

# Ambulante hulp aan laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld

Een verkenning: hoe kan hulp beter aansluiten?



# 1. Inleiding

Dit verkennend onderzoek naar toegang en hulp voor laagtaalvaardige<sup>1,2</sup> slachtoffers van huiselijk geweld is uitgevoerd, omdat ambulante hulporganisaties beperkt zicht lijken te hebben op slachtoffers van huiselijk geweld die de Nederlandse taal niet of nauwelijks machtig zijn. In dit rapport trachten we antwoorden te geven op de volgende vragen: Hoe kunnen we tijdig en beter in contact komen met deze doelgroep? Welk passend ambulante hulpaanbod is beschikbaar? Wat zijn de werkzame elementen hierin? Op basis van onze bevindingen doen wij aanbevelingen voor gemeenten en hulporganisaties.

## Aanleiding voor het onderzoek

Aanleiding voor dit verkennend onderzoek vanuit de portaalfunctie van Kennisplatform Inclusief Samenleven zijn signalen vanuit Netsheila<sup>3</sup> en Voice of All Women<sup>4</sup> dat er weinig zicht is op slachtoffers van huiselijk geweld die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Deze laagdrempelige organisaties richten zich op vrouwen met een migratieachtergrond en worden regelmatig benaderd door slachtoffers van huiselijk geweld. Deze slachtoffers weten niet waar ze terecht kunnen voor hulp of ervaren drempels naar de hulpverlening door

de taalbarrière en het gebrek aan cultuursensitiviteit binnen de hulpverlening. Hierdoor blijven ze voor een groot deel buiten beeld<sup>5,6</sup>.

Door het ontbreken van tijdige en adequate (ambulante) hulp kunnen situaties escaleren, waardoor uiteindelijk zwaardere en duurdere hulp, zoals vrouwenopvang, moet worden ingezet. Het is daarom van belang dat hulp voor slachtoffers die de Nederlandse taal niet machtig zijn laagdrempelig toegankelijk is en aansluit op hun behoeften. Met betrekking tot het overbruggen van taalverschillen is een relevante ontwikkeling dat het inschakelen van tolken voor instellingen duurder is geworden sinds de afschaffing van de landelijke vergoeding van tolken in de zorg in 2012.

Beter zicht op welke ambulante hulp aan laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld wél aansluit bij hun behoeften kan bijdragen aan betere doorverwijzing en ondersteuning van deze slachtoffers. Kennis over werkzame elementen en hoe met deze slachtoffers in contact te komen kan zorgaanbieders helpen in het ontwikkelen van een passender hulpaanbod. Daarom onderzoeken wij in deze verkennende studie goede voorbeelden van laagdrempelige toegang tot hulp voor deze slachtoffers, het beschikbare ambulante

1 Met laagtaalvaardige slachtoffers doelen wij op slachtoffers met een zeer beperkte kennis van de Nederlandse taal en een migratie- of vluchtachtergrond.

2 Wij richten ons niet op slachtoffers die in een asielzoekerscentrum verblijven.

3 [Netsheila levert programma's voor netwerken en verbinden](#)

4 [Voice Of All Women – Leave No Woman Behind](#)

5 [In de lift - Verwey-Jonker Instituut](#)

6 Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., Achahchah, J. (2018). Wijkteams voor alle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

hulpaanbod, hoe dit aansluit op behoeften van laagtaalvaardige slachtoffers huiselijk geweld en hoe zowel de toegang als hulp verbeterd kunnen worden. Met laagtaalvaardige slachtoffers doelen wij op slachtoffers met een zeer beperkte kennis van de Nederlandse taal en een migratie- of vluchtachtergrond. Uiteindelijk formuleren wij aanbevelingen voor gemeenten en hulporganisaties om het hulpaanbod en de toegang tot hulp voor laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld te verbeteren.

## Hoe hebben we dit onderzocht?

Voor deze verkennende studie hebben wij een aantal onderzoeksactiviteiten uitgevoerd: een literatuurstudie, expertmeeting, groepsgesprekken en interviews. Deze lichten wij nader toe.

Een literatuurstudie heeft informatie opgeleverd over de achtergrond van problemen rondom hulp voor niet-Nederlandstalige slachtoffers van huiselijk geweld, wat de gangbare wegen zijn voor deze slachtoffers om in contact te komen met hulpinstanties en de behoeften en uitdagingen hierbij.

