

Marjolein Odekerken, Verwey-Jonker Instituut en Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS)
Driss Kaamouchi, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN)
Zeki Baran, Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT)
Lionel Martijn, Stichting Organisatie Caribische Nederlanders (Ocan)

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

Tips voor een diversiteitsensitive schuldhulpverlening

Programma

- Opening en voorstelronde: Marjolein
- Kort over het onderzoek: Marjolein
- Ervaringen uit de praktijk a.d.v.h. thema's uit de Bingo-kaart & interactie met de zaal
 - Lionel (Ocan)
 - Driss (SMN)
 - Zeki (IOT)

Nieuw onderzoek

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)

In opdracht van SZW & OCW

Bereiken, benaderen en begeleiden

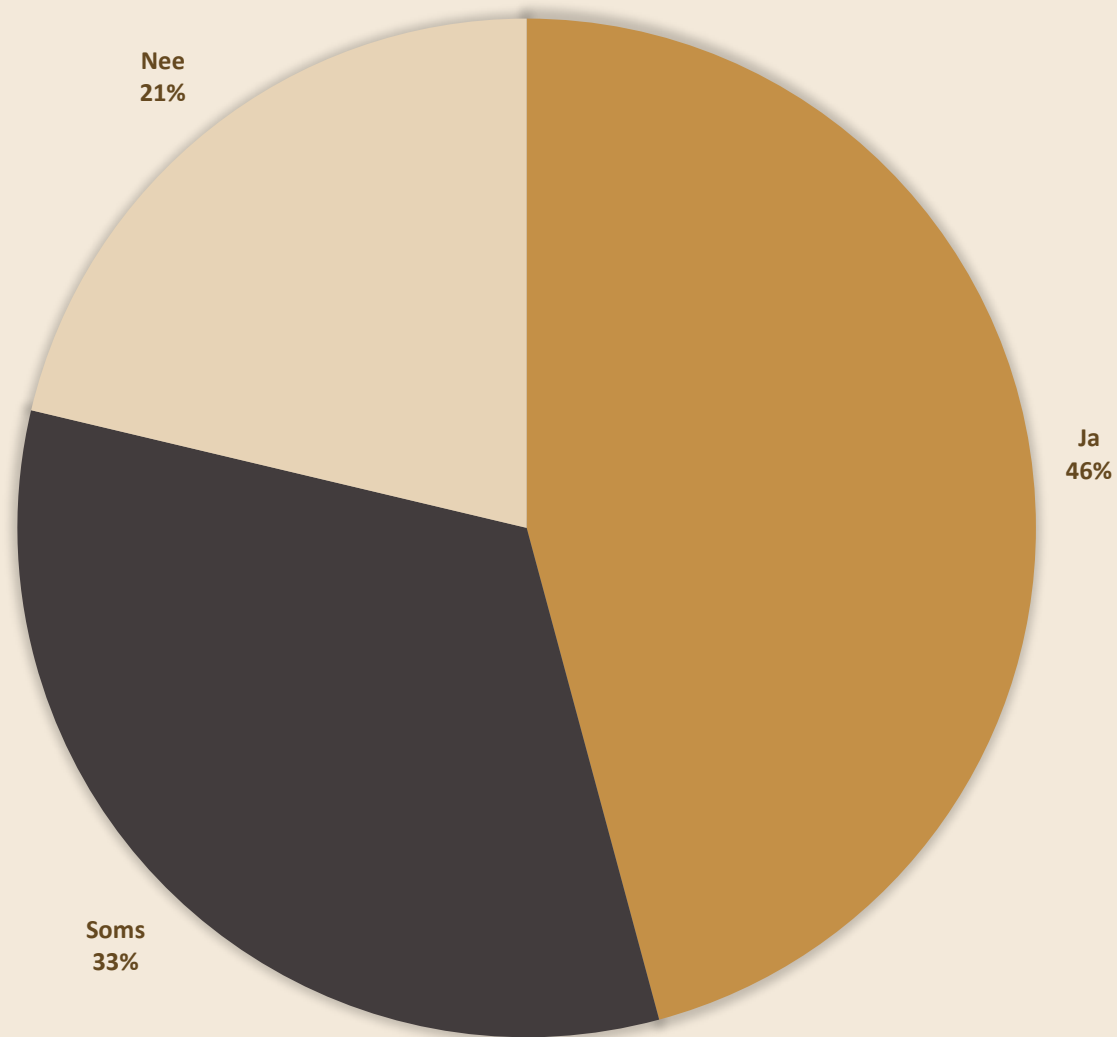
- Diversiteitssensitief werken onderbelicht
- Samenwerking formele en informele organisaties essentieel element
- In de praktijk zijn nog veel belemmeringen
 - Systeem/organisatie
 - Hulpverleners/vrijwilligers
 - Inwoners met een migratieachtergrond

Behoefte aan concrete handvatten en tips

“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.”

“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.”

Gemeenten ervaren verschillen in het begeleiden (n=155)



Wat doen gemeenten nu?

De top vijf antwoorden (n=158 gemeenten)

- We zetten een tolk in (51%).
- We doen niets specifiek (29%).
- We hebben hulpverleners met diverse culturele achtergronden in dienst (27%).
- 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.
- We werken zowel met mannen als vrouwen binnen de dienstverlening als we langsgaan (15%).
- We trainen medewerkers in verschillende vaardigheden/onderwerpen (5%).

Tips uit de praktijk

Perspectieven en ervaringen van gemeenten, vrijwilligersorganisaties, laagdrempelige tusseninitiatieven, zelforganisaties, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen

1. Tips landelijke/gemeentelijke systemen en beleid
2. Tips hulpverlening
3. Tips inwoners met een migratieachtergrond
4. Tips formele en informele samenwerking

“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.”

“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.”

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

01

Organiseer een sessie over diversiteitsensitieve 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 diversiteitsensitief 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 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 inloopsprekuren 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 gemeenschappen 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-/schuilsensitief 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 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.

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	We hebben aandacht voor informele schulden	We hebben voldoende handvatten om diversiteitsensitief te kunnen werken
Tips:	Tips:	Tips:

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)

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'](#)