

Marjolein Odekerken, Verwey-Jonker Instituut en Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS)
Driss Kaamouchi, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN)

Bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond (met geldzorgen, armoede en schulden)

Tips voor diversiteitssensitief werken

Programma

- Opening en voorstelronde
- Diversiteits sensitief werken → aandacht voor *inwoners met een migratie achtergrond*
- Tips en voorbeelden uit de praktijk

Onderzoek: inwoners met een migratieachtergrond

Verwey-Jonker Instituut/Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) in
samenwerking met:

Stichting Ocan

Divosa

De Alliantie Vrijwillige Schuldhelp (AVS)

Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN)

NVVK

Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT)

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

<https://www.kis.nl/publicatie/bereiken-benaderen-en-begeleiden-van-inwoners-met-een-migratieachtergrond-armoede-schulden-geldzorgen>



Diversiteitssensitief werken verdient meer aandacht

- Samenleving wordt steeds diverser
- Aansluiten op de leefwereld van inwoners met allerlei verschillende achtergronden

“Een diversiteitssensitieve aanpak “richt zich op álle aspecten waarop mensen kunnen verschillen, maar daarbinnen kan wel de nadruk gelegd worden op één of meer diversiteitsaspecten.”

“Referentiekader van professionals en de doelgroep kunnen op meerdere aspecten van elkaar verschillen: cultuurverschillen, capaciteiten en positie”.



Hoe gaan jullie hiermee om?

“Wij weten dat een hulpvrager met een migratieachtergrond een bijzondere aanpak nodig heeft, dat gaat gepaard met extra tijd.”

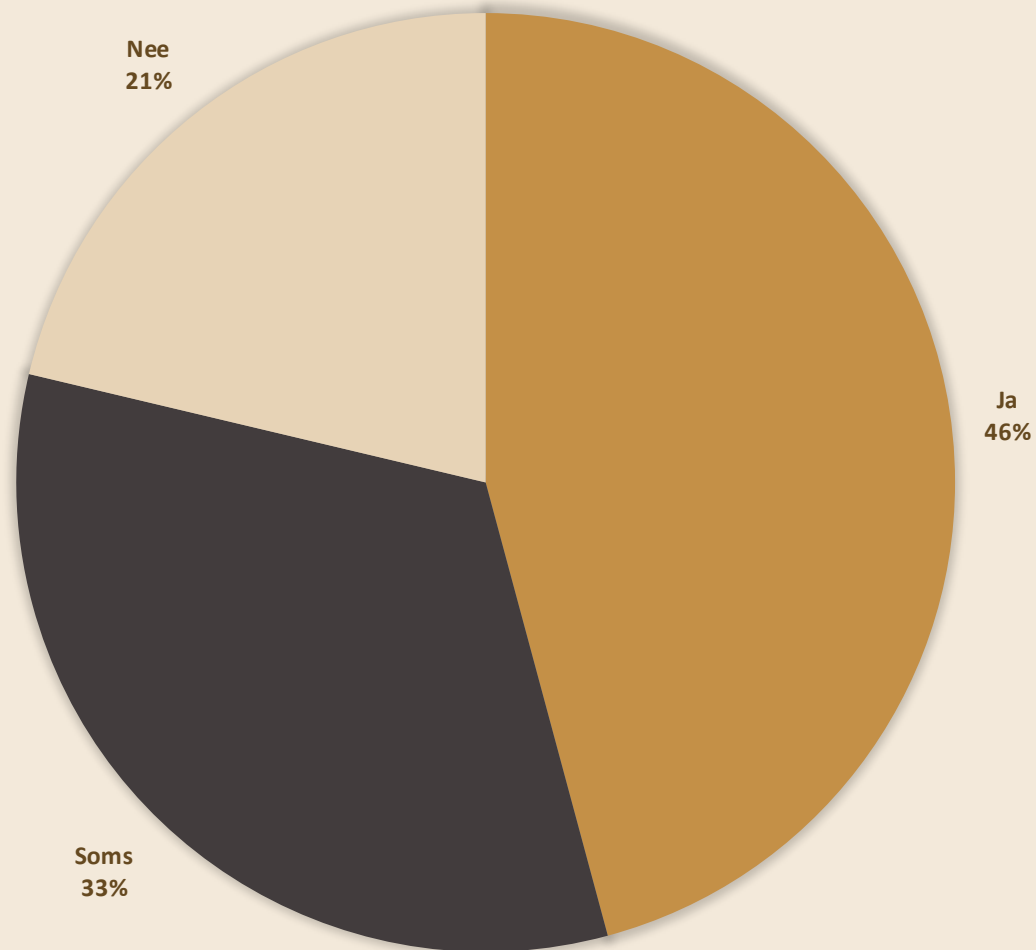
Gemeente

Enquête onder gemeenten (n = 155)



*Wat zijn hun ervaringen in het bereiken,
benaderen en begeleiden van inwoners met een
migratieachtergrond?*

Gemeenten ervaren verschillen in het begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond



Wat doen gemeenten nu in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond?