Via een expertmeeting hebben we informatie opgehaald over welke organisaties verantwoordelijk zijn voor hulp aan laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld, hoe het hulpaanbod eruit ziet, wat daarin de knelpunten en werkzame elementen zijn, en welke manieren er zijn om in contact te komen met deze doelgroep. Aan de expertmeeting namen zeven experts deel, allen betrokken bij het thema slachtoffers van huiselijk geweld met een migratieachtergrond. Deze zijn werkzaam bij Voice of All Women, Stichting Ocan, College voor de Rechten van de Mens, Sterk Huis, Vrije Universiteit Amsterdam, Nisa for Nisa, Vrouwenopvang Arosa en Platform Zelfbeschikking en Verblijfsrecht. Hiermee is

een vertegenwoordiging gerealiseerd van de ambulante hulpverlening en vrouwenopvang, beleidskennis op dit thema, wetenschappelijk onderzoek en van stichtingen die veel contact hebben met slachtoffers huiselijk geweld met een migratieachtergrond.

Om ervaringen van zowel professionals als slachtoffers van huiselijk geweld uit te diepen hebben we een groepsgesprek gehad met vijf slachtoffers van huiselijk geweld met een migratieachtergrond en vijf interviews gehouden met professionals die werkzaam zijn met laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld. We vroegen naar hun ervaringen met hulp bieden of zoeken, wat knelpunten en werkzame elementen zijn en hoe laagtaalvaardige slachtoffers vroegtijdig effectief bereikt kunnen worden. Ook zijn twee casusbesprekingen meegenomen van hulp aan slachtoffers van huiselijk geweld met een migratieachtergrond die de Nederlandse taal niet machtig waren.

De gegevens uit bovengenoemde activiteiten bieden handvatten voor het verbeteren van de (beschikbare) hulp aan laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we nader in op de situatie en het hulpzoekgedrag van laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld. Vervolgens bespreken we mogelijke drempels die zij ervaren richting hulp en hetgeen helpt om deze drempels te verlagen. In hoofdstuk 3 vertalen we dit naar aanbevelingen voor gemeenten en hulpaanbieders.

In hoofdstuk 4 bespreken we de ambulante hulp: wat zijn knelpunten, oplossingen en werkzame elementen in de ambulante hulpverlening? In hoofdstuk 5 formuleren wij op basis van deze inzichten wederom aanbevelingen voor gemeenten en hulpaanbieders.

In hoofdstuk 6 vatten we de bevindingen van het verkennend onderzoek samen.

## 2. De weg naar hulpverlening en mogelijke drempels

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de situatie en het hulpzoekgedrag van laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld. Vervolgens geven wij een overzicht van onze bevindingen met betrekking tot de mogelijke drempels op de weg naar de hulpverlening.

### Hoe problematisch is de situatie?

Hoe groot de groep laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld precies is, weten we niet. Het is lastig om uitspraken te doen over het aantal slachtoffers van huiselijk geweld die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn<sup>7</sup>. Deze slachtoffers worden niet met een aparte code geregistreerd bij Veilig Thuis en via andere onderzoeken blijkt het maken van prevalentieschattingen voor deze slachtoffers lastig. Zo kijkt de CBS prevalentie-monitor Huiselijk Geweld en Seksueel Geweld 2020 naar slachtoffers met een migratieachtergrond, maar niet specifiek naar slachtoffers die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Bovendien blijkt dat juist slachtoffers met een migratieachtergrond van buiten Europa vragen in de monitor over ernst en frequentie van het geweld vaak niet beantwoorden<sup>8</sup>.

7 Prevalentiemonitor huiselijk geweld en seksueel geweld 2020. (cbs.nl)

8 De onderzoekers van de prevalentie-monitor hebben hier geen verklaring voor.

Wat we wel weten is dat huiselijk geweld in alle bevolkingskringen voorkomt en dus ook bij gezinnen met een migratieachtergrond, waar mogelijk laagtaalvaardigheid speelt<sup>9</sup>. De migratieachtergrond en de culturele context kunnen beïnvloeden hoe betekenis wordt gegeven aan geweld en hoe er mee wordt omgegaan. Ook weten we dat gezinnen met een migratieachtergrond relatief weinig gebruik maken van wijkteams en andere ondersteunende voorzieningen, ook als grote problemen spelen<sup>10</sup>. Slachtoffers zetten, mogelijk door schaamte, onbekendheid met hulp, door beperkte taalkennis of wantrouwen naar instanties, zelf de stap naar hulp vaak pas laat. Dit leidt ertoe dat problemen verergeren en zij in zwaardere vormen van hulpverlening (denk aan vrouwenopvang) terecht komen zonder daarvoor ambulante hulpverlening te hebben gehad<sup>11</sup>. Het is daarom belangrijk te onderzoeken hoe deze slachtoffers eerder in beeld kunnen komen.

