen te doen.
Uitvoerende organisatie	<p>SNTR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Team Kind: Projectmedewerkers</u> <ul style="list-style-type: none"> o Uitvoering en coördinatie (selectie samenwerkingspartners, communicatie, promotie, planning, werving, groepsindeling, logistiek, financiën) o Ondersteuning bij het ontwikkelen van lesprogramma's en werving en selectie van (vak)docenten - <u>MB-coaches:</u> Hulp bij inschrijving van kinderen - <u>Gezinscoaches:</u> Ondersteuning tijdens de zomerschool <p>Externe Partners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dynamic Activities en Bisbee Flexonderwijs: Werven, selecteren en trainen van docenten, methodiek - Vakdocenten middagprogramma (VO) - Vrijwilligerscoördinator zomerschool
Startdatum programma	Zomer 2017
Grootte van het programma	225 kinderen
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Kinderen spelenderwijs een taal boost geven - Kinderen een leuke zomeractiviteit bieden en laten ontspannen - Ondersteuning bieden bij opbouwen groter sociaal netwerk en het leren kennen van Rotterdam - Begeleiding bieden aan kinderen: <ul style="list-style-type: none"> o die uit de schakelklas naar het regulier onderwijs uitstromen, o die van de basisschool naar de middelbare school gaan - Bevorderen sociale en culturele dimensies van integratie - Op peil houden van schoolse vaardigheden - Stimuleren dat kinderen zich veilig en welkom voelen - De kinderen kunnen beginnen met school met meer zelfvertrouwen, omdat zij hun taal hebben geoefend tijdens de zomer
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Schoolgaande SNTR kinderen (4-18 jaar) die mee willen doen - Ouders zijn uitgenodigd via post en MB coaches; zelfregistratie
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Taal leren door spelletjes, creatieve activiteiten, muziek en beweging - Ontspannende activiteit of excursie die past bij de woorden/thema's waarmee de kinderen eerder op de dag hebben gewerkt, bijvoorbeeld een bezoek aan een voetbalclub. - Thema: 2017: jouw stad // 2018: de wereld - Eindfeest met presentatie voor ouders
Flexibele onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> - Extra begeleider/docent voor kinderen die extra aandacht nodig hebben - De orthopedagoog probeert sociale-emotionele welzijn van kinderen stimuleren - Vrijwilligers
Differentiatie/Afstemming van programma	Klassen worden ingedeeld volgens leeftijd en niveau (informatie via scholen)

Dosering en Delivery	
Tijdsduur	12 dagen
Frequentie en intensiteit	4 volledige dagen per week
Practitioner-participant ratio	- Ochtend: 3:15 - Middag: 1:4
Delivery setting	Gehuurd schoolgebouw
Wie voert de interventie uit	1. Docenten: Dynamic activities (PO) Bisbee (VO) 2. Orthopedagoog 3. Vrijwilligers (ongeveer 50)
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Tijdens de zomer krijgen de kinderen weinig kans om te leren en om te gaan met de Nederlandse samenleving. Er is in Rotterdam geen zomerschool waar alle schoolgaande kinderen tijdens hun 6 weken zomervakantie terecht kunnen.
Onderbouwing	Bomhof, M. Damstra, G. Kieft, M, Weijers, S. (2016). Effectevaluatie Zomerschool Utrecht. Oberon onderzoek en advies. De Wit, W. (2013). Zomerscholen Taal/Rekenen - Het meten van de opbrengsten. Een adviesnotitie i.h.k.v. het landelijk ondersteuningstraject Onderwijstijdverlenging van het Ministerie van OCW. Geurts, E. (2016). Zo werk jij traumasensitief. Augeo magazine. Karak, O. Ramaut, G. Sterckx, M, Versteden, P.(2016). Eerste hulp bij anderstalige nieuwkomers. Brochure voor het lager onderwijs. Centrum voor Taal en Onderwijs. Kloosterboer, K. (2009). Kind in het centrum. Kinderrechten in asielzoekerscentra. Unicef Le Pichon, E. van Erning, R. Baauw, S. (2015) Country Report EDINA: Nederland. <i>Universiteit Utrecht</i> Murphy, K. Mignant, S. Boone, L. Smith, S. (2015). Parenting in times of war: supporting caregivers and children in crisis. International Rescue Committee Pharos. (2016). Kennissynthese gezondheid van nieuwkomende vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning. Sirin, S. Rogers-Sirin, L. (2015). The Educational and Mental Health Needs of Syrian Refugee Children. Migration Policy Institute.
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Nee
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<u>Training:</u> - <i>Docenten:</i> o Worden getraind (door eigen organisatie) o Projectmedewerkers geven toelichting op wat SNTR met de zomerschool wil bereiken. - <i>Projectmedewerkers</i> o Een is geschoold als orthopedagoog o E-learning Algeo voor vluchtelingenkinderen - <i>Vrijwilligers:</i> informatiebijeenkomst <u>Supervisie</u> - <i>Docent:</i> o Eindevaluatie door project medewerkers van SNTR o Geen supervisie tijdens de zomerschool