1. We zetten een tolk in (51%).
2. We doen niets specifiek (29%).
3. We hebben hulpverleners met diverse culturele achtergronden in dienst (27%).
4. Anders (18%). Voorbeelden: eerder via mail corresponderen, een familielid mee laten nemen, filmpjes, vertaalapps en het organiseren van bijeenkomsten voor inwoners die moeite hebben met de taal.
5. We werken zowel met mannen als vrouwen binnen de dienstverlening als we langsgaan (15%).
6. We trainen medewerkers in verschillende vaardigheden/onderwerpen (5%).

Tips uit de praktijk

I. Systeem/organisatie

“Er is geen doelgroepenbeleid, maar het is wel belangrijk om naar deze specifieke doelgroep te kijken zoals we ook speciale aandacht voor ZZP-ers en jongeren hebben.”

gedeelde visie

onderdeel reguliere dienstverlening



II. Hulpverleners/vrijwilligers

- multidisciplinair team
- deskundigheidsbevordering
- laagdrempeligheid
- vertrouwen en herkenbaarheid
- communicatie
- bejegening en houding
- werkwijze
- verschillen man/vrouw

“Bijvoorbeeld heb je schulden, dan vraag je ‘kom erover praten’. Dan heeft niemand schulden. Als je zegt ‘we hebben een activiteit, we gaan gezamenlijk eten/dansen, we hebben het over opvoeden in twee culturen.’ Dan beginnen mensen daarin geïnteresseerd te raken. En is een bekende sleutelfiguur/rolmodel die ook bij de bijeenkomst aanwezig is. Dan weet je ook wie er op af zullen komen. Gaandeweg ga je het ook over schulden hebben. Dan kan je het ook over geweld in huis, opvoeding hebben, omgaan met geld hebben.”



*“Vaak is er een taalbarrière
waardoor het lastig is om
duidelijk te maken waarvoor
we komen. Soms is er ook
vanuit cultuur weinig
vertrouwen in een overheid.”*

<taalbarrière en
vertrouwen>

“Ze gaan het eerst zelf proberen op te lossen en juist ook binnen de eigen gemeenschap, maar dat blijft dan zo onder de radar. **Schaamte** bij financiële problemen en geldzorgen is natuurlijk bij iedereen wel aanwezig, maar binnen die gemeenschappen, binnen die niet Nederlands gemeenschappen is dat nog een keer extra. Dus dan praat je helemaal niet over je financiën en al helemaal niet over zorgen die je hebt. Dus dan moet je wel cultuursensitief werken om zo een gemeenschap te kunnen bereiken.”

“Juist **het werken aan vertrouwen** is voor de doelgroep van inwoners met een migratieachtergrond essentieel. Schaamte en taboe spelen binnen gemeenschappen een grote rol. Vaak als men komt, dan krijg je niet volledige plaatje. Daar moet je achter komen. Als er vertrouwen is, dan kan je meer vragen en meer zeggen. We proberen ook vraag achter de vraag uit te vinden. Soms zijn het de schulden, vaak is het meer dan dat.”



*“Bij hulpvragers met een migratieachtergrond: er is sprake van **verschillende typen schulden** die door hulpverleners in de verkeerde context worden geplaatst. Bijvoorbeeld in de Turkse cultuur is het normaal om als ouder zelf een lening af te sluiten voor de bruiloft van hun zoon of dochter. Daardoor komen ze misschien in de schulden. Wanneer een ouder dan bij een schuldhulpverleningsinstantie in Nederland komt, wordt dit vaak niet begrepen omdat dit in Nederland niet normaal is.”*

< informele schulden >



III. Inwoners met een migratieachtergrond vergroten bewustwording betrek het sociale netwerk

➡ Betrek communities of whatsapp groepen waarin inwoners met een migratieachtergrond met elkaar in contact treden om ervaringen uit te wisselen en met elkaar tips/adviezen delen over waar ze naartoe kunnen voor hulp etc. Via dergelijke netwerken is de doelgroep laagdrempelig te bereiken.