9 Pels, T., Lünemann, K., & Steketee, M. (2011). Opvoeden na partnergeweld. Ondersteuning van moeders en jongeren van diverse afkomst. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

10 Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., Achahchah, J. (2018). Wijkteams voor alle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

11 In de lift - Verwey-Jonker Instituut

## Hulpzoekgedrag

Slachtoffers van huiselijk geweld kunnen via Veilig Thuis, de politie (die melding doet bij Veilig Thuis) of het wijkteam de stap naar hulpverlening zetten. Een andere weg naar hulp is dat professionals volgens de meldcode handelen na een vermoeden van huiselijk geweld (bijvoorbeeld een huisarts, schoolmedewerker of de spoedeisende hulp). Daartoe is het noodzakelijk dat professionals signalen hiervan herkennen. Dit is lastiger bij slachtoffers die de Nederlandse taal niet machtig zijn, deels vanwege de taalbarrière en deels omdat signalen kunnen verschillen, mogelijk voortkomend uit wantrouwen naar instanties en cultuurverschillen<sup>12</sup>. Professionals met twijfels over signalen kunnen bellen met Veilig Thuis, die aandachtsfunctionarissen voor mensen met een migratieachtergrond hebben die geraadpleegd kunnen worden. Bovendien is in deze groepen vaker sprake van een geïsoleerd bestaan, waardoor er voor anderen ook minder gelegenheid is om signalen op te merken.

## Waarom is de weg naar hulp zo lastig?

Er zijn veel drempels waardoor slachtoffers de stap naar hulp niet (kunnen of willen) zetten via deze kanalen, waardoor de algemene aanpak van huiselijk geweld deze slachtoffers niet bereikt<sup>13</sup>. Zowel bij laagtaalvaardige slachtoffers als slachtoffers die de Nederlandse taal machtig zijn, spelen onbekendheid met deze kanalen, schaamte en wantrouwen richting instanties en angst voor sociale uitsluiting of (escalatie van) geweld een rol. Bij laagtaalvaardige slachtoffers zien we dat deze drempels in sterkere mate gelden en dat er nog andere drempels spelen:

- Taalbarrière en meer onbekendheid met het zorglandschap.
  - Taboe rondom huiselijk geweld is soms groter en bewustzijn kleiner.
  - Sterker wantrouwen richting instanties.
  - Klein sociaal netwerk.
  - (Onterechte) angst voor verlies van de verblijfsvergunning.
- Wij lichten deze drempels nader toe.

### Taalbarrière en onbekendheid met zorglandschap

Zelf de weg naar hulp vinden is lastig voor de meeste slachtoffers van huiselijk geweld. Veel slachtoffers ervaren het als een doolhof om uit te komen bij de juiste hulp. Zowel professionals zelf als slachtoffers geven aan dat het zorglandschap ingewikkeld is, waardoor men niet weet waar welke hulp te vinden is. Dit geldt ook voor slachtoffers met een migratieachtergrond<sup>14</sup>. Uit onze verkennende studie blijkt dat hulp vinden doorgaans nog lastiger is voor laagtaalvaardige slachtoffers vanwege de taalbarrière. Ook wordt informatie over hulp vaak in het Nederlands en niet visueel geboden, waardoor deze niet goed te begrijpen is voor deze slachtoffers<sup>15</sup>. Experts noemden als voorbeeld de Vraagwijzer. Dit is een online en telefonisch bereikbare organisatie waar mensen met allerlei vragen terecht kunnen om daarna doorverwezen te worden naar de plek voor de aangewezen hulp. De Vraagwijzer is voor laagtaalvaardige slachtoffers te ingewikkeld en te talig, omdat zij hun hulpvraag in één zin telefonisch moeten kunnen inspreken. Ook is de Veilig Thuis site en chat, in het leven geroepen tijdens de covid19 pandemie, alleen in het Nederlands en

<sup>12</sup> Geweld bij migranten in kwetsbare situaties | Vorm | Huiselijk Geweld

<sup>13</sup> Migranten en de gemeentelijke aanpak van huiselijk geweld. | Panteia, 2010

<sup>14</sup> Asmoredjo, J., Hal, L. van, Heskes, H., Badou, M. (2019). Communicatie tussen gemeente en laagtaal-vaardige burgers met een migratieachtergrond. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

<sup>15</sup> Asmoredjo, J., Hal, L. van, Heskes, H., Badou, M. (2019). Communicatie tussen gemeente en laagtaal-vaardige burgers met een migratieachtergrond. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Engels beschikbaar. Een ander voorbeeld is de site van Slachtofferhulp, die in het Nederlands en Engels beschikbaar is. Op deze site staat wel een tip om de informatie toegankelijk te maken voor andere talen: er is een link naar Google Translate geplaatst en aangegeven dat Google Translate ook naar andere talen kan vertalen. De informatie op de site is hierdoor iets toegankelijker gemaakt.