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Voor-evaluatie over capaciteiten van de docenten - <i>Programma Ontwikkelaars</i>: Geen <p><u>Overleg</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tweewekelijks met hoofd inhoudelijk programma - Wekelijks samen - Tijdens de zomerschool dagelijks overleg - Onderzoek: mini procesevaluatie heeft gehopt met het vormgeven van het programma
Materiaal voor uitvoering	<p><u>Voor staf:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - overzicht van deelnemende kinderen - vervoerlijstjes - lijstjes per school - planning - overzicht <p><u>Voor deelnemers:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatiebrieven - Flyers - PO: Boekje programma + portfolio // VO: Werkmap
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Protocollen

Kind JONGERENBIJEENKOMST

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Maandelijks terugkerende activiteiten om enerzijds de taal te oefenen en anderzijds Nederlanders en de stad te leren kennen.
Uitvoerende organisatie	SNTR: <ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerkers kind: programmaopzet - Gezinscoaches: uitvoering Externe Partners: Geen vaste (Hogeschool Rotterdam, Albeda College, Sportsclub: Sportsupport) <ul style="list-style-type: none"> - Bieden locatie, materialen, netwerk van Rotterdamse kinderen
Startdatum programma	Oktober 2017
Grootte van het programma	<u>Totaal:</u> 57 hebben een of meerdere keren deel genomen <u>Gemiddeld:</u> 15 komen per bijeenkomst
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Contact moment creëren met Nederlandse jongeren - Ontmoeting van peers - Integratie bevorderen en sneller de taal leren - Vriendschappen en netwerk opbouwen
Doelgroep en selectie	Jongeren tussen de 12 en 21 jaar, maar jongeren die ouder zijn, zijn ook welkom <ul style="list-style-type: none"> - Flyers gestuurd via WhatsApp naar alle ouders en jongeren - Nabellen
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	Om de maand actieve activiteiten of activiteiten met taal <ul style="list-style-type: none"> - Uitstapjes of workshops: <ul style="list-style-type: none"> o Thema's: Kunst, cultuur, sport, muziek o Graffititour, Rap workshop, Graffiti workshop o Kangoojumpen o Arabisch film festival o Etentje Bazar - Taal café: <ul style="list-style-type: none"> o Taalspelletjes o Kahoot quiz
Differentiatie/Afstemming van programma	
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	1 jaar
Frequentie en Intensiteit	2 uur maandelijks
Practitioner-participant ratio	3:15
Delivery setting	<ul style="list-style-type: none"> - Taalcafé: SNTR - Uitstapjes en workshops: Overal in Rotterdam
Wie voert de interventie uit	<ul style="list-style-type: none"> - Vrijwilligers (SNTR medewerkers) - Gezinscoaches - Projectmedewerkers
Ratio achter het Ontwerp	