Mond op mond reclame



IV. Samenwerking tussen formele en informele organisaties

Gelijkwaardigheid
Warme overdracht

“Iets meer focus en oog om aan het begin van de projecten (aan de tekentafel) lui te betrekken die verbinding of connectie hebben met de groepen die men wilt bereiken. Als je met al je homogene resources, homogene groep, dat is een gemiste kans om zelf beter te worden en dingen te leren. Zeg ik uit ervaring.”

Tips voor het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

01

Zet in op laagdrempeligheid

Ga naar de mensen toe (zelf óf sluit bij organisaties aan die dit doen), of sluit aan bij laagdrempelige activiteiten om zo de doelgroep te bereiken. Zet extra in op het laagdrempelig bereikbaar zijn, bijvoorbeeld via Whatsapp of door inlooptsprekken op locatie aan te bieden. Of door in de avond langs te gaan.



03

Creëer vertrouwen en herkenbaarheid

Werk met ervaringsdeskundigen of sleutelpersonen als herkenningspunt en om vertrouwen te creëren richting formele instanties. Neem hen als gemeente of schuldhulporganisatie in dienst. Investeer in de vertrouwensband: begin met praktische vragen, neem de tijd en stel daarna verdiepende vragen om tot de onderliggende hulpvraag te komen.



02

Communiceer toegankelijk

- Maak gebruik van korte en makkelijke zinnen.
- Gebruik visualisaties: afbeeldingen, plaatjes, pictogrammen.
- Ontwikkel animaties in makkelijke taal.
- Maak gebruik van vertaalapps.
- De kracht zit in de herhaling van informatie.



04

Bouw een sociaal netwerk

- Als je als hulpverlener iemand uit een gezin hebt geholpen, zorg ervoor dat deze persoon haar/zijn **goede ervaringen deelt** binnen de familie, vriendengroep of de buurt. **Mond op mond reclame** werkt volgens hulpverleners en zelforganisaties erg goed om een grote groep inwoners te kunnen bereiken.
- **Rolmodellen of belangrijke sleutelpersonen in gemeenschappen hebben een belangrijke rol.** Als je bijvoorbeeld contact hebt met buurtmoeders, buurtvaders, vrouwen of kinderen, kunnen zij het vervolgens weer door vertellen binnen hun eigen sociale netwerk.
- **Betrek communities of Whatsapp groepen** waarin inwoners met een migratieachtergrond met elkaar in contact treden om ervaringen uit te wisselen en met elkaar tips/adviezen delen over waar ze naartoe kunnen voor hulp etc. Via dergelijke netwerken is de doelgroep laagdrempelig te bereiken.

05

Werk aan bejegening en houding

- Probeer op een rustige manier het gesprek te openen, begin klein en doseer de informatie.
- Wees je bewust van je eigen houding en rol en sta open voor het verhaal en de emoties van de ander. Dit betekent ook het innemen van een open houding en dat je echt nieuwsgierig bent.
- Zet in op schaamte-/schuldsensitief en traumasensitief werken. Van hulpverleners vraagt de grote invloed van schaamte ook een zekere empathie en inlevingsvermogen van hoe iemand zich kan voelen en dat schaamte en mogelijk ook trauma daarin een grote rol kunnen innemen. Trauma kan met name bij specifieke doelgroepen zoals statushouders en vluchtelingen een rol spelen.



06

Stel je werkwijze bij

- Heb aandacht voor 'on the spot helpen'. Probeer lange tussenperiodes te vermijden bijvoorbeeld 'als iemand contact heeft opgenomen of is doorverwezen, dan ervoor zorgen dat je snel het vervolgcontact oppakt.'
- Wees duidelijk en manage verwachtingen.
- Neem inwoners bij de hand en blijf betrokken (nazorg). Zet vooral in op het toeleiden van mensen naar de formele hulpverlening, zeker waar de drempels bij de inwoners hoog zijn en er sprake is van wantrouwen. Een warme overdracht is van belang waarbij ook vinger aan de pols wordt gehouden.