### Groter taboe, kleiner bewustzijn

Voor slachtoffers van huiselijk geweld geldt in het algemeen dat het lastig is om problemen in de familiesfeer te bespreken, dat er sprake is van schaamtegevoelens en zelfverwijt en dat het een lang proces kan zijn voordat iemand beseft dat er sprake is van huiselijk geweld. Een slachtoffer beseft zich veelal pas dat zij of hij met huiselijk geweld te maken heeft nadat iemand een spiegel heeft voorgehouden<sup>16</sup>. Onder andere voor slachtoffers met een migratieachtergrond speelt het taboe rondom geweld in de huiselijke sfeer nog meer. Ook is er soms minder kennis over wat huiselijk geweld is en heerst meer schaamte rondom het zoeken van hulp voor problemen, zeker binnen de familie<sup>17</sup>. Vaak is de mentaliteit rondom deze problemen dat hulp zoeken gelijk staat aan de vuile was buiten hangen. Ook de experts die wij gesproken hebben geven aan dat er veel gebeurd moet zijn voordat deze slachtoffers zelf de stap naar hulp zetten. Dit blijkt ook uit de interviews met professionals, bijvoorbeeld van Stichting Praat. Hen lukt het wel om het onderwerp bespreekbaar te maken door aan te sluiten bij bestaande groepen van vrouwen met meestal eenzelfde migratieachtergrond, zoals een groep vrouwen met een Nederlands-Marokkaanse achtergrond die bij elkaar komt om kleding te naaien en waar al onderling vertrouwen is. De stichting laat een ervaringsdeskundige haar ervaring delen

16 De Wildt, R., Steketee, M., Compagner, M. (2023). Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

17 Alliantie Verandering van Binnenuit (2020). *Zelfbeschikking, veiligheid en gelijkheid*. | Movisie

bij een dergelijke bestaande groep vrouwen. Omdat een ervaringsdeskundige open over haar eigen ervaringen met huiselijk geweld vertelt breekt dit het onderwerp open en kan een gesprek volgen.

### Kleiner sociaal netwerk

Voor een deel van de laagtaalvaardige slachtoffers geldt dat zij een relatief geïsoleerd bestaan lijden<sup>18,19</sup>, waardoor deze slachtoffers een beperkt sociaal netwerk hebben. Dit vergroot de afhankelijkheid van slachtoffers richting hun partner. Daarnaast zorgt een beperkt netwerk ervoor dat slachtoffers minder relaties hebben met mensen die een spiegel kunnen voorhouden om te beseffen dat er sprake is van een problematische situatie en die slachtoffers kunnen bijstaan in het vinden van hulp. Dit is juist belangrijk in het proces van hulp zoeken (voor alle slachtoffers van geweld)<sup>20</sup>.

### Wantrouwen richting instanties

Verder kan wantrouwen richting instanties het zoeken naar hulp in de weg zitten. Slachtoffers (niet alleen laagtaalvaardigen) ervaren vaak de angst dat contact met hulpinstanties de problemen zal verergeren, bijvoorbeeld omdat zij vrezen dat hun partner dan niet meer thuis mag wonen of dat hun kinderen uit huis worden geplaatst<sup>21</sup>. Binnen gemeenschappen met een migratieachtergrond wordt geregeld de angst geuit dat kinderen worden afgenomen als zij in beeld komen bij Veilig Thuis en in mindere mate ook het wijkteam. Verhalen hierover

18 *Geweld bij migranten in kwetsbare situaties | Vorm | Huiselijk Geweld*

19 Hamdi, A., Van Kapel, M. & Bellaart, H (2017). Bereikt en geholpen. Verkenning van het maatschappelijk rendement van Schilderswijk Moeders: intermediairs tussen geïsoleerde vrouwen en hulpverlening. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

20 De Wildt, R., Steketee, M., Compagner, M. (2023). Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

21 De Wildt, R., Steketee, M., Compagner, M. (2023). Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

gaan rond en er is daardoor onder slachtoffers met een migratieachtergrond relatief veel wantrouwen naar instanties<sup>22</sup>. Ook kwam uit de expertmeeting en interviews naar voren dat slachtoffers vaak eerst een instantie verkennen. Ze komen bijvoorbeeld eerst met een kleine hulpvraag en kloppen pas met grotere hulpvragen aan wanneer zij een positieve ervaring hebben gehad.