Probleemanalyse	Vluchtelingen kinderen (de groep van 12-18 in het bijzonder) zijn als groep kwetsbaarder in vergelijken met jongere vluchtelingenkinderen en komen doorgaans minder in contact met Rotterdamse leeftijdsgenoten. Hierdoor kunnen zij de Nederlandse taal minder oefenen met leeftijdsgenoten en bouwen ze vaak minder snel een netwerk op.
Onderbouwing	Bomhof, M. Damstra, G. Kieft, M, Weijers, S. (2016). Effectevaluatie Zomerschool Utrecht. Oberon onderzoek en advies. De Wit, W. (2013). Zomerscholen Taal/Rekenen - Het meten van de opbrengsten, Een adviesnotitie i.h.k.v. het landelijk ondersteuningstraject Onderwijstijdverlenging van het Ministerie van OCW. Geurts, E. (2016). Zo werk jij traumasensitief. Augeo magazine. Karak, O. Ramaut, G. Sterckx, M, Verstedden, P.(2016). Eerste hulp bij anderstalige nieuwkomers. Brochure voor het lager onderwijs. Centrum voor Taal en Onderwijs. Kloosterboer, K. (2009). Kind in het centrum. Kinderrechten in asielzoekerscentra. Unicef Le Pichon, E. van Erning, R. Baauw, S. (2015) Country Report EDINA: Nederland. <i>Universiteit Utrecht</i> Murphy, K. Maignant, S. Boone, L. Smith, S. (2015). Parenting in times of war: supporting caregivers and children in crisis. International Rescue Committee Pharos. (2016). Kennissynthese gezondheid van nieuwkomende vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning. Sirin, S. Rogers-Sirin, L. (2015). The Educational and Mental Health Needs of Syrian Refugee Children. Migration Policy Institute.
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Gezinscoaches spreken veel van de jongeren. Ze vragen waarom ze niet zijn gekomen en wat ze graag zouden willen doen. Zij hebben ook een poging gedaan om jongerencommissie op te stellen die zelf over de activiteiten zou beslissen, maar dit is vanwege te weinig animo niet gelukt.
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	De eerste acht keer zijn de projectmedewerkers aanwezig geweest en bij ongeveer vier van de acht bijeenkomsten betrokken bij de voorbereiding. Nu organiseren gezinscoaches alles zelfs.
Materiaal voor uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie: formulieren/mondeling - Jongerencommissie: poging om op te richten maar niet gelukt - Taalspelletjes
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Protocollen
Extra Informatie	
Andere relevante informatie	Jongerenbijeenkomst loopt moeizamer dan verwacht: Het bereiken van jongeren blijkt lastig te zijn. Vooral Nederlandse jongeren (die alleen mee doen als het verplicht is) maar ook Syrische jongeren (die hebben het druk met ramadan, school, etc.) <ul style="list-style-type: none"> - Te grote leeftijdsverschil - De jongeren komen in een nieuwe fase van hun leven: ze stromen naar reguliere onderwijs - De jongeren aarden sneller dan ouderen: Het programma is waardevol geweest voor de afgelopen jaar, maar nu niet meer nodig voor de kinderen die al 2 jaar in NL zitten. - De bedoeling is om Nederlandse kinderen ook te betrekken maar in het praktijk blijkt lastig te realiseren.

Kind MENTORPROGRAMMA

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Koppeling tussen van een SNTR-kind aan een mentor, waarbij de mentor een-op-een aandacht kan bieden en het kind kan helpen met het maken van huidige en toekomstige keuzes in het onderwijs.
Uitvoerende organisatie	SNTR: <ul style="list-style-type: none"> - Team kind: afspraken met samenwerkingspartner, monitoring, financiering, evaluatie - Coaches: signaleren hulpvraag, helpen ouders met aanmelding Externe Partners <ul style="list-style-type: none"> - Stichting BforYou: intake, werving en training mentoren, matching, contact met gezin, evaluatie
Startdatum programma	September 2017
Grootte van het programma	25
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Kinderen een inspiratiebron bieden - Zelfvertrouwen vergroten en motivatie om vol te houden in het onderwijssysteem - Netwerk vergroten, binding met Rotterdam en Nederland vergroten - Toekomstperspectief van kinderen verbreden
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - SNTR-kinderen tussen de 10 en 16 jaar die al 1 jaar in Nederland zijn en die ondersteuning/aandacht nodig hebben vanwege isolatie, (taal)achterstand, weinig aandacht. Er moet een hulpvraag zijn. - Werving van kinderen gaat via de coaches.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Kennismakingsgesprek - Elke afspraak begint altijd thuis - Spelletjes spelen/iets koken - Steeds een stapje verder: Uitstapjes - Vrijwilligers betalen activiteiten zelf - Evaluatiemoment: BforYou x Mentoren x Gezinnen
Volgorde	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projectmedewerker Stichting BforYou komt langs voor een eerste kennismaking met de kind 2. Mentoren010 zoek een mentor die goed bij de kind past 3. Projectmedewerker BforYou komt samen met de mentor langs voor de eerste ontmoeting 4. Mentor en kind doen samen leuke activiteiten
Differentiatie/Afstemming van programma	Aangepast op de hulpvraag van het kind
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	Ten minste 1 jaar
Frequentie en Intensiteit	1 keer per 2 weken / 1 keer per week (afhankelijk van wens/beschikbaarheden van beiden) spreken de mentor en kind twee uur af
Practitioner-participant ratio	1:1
Delivery setting	<ul style="list-style-type: none"> - Thuis - In de wijk/ stad