Tips gericht op verschillen tussen mannen en vrouwen met een migratieachtergrond

01

Wees je bewust van verschillen tussen mannen en vrouwen

Bewustzijn is van belang bij (mogelijke) verschillen tussen mannen en vrouwen. Wie is het beste aan te spreken, en is de inzet van een mannelijke of juist vrouwelijke hulpverlener te overwegen?



03

Organiseer laagdrempelige activiteiten specifiek gericht mannen

Laat die plaatsvinden op momenten die buiten werktijden vallen, om zo een vertrouwensband op te bouwen en vanuit daar financiële kwesties bespreekbaar te maken.



02

Werk met vrouwelijke vrijwilligers op locaties en bij activiteiten waar groepen vrouwen samenkomen



04

Werk met mannelijke rolmodellen of vrijwilligers

Mannelijke vrijwilligers kunnen voorlichting geven op plekken waar mannen samen komen.



Tips om diversiteits sensitief (samen)werken in de organisatie door te voeren

01

Organiseer een sessie over diversiteits sensitieve hulpverlening

Organiseer binnen de gemeente of formele schuldhulpverleningorganisaties een sessie waarin het gesprek wordt gevoerd over hoe inwoners met een migratieachtergrond beter bereikt, benaderd en begeleid kunnen worden.



03

Richt een werkgroep op of stel ambassadeurs aan die concreet aan de slag gaan met diversiteits sensitief werken



02

Nodig ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen uit om over hun ervaringen te vertellen



04

Creër randvoorwaarden om samenwerken te stimuleren

Dit betreft onder andere erkenning en waardering vanuit formele organisaties voor samenwerken met informele organisaties, sleutelpersonen of ervaringsdeskundigen; het vast leggen van afspraken, opstellen van een plan of beleid of het creëren van een organisatiestructuur, zoals in een Platform of Alliantie; en tot slot, financiële vergoeding voor de informele organisaties die veelal op vrijwilligersbasis werken.



Tips voor de samenwerking

Tussen formele en informele organisaties

01

Versterk de samenwerking

Stimuleer structurele samenwerking tussen formele en informele organisaties. Samen bereik je meer.



02

Werk vanuit gelijkwaardigheid

Erken de unieke positie van informele organisaties. Ze beschikken over vertrouwen, bereik en cultuursensitiviteit.



03

Denk lokaal: werk op buurtniveau

Niet alleen op stadsniveau samenwerken, maar juist in de wijk of buurt om écht dichtbij de mensen te zijn.

04

Zorg voor een warme overdracht

Creëer een zachte landing naar formele hulpverlening, zodat inwoners zich veilig en vertrouwd voelen bij de overstap.



05

Neem als gemeente de regie

Gemeenten kunnen samenwerking:

- Stimuleren (maak duidelijk wat het oplevert)
- Faciliteren (zorg voor middelen & randvoorwaarden)
- Monitoren (volg resultaten en veranker in beleid)



06

Zet in op kennisdeling

Organiseer uitwisselingssessies en overlegmomenten tussen formele en informele partijen. Samen leren = samen sterker.

Bedankt voor jullie aandacht!

- Handreiking Bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond met geldzorgen, armoede en schulden
- Factsheet 1 Tips diversiteitsensitieve schuldhulpverlening
- Factsheet 2 Implementatie handreiking
- Factsheet 3 Diversiteitsensitief samenwerken

Vragen of interesse in een workshop/training?

Dr. Marjolein Odekerken (modekerken@verwey-jonker.nl, 0611211312)

Bingokaart diversiteitsensitief werken

We hebben een visie op het belang van diversiteitsensitief (samen)werken	We organiseren cursussen/trainingen rondom diversiteitsensitief werken	We hebben een multidisciplinair team
Tips:	Tips:	Tips:
We werken samen met sleutelpersonen uit het informele netwerk	We houden in de communicatie rekening met inwoners met een migratieachtergrond	We betrekken het sociale netwerk van inwoners met een migratieachtergrond
Tips:	Tips:	Tips:
We werken op buurniveau samen	We hebben aandacht voor informele schulden	We hebben voldoende handvatten om diversiteitsensitief te kunnen werken
Tips:	Tips:	Tips:

Meer weten over informele schulden?

- Rapport [Informele-schulden-een-tweezijdige-medaille-423619.pdf](#)
- [Factsheet handelingsperspectieven informele schulden](#)
- Artikel [Meer aandacht nodig voor informele schulden.pdf](#)
- Artikel Sociaal bestek '[Schuld bij bekende is groeiend probleem](#)'