### Verlies van verblijfsvergunning

Specifiek bij slachtoffers met een afhankelijke verblijfsvergunning zien we dat ook angst of onzekerheid rondom de verblijfsvergunning speelt. Deze angst weerhoudt slachtoffers van hulp zoeken<sup>23,24</sup>. Dit zijn drempels waarvan bekend is dat ze ook spelen bij vluchtelingen en bij slachtoffers van arbeidsuitbuiting<sup>25</sup>. Uit gesprekken met slachtoffers en casusbesprekingen bleek dat (ex) partners soms deze afhankelijkheid aanwenden om slachtoffers te ontmoedigen om hulp te zoeken: “Niemand gaat jou helpen want je bent officieel geen Nederlander”. Dit vergroot de angst en daarmee de drempel om hulp te zoeken.

Bovengenoemde factoren gelden voor zowel slachtoffers met een migratieachtergrond als slachtoffers die de Nederlandse taal niet tot nauwelijks machtig zijn. Als er een taalbarrière is vergroot dit de drempel geregeld nog iets verder.

22 Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., Achahchah, J. (2018). Wijkteams voor alle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

23 Bakker en Felten (2019). *Handreiking Verandering van Binnenuit voor gemeenten*. | Alliantie Verandering van Binnenuit

24 Alliantie Verandering van Binnenuit (2020). *Zelfbeschikking, veiligheid en gelijkheid*. | Movisie

25 De Wildt, R., Steketee, M., Compagner, M. (2023). *Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

## Wat werkt juist wel?

### Dicht bij de burger

Wat werkt in het bereiken van deze doelgroep is om hulp laagdrempelig toegankelijk te maken via kanalen waar de slachtoffers al vertrouwen in hebben, dichtbij de burger. Slachtoffers geven aan een voorkeur te hebben voor fysieke in plaats van online afspraken voor hulpverlening, wat het belang van een laagdrempelig inloopsprekuur in een al vertrouwde, fysieke omgeving versterkt. Volgens onze interviews en groeps gesprekken weten slachtoffers de weg naar de huisarts over het algemeen wel goed te vinden en hebben zij vaak juist vertrouwen in de huisarts. Wij interviewden een huisartsenpraktijk in Rotterdam, waar geëxperimenteerd werd met een wijkteammedewerker die wekelijks een inloopsprekuur heeft binnen de praktijk, om zo laagdrempelig toegankelijk te zijn. Zoveel mogelijk hulpvragen op allerlei terreinen worden ter plekke opgepakt en waar nodig wordt doorverwezen naar de juiste (hulp)organisatie. Dit leek positieve resultaten te boeken: de hulp was laagdrempelig en makkelijk vindbaar, en mensen (ook met een migratieachtergrond) deden positieve ervaringen op met een wijkteammedewerker. Andere voorbeelden van relatief toegankelijke plekken die zich mogelijk lenen voor activiteiten gericht op het bereiken van de doelgroep zijn een buurthuis, sportveld, school, speeltuin, woningbouwvereniging of gebedshuis.

### Sleutelfiguren en zelforganisaties

Hieraan gerelateerd is de werkzaamheid van de inzet van sleutelfiguren en verbinding van zelforganisaties met professionele hulp. Sleutelfiguren zijn mensen die zichtbaar zijn binnen de gemeenschap en vaak de taal, de leefwereld en de culturele kenmerken kennen. Zij kunnen veel signalen opvangen. Zelforganisaties zijn bijvoorbeeld Nisa for Nisa (Amsterdam),



Schilderswijkmoeders (Den Haag), Al Amal (Utrecht) of Stichting Verbinding (Rotterdam). Dit zijn vrijwilligersorganisaties en/of steungroepen die de taal en de belangrijkste normen en waarden kennen van de eigen achterban. Ook zij kunnen veel signalen opvangen. Door de verbinding tussen professionele hulp en sleutelfiguren en zelforganisaties te vergroten kunnen laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld mogelijk eerder bereikt worden<sup>26,27,28</sup>. Een vergelijkbare optie is de inzet van *cultural mediators*, zoals in het project Reach Out van Dokters van de wereld<sup>29</sup>. Dit zijn sleutelpersonen uit verschillende gemeenschappen die de taal en culturele achtergrond kennen en als vrijwilligers getraind zijn in het bijstaan van onder andere mensen met een migratieachtergrond in de toegang tot zorg, om zo een brug te slaan tussen gemeenschappen met een bepaalde achtergrond en de hulpverlening. De meerwaarde van dit soort ‘bruggenbouwers’ is dat zij goed kunnen aansluiten bij de leefwereld van slachtoffers van huiselijk geweld en bekend zijn met de normen, waarden en taboes die een rol kunnen spelen in bepaalde gemeenschappen. Zij kunnen helpen in het laagdrempelig aanbieden van voorlichting en informatie in de eigen taal van slachtoffers over waar zij hulp kunnen vinden en zij kunnen het vertrouwen in het hulpaanbod vergroten. De sleutelpersonen kunnen met een slachtoffer meegaan naar professioneel hulpaanbod en met hen samenwerken om het overgaan van de drempel makkelijker te maken. Experts geven wel aan dat het verbinden van deze partijen aandacht vraagt en