Wie voert de interventie uit	Mentors (vrijwilligers)
Ratio achter het Ontwerp	
Probleemanalyse	Kinderen moeten snel belangrijke keuzes maken over hun toekomst. Zij hebben onvoldoende kennis van het Nederlandse onderwijssysteem en hun ouders kunnen hen daarin niet ondersteunen. Omdat kinderen nieuw zijn, de weg nog niet kennen, de taal nog niet spreken en een klein netwerk hebben, kunnen zij hulp goed gebruiken.
Onderbouwing	<p>Bomhof, M. Damstra, G. Kieft, M, Weijers, S. (2016). Effectevaluatie Zomerschool Utrecht. Oberon onderzoek en advies.</p> <p>De Wit, W. (2013). Zomerscholen Taal/Rekenen - Het meten van de opbrengsten, Een adviesnotitie i.h.k.v. het landelijk ondersteuningstraject Onderwijstijdverlenging van het Ministerie van OCW.</p> <p>Geurts, E. (2016). Zo werk jij traumasensitief. Augeo magazine.</p> <p>Karaka, O. Ramaut, G. Sterckx, M, Versteden, P.(2016). Eerste hulp bij anderstalige nieuwkomers. Brochure voor het lager onderwijs. Centrum voor Taal en Onderwijs.</p> <p>Le Pichon, E. van Erning, R. Baauw, S. (2015) Country Report EDINA: Nederland. <i>Universiteit Utrecht</i></p> <p>Murphy, K. Maignant, S. Boone, L. Smith, S. (2015). Parenting in times of war: supporting caregivers and children in crisis. IRC</p> <p>Pharos. (2016). Kennissynthese gezondheid van nieuwkomende vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning.</p> <p>Sirin, S. Rogers-Sirin, L. (2015). The Educational and Mental Health Needs of Syrian Refugee Children. Migration Policy Institute.</p>
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Geen
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	<p><u>Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - BforYou: Training Mentor <p><u>Supervisie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Projectmedewerker Sticthing BforYou: Evaluatie/contact met de mentoren en met de gezinnen - Projectmedewerkers SNTR voeren een evaluatie per kwartaal (programma design, monitoren en rapporteren frameworks, casuïstiek bespreken) <p><u>Overleg</u></p> <p>Geen; uitbesteding</p>
Materiaal voor uitvoering	Handboek
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Nog niet uitgewerkt (pilot)