26 Achahchah, J., Werkhoven, J. van. (2017). Tool guide. Blijvende aandacht voor diversiteit in jouw wijk. Tools om jouw wijkteam diversiteitsproof te maken. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

27 Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., Achahchah, J. (2018). Wijkteams voor alle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

28 Bouteh, K., Haan, A. de. (2019). Cultuursensitief werken met jeugdigen en gezinnen. Utrecht: Pharos.

29 Dokters van de wereld, 2021. Rapport resultaten netwerkbijeenkomsten Reach Out. Seksueel en gendergerelateerd geweld onder vluchtelingen en migranten.

tijdens interviews werd de tip gegeven de samenwerking op de achtergrond te houden, vanwege het wantrouwen richting instanties. Ook is het belangrijk om overbelasting van sleutelfiguren te voorkomen<sup>30</sup>.

### Bewustwording in de gemeenschap vergroten

Ten slotte is het belangrijk in te zetten op het vergroten van de bewustwording over huiselijk geweld onder gemeenschappen met een migratieachtergrond. Dit is een proces dat tijd en aandacht vraagt, vanwege het geregeld grotere taboe binnen deze gemeenschappen. Gemeenten proberen onder gemeenschappen met een migratieachtergrond het bewustzijn te vergroten via voorlichtingscampagnes<sup>31</sup> en zowel in de expertmeeting als interviews wordt genoemd dat het belangrijk is om het bewustzijn te vergroten.

Het bewustzijn vergroten kan door binnen de gemeenschap het gesprek hierover aan te gaan via neutralere onderwerpen, zoals hoe ga je met spanningen om. De gesprekken kunnen gevoerd worden op plaatsen waar mensen toch al komen. Ook hierbij kan men denken aan gebedshuizen, maar ook aan taalcursussen of naai- en kookclubs die vanuit de gemeenschap zelf zijn opgezet. Stichting Praat heeft veel ervaring met het voeren van dit gesprekken om het thema huiselijk geweld bespreekbaar te maken en ziet dat taboes daarmee doorbroken kunnen worden en dat ook positieve ervaringen met hulpverlening gedeeld worden. Hierdoor wordt niet alleen het bewustzijn over huiselijk geweld vergroot maar ook het wantrouwen richting instanties verlaagd. Een ander voorbeeld zijn de opvoeddebatten van Trias Pedagogica over “Huiselijk

30 De Gruijter, M., Kahmann, M., Yohannes, R., & Razenberg, I (2020). De inzet van sleutelpersonen bij inburgering. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

31 Dibi, B. (2020). Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau. Utrecht: Bureau Krachtwijken.

Geluk<sup>32</sup>, gericht op vaders met een migratieachtergrond. Deze opvoeddebatten hebben onder andere als doel om huiselijk geweld te voorkomen. Er wordt outreachend gewerkt, met een insteek op de positieve intentie van de vaders, rekening houdend met de migratiecontext en gericht op leren van elkaar. De bijeenkomsten hebben een laagdrempelig karakter, met een informele start. Ook sluiten twee professionals van een hulpverleningsorganisatie aan om over hun werk te vertellen. Uit een pilot bleek dat deze werkwijze het wantrouwen van vaders richting hulpverleningsorganisaties deed afnemen<sup>33</sup>.

Ook bekende personen die zich uitspreken over huiselijk geweld kunnen helpen de bewustwording te vergroten. Als voorbeeld werd meermaals Olcay Gulsen en het tv-programma 'Fatale Liefde' genoemd in interviews. Andere vormen van outreachend werken kunnen ook succesvol zijn in het vergroten van bewustwording, zoals straattheaterproducties.

Op het niveau van het slachtoffer is het ook nodig bewustwording te vergroten over huiselijk geweld, zodat slachtoffers eerder herkennen dat hun situatie problematisch is. Wanneer in de gemeenschap het bewustzijn groter is, kunnen mensen die dicht om het slachtoffer heen staan het slachtoffer een spiegel voorhouden, wat helpt om het besef op het niveau van het slachtoffer te vergroten<sup>34</sup>.

32 Opvoeddebatten met Vaders met een Migratieachtergrond - Verdiepingsdebatten 'Huiselijk Geluk' ([triaspedagogi-ca.nl](https://triaspedagogi-ca.nl))

33 Opvoeddebatten met Vaders met een Migratieachtergrond - Verdiepingsdebatten 'Huiselijk Geluk' ([triaspedagogi-ca.nl](https://triaspedagogi-ca.nl))

34 De Wildt, R., Steketee, M., Compagner, M. (2023). Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

# 3. Aanbevelingen om de weg naar hulp te vergemakkelijken

Om de weg naar hulp te vergemakkelijken doen wij een aantal aanbevelingen aan gemeenten, die hier verdere invulling aan kunnen geven vanuit hun beleid, en hulpaanbieders.

## Vergroot het bewustzijn in gemeenschappen

Allereerst is het raadzaam om het gesprek over huiselijk geweld te stimuleren binnen gemeenschappen met een migratieachtergrond. Wanneer het bewustzijn groter is binnen de gemeenschap kan makkelijker een spiegel voorgehouden worden om te beseffen dat een situatie problematisch is. Ook kunnen slachtoffers zelf eerder beseffen dat hun situatie om hulp vraagt. Dit bewustzijn vergroten kan op verschillende manieren, zoals via rolmodellen binnen de gemeenschap of op sociale media en televisie die zich over het onderwerp uitspreken. Nog een mogelijkheid is ervaringsdeskundigen het gesprek aan te laten gaan over huiselijk geweld via bestaande initiatieven en activiteiten, zoals steungroepen, wijkcentra of buurthuizen, taalcursussen en naaiclubben. Ervaringen van Stichting Praat en de opvoedebatten Huiselijk Geluk van Trias Pedagogica laten zien dat het gesprek aangaan de bewustwording vergroot en dat er binnen de gemeenschap vaak positieve ervaringen met hulpverlening kunnen worden opgedaan. Dit helpt om naast het bewustzijn ook het vertrouwen richting hulpinstanties te vergroten.

## Informatie over hulp: minder talig en niet alleen in het Nederlands

Voor slachtoffers die zelf de stap naar hulp zetten is het belangrijk dat informatie rondom hulp toegankelijker is: maak gebruik van meer visuele hulpmiddelen (pictogrammen) en zorg dat informatie niet alleen in het Nederlands beschikbaar is maar ook in andere veelvoorkomende talen. Fysiek beschikbare informatie, zoals flyers bij de huisarts, in plaats van een focus op online vindbaarheid kan hierbij helpen<sup>35</sup>. Ook kan op sites vaker een link geplaatst worden naar Google Translate, zoals de site van Slachtofferhulp doet, in combinatie met een niet-talige instructie over het gebruik hiervan.

## Zet in op samenwerking met sleutelfiguren

De gemeente kan de inzet van sleutelfiguren bevorderen. Sleutelfiguren en cultural mediators kunnen helpen in het voorzien van informatie over hulp, kunnen problemen vroegtijdig signaleren, in de eerste opvang voorzien, een vertrouwensrelatie opbouwen en het slachtoffer helpen om de drempel naar professionele hulp over te komen. Dit vergt een goede ondersteuning van de (veelal vrijwilliger) sleutelpersonen (intermediairs), een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie met professionals en goede samenwerkingsafspraken met professionele hulpverlening<sup>36</sup>.

<sup>35</sup> [tolken-in-de-zorg-een-overzicht-van-huidige-inzet-financiering-en-knelpunten.pdf \(overheid.nl\)](#)

<sup>36</sup> Bellaart, H., Achahchah, J. & Badou, M. (2019). Duurzame bruggen bouwen. Samenwerking tussen lokale mi-grantenorganisaties en formele instellingen. Utrecht. Kennisplatform Integratie & Samenleving.

## Organiseer laagdrempelige hulp dicht bij de burger

Daarnaast is het raadzaam om de weg naar hulp te vergemakkelijken en te bieden vanaf plekken/aanbod waarmee de slachtoffers al vertrouwd zijn en waar zij laagdrempelig naartoe kunnen. Denk aan eerdergenoemde vrijwilligersorganisaties, zelforganisaties, religieuze organisaties en steungroepen die de taal, normen en waarden kennen van de eigen achterban. Binnen deze ‘informele’ organisaties zijn sleutelpersonen actief die een belangrijke intermediaire rol kunnen spelen. Samenwerking vanuit formele hulporganisaties of het houden van spreekuren op dit soort locaties kan drempelverlagend werken. Ook rond de huisarts kan laagdrempelig hulp worden aangeboden. In Rotterdam werd in een huisartsenpraktijk geëxperimenteerd met een inloopspreekuur van het wijkteam, waar de wijkteammedewerker kon helpen met allerlei vragen. De eerste ervaringen waren positief. Deze constructie maakt gebruik van het bestaande vertrouwen van de slachtoffers richting de huisarts, waardoor het weinige vertrouwen richting bijvoorbeeld Veilig Thuis of het wijkteam omzeild kon worden.