Kind GROEPSINFORMATIESESSIES

Algemeen Programma Informatie	
Korte beschrijving	Arabische groepsinformatiesessie waar ouders informatie kunnen krijgen over het onderwijs van hun kinderen in Nederland
Uitvoerende organisatie	SNTR: <u>Team Kind:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Inhoud van presentatie bepalen - Organisatie regelen MB Coaches: Ondersteuning van ouders met aanmelding
Startdatum programma	December 2016
Grootte van het programma	86 ouders hebben tot nu toe deelgenomen aan zeven bijeenkomsten (Q2 2018)
Doelen en Doelgroep	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> - Ouders voorlichten over het Nederlandse onderwijssysteem en de schoolcultuur <ul style="list-style-type: none"> o Informeren over de doorstroommogelijkheden en toekomstperspectief van hun kinderen binnen het Nederlandse onderwijssysteem - Ouders een platform bieden om vragen te stellen over de nieuwe situatie in Nederland en elkaar te steunen en te adviseren <ul style="list-style-type: none"> o Contact leggen tussen de school en ouders o Ouderbetrokkenheid stimuleren o Ouders geruststellen
Doelgroep en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Ouders met (bijna) schoolgaande kinderen - Scholen met SNTR kinderen - Werving via MB coaches: Ouders krijgen een uitnodiging en melden aan via strookje onder brief.
Beschrijving Interventie	
Componenten en Inhoud	
Kerncomponenten	<ul style="list-style-type: none"> - Voorstelrondje - Presentatie waar deelnemers kunnen doorbreken met vragen - Voorbeelden van vragen: Is het een goeie school? Wat is een schakelklas? Waarom moet mijn kind naar een schakelklas? Regels op school? Wat doet een intern begeleider? Wat doet een maatschappelijke begeleider?
Differentiatie/Afstemming van programma	Presentatie aangepast volgens vragen en voorstelrondje.
Dosering en Delivery	
Tijdsduur	1,5 jaar
Frequentie en Intensiteit	4 bijeenkomsten per jaar van 1,5 uur
Practitioner-participant ratio	1:15
Delivery setting	SNTR
Medium of Delivery	In persoon
Wie voert de interventie uit	SNTR-connector
Ratio achter het Ontwerp	

Probleemanalyse	Het blijkt dat er grote behoefte is aan informatie over het onderwijs van kinderen. Coaches krijgen veel vragen die ze niet altijd kunnen beantwoorden (geen tijd/kennis).
Onderbouwing	<p>Bomhof, M. Damstra, G. Kieft, M, Weijers, S. (2016). Effectevaluatie Zomerschool Utrecht. Oberon onderzoek en advies.</p> <p>De Wit, W. (2013). Zomerscholen Taal/Rekenen - Het meten van de opbrengsten, Een adviesnotitie i.h.k.v. het landelijk ondersteuningstraject Onderwijstijdverlenging van het Ministerie van OCW.</p> <p>Geurts, E. (2016). Zo werk jij traumasensitief. Augeo magazine.</p> <p>Karaka, O. Ramaut, G. Sterckx, M, Versteden, P.(2016). Eerste hulp bij anderstalige nieuwkomers. Brochure voor het lager onderwijs. Centrum voor Taal en Onderwijs.</p> <p>Kloosterboer, K. (2009). Kind in het centrum. Kinderrechten in asielzoekerscentra. Unicef</p> <p>Le Pichon, E. van Erning, R. Baauw, S. (2015) Country Report EDINA: Nederland. <i>Universiteit Utrecht</i></p> <p>Murphy, K. Maignant, S. Boone, L. Smith, S. (2015). Parenting in times of war: supporting caregivers and children in crisis. International Rescue Committee</p> <p>Pharos. (2016). Kennissynthese gezondheid van nieuwkomende vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning.</p> <p>Sirin, S. Rogers-Sirin, L. (2015). The Educational and Mental Health Needs of Syrian Refugee Children. Migration Policy Institute.</p>
Betrokkenheid van doelgroep in programma opzet	Inhoud: Aanpassing aan de hand van de input gekregen van de ouders
Kwaliteitsbewaking	
Personeelondersteuning voor uitvoering	Nee
Materiaal voor uitvoering	<u>Deelnemers</u> <ul style="list-style-type: none"> - PowerPoint presentatie - Handouts en informatiematerialen
Toezicht op de naleving van de beoogde kwaliteit	Geen.

Description

The Children programme's goal is to ensure that the children of the SNTR programme can develop themselves by addressing potential barriers and deficiencies. To cater to their welfare, the programme is composed of four separate interventions: Firstly, SNTR offers a three-week summer school filled with lessons, excursions, and games during the children's summer break. This is organised in cooperation with external organisations which have experience with summer camps and teaching the Dutch language. Secondly, SNTR organises youth events throughout the year, where children between the age of 12 and 21 can practice their Dutch and do fun activities in the city with other native Dutch children. The third activity of the Children programme is also outsourced to an external organisation, which couples volunteer mentors with SNTR children. Through this mentor-mentee relationship, the participating children are able to ask questions or discuss challenges which their parents are unable to address. These usually regard their experience settling in the Netherlands. The fourth intervention offered by the Children programme consists of information sessions to inform and address parents' concerns regarding the upbringing and education of their children in the Netherlands. These sessions are carried out in Arabic by a connector of SNTR. The Children 'division', which conserves only two members of staff, is small.

Goals and Activities

The goal of the Children programme focuses on the healthy development of a child on a socio-emotional, physical, and cognitive level in all domains of a child's life. This takes place alongside the care and support that children receive at school in order to make sure that potential delays and barriers in the child's development are addressed. To address this overarching objective, the programme is constituted of a series of clearly delineated interventions, which are themselves guided by more specific objectives.

Justification for Design

In its project proposal, the division defines its problem into a series of challenges, which the different interventions of this programme subsequently aim to address. These are: the need to support in addressing children's educational and linguistic disadvantages, their lack of network, as well as information, and orientation to make choices for their future. These problems, as well as the interventions developed to address these, are supported by empirical evidence.

The Children division has not successfully consulted the target population to shape the design of their programme. Indeed, in the early developments of the Children programme, the team tried to install a youth committee, which would provide a platform for the children to influence the design of the activities and interventions of the programme. Unfortunately, this initiative was not successful, as there was little enthusiasm on behalf of the children to participate in this committee.

Quality Assurance Tools

As the majority of the activities carried out in the Children programme are outsourced to external organisations, the majority of supervision takes place through project evaluations which happen on a yearly basis, as well as feedback sessions.

Annex I. Audit Trail Data Collection

Table 1: Audit trail

	What	Short Description / Comments	
Document review	Website for SNTR participants	http://www.sntr.nl/deelnemers Key information are provided for SNTR programme participants in Dutch and Arabic about the SNTR programme: housing, language, children, loopbaan, integration, Q+A	
	Handbook Social Guidance	Manual providing information and instructions on the programme 'Maatschappelijk Begeleiding' as well as a contextual overview of the other components of the programme.	
	Updates for SNTR / SDVB board meetings	Quarterly updates presented by SNTR to SDVB regarding the situation and progress of the program, as well as financial and risk analyses.	
	Internal documents	Written communications on organizational and logistical details	
	Investment proposals	Outlined plans for SNTR's programmes to SDVB	
Interview	Sayida Goedhoop	Programme director end responsible for all activities and manages teamleads therein.	
	Sanne Hetteema	Main responsible for Execution: Programmes Kind, Taal, and Loopbaan	
	Erwin Hieltjes	Main responsible for Content-Based Programme: Housing, Organisational Development, and Office management.	
	Alice Hendriks	Head and programme developer Maatschappelijke Begeleiding	
	Xanel Rooderkerk	Programme developer Loopbaan	
	Rahel Araya	Programme officer Housing	
	Karin ter Horst	Programme developer Language	
	Ilva Veul	Case supervisor Team South	
	Michael Ogubai	Project officer Work and Programme Developer Professional Network	
	Leonie Rosendaal & Joëlle Zwaal	Project officers Child	
	Michelle van Toor	Project Officer work and Programme Developer Trainings	
		Hester Ringnalda	Language Advisor
		Katja Mertens	Communications officer
	Naomi/Carina	Family coaches	
	Anne de Graaf	PhD Candidate VU Strengths project	
	Jamila Ben Kassem	Project Officer Taal Maatjes	

Reference List

Astbury, B., & Leeuw, F. L. (2010). Unpacking black boxes: mechanisms and theory building in evaluation. *American journal of evaluation*, 31(3), 363-381.

Hoffmann, T. C., Glasziou, P. P., Boutron, I., Milne, R., Perera, R., Moher, D., ... & Lamb, S. E. (2014). Better reporting of interventions: template for intervention description and replication (TIDieR) checklist and guide. *Bmj*, 348, g1687.