## Aanbevelingen rondom de weg naar hulp

### *Aanbevelingen voor gemeenten:*

Tracht het gesprek over huiselijk geweld in verschillende gemeenschappen te bevorderen in samenwerking met bestaande initiatieven, zoals Stichting Praat en Trias Pedagogica, zelforganisaties, sleutelfiguren, ervaringsdeskundigen en via sociale media.

### *Aanbevelingen voor gemeenten en hulpaanbieders:*

Maak informatie toegankelijk: gebruik visuele hulpmiddelen (pictogrammen) en zorg dat informatie niet alleen in het Nederlands beschikbaar is. Zorg voor fysiek beschikbare informatie, zoals flyers bij de huisarts.

Zet in op structurele en gelijkwaardige samenwerking met sleutelfiguren en *cultural mediators* om problemen eerder te signaleren en drempels naar hulp te verlagen.

Maak hulp laagdrempelig toegankelijk op plaatsen waarmee laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld mogelijk vertrouwd mee zijn, zoals vrouwen-verenigingen, zelforganisaties, buurthuizen en draag zorg voor laagdrempelige hulpverleners in de huisartspraktijk.

## 4. Ambulante hulpverlening: in hoeverre sluit het aan bij de behoeften?

De signalen die aanleiding vormden voor deze verkennende studie lieten ook zien dat de hulpverlening niet altijd aansluit bij de behoeften van laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld. In dit hoofdstuk gaan wij in op de bevindingen en aanbevelingen over welke hulp beschikbaar is, in hoeverre dit passend is en hoe deze verbeterd kan worden.

### Wat is er beschikbaar?

Voor slachtoffers van huiselijk geweld die de Nederlandse taal niet machtig zijn is in principe hetzelfde hulpaanbod beschikbaar als voor slachtoffers die wel de Nederlandse taal machtig zijn. Opvallend is dat laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld vaker dan slachtoffers die de Nederlandse taal wel machtig zijn in de vrouwenopvang komen zonder daarvoor ambulante hulp te hebben gehad<sup>37</sup>.

In onze interviews, expertmeeting en de casusbesprekingen zien wij dat laagtaalvaardige slachtoffers hulp hebben gehad van of via de huisarts, GGZ, het jeugdteam, het sociale wijkteam en partijen die (onder andere) jeugd en opvoedhulp bieden zoals Sterk Huis en Altra. Er is hulpverlening gericht op specifieke problematiek, zoals eerge relateerd geweld. In deze situaties is zorg-

vuldig cultuursensitief handelen een vereiste. De ambulante hulp lijkt niet altijd voldoende toegankelijk en voldoende toegerust om cultuur sensitieve hulp te verlenen. Verschillen in de geboden ambulante hulp tussen slachtoffers die de Nederlandse taal wel of niet/nauwelijks machtig zijn, zitten met name in het overbruggen van de taalbarrière en het rekening houden met cultuurverschillen en een migratiecontext. Voor het overbruggen van taalverschillen kan gedacht worden aan de inzet van een tolk en voor het verlagen van de drempels naar hulp aan een *cultural mediator*. Daarnaast bestaan organisaties die gespecialiseerd zijn in hulpverlening aan mensen met een migratieachtergrond, zoals i-psy<sup>38</sup>, die bijvoorbeeld diagnostiek en hulpverlening kan bieden. Bij i-psy wordt in de hulpverlening expliciet rekening gehouden met migratie-ervaringen, culturele achtergrond, en geloofsovertuigingen. Daarnaast geven zij aan dat hun hulpverleners zelf ook een migratieachtergrond hebben, om zo goed aan te sluiten bij de diversiteit van hun patiënten.

<sup>37</sup> In de lift - Verwey-Jonker Instituut

<sup>38</sup> Wie we zijn | i-psy

## Knelpunten in de hulpverlening

Laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld en professionals die hen bijstaan wijzen op een aantal knelpunten in de hulpverlening.

### Tijdsgebrek

Tijd is een belangrijk knelpunt in zowel de ambulante hulpverlening als residentiële behandeling van laagtaalvaardige slachtoffers. Het overbruggen van verschillen in referentiekader en taal vergt binnen de hulpverlening vaak meer tijd. Ook het ombuigen van wantrouwen naar vertrouwen kost tijd. Het kost tijd en een goede vertrouwensband om de ervaren taboes rondom huiselijk geweld bespreekbaar te maken. Onderzoek naar de Oranje Huis methodiek (residentiële opvang) laat zien dat het tijd kost om de achtergrond van een cliënt te leren kennen en om samen een gezamenlijke taal te ontwikkelen. Ook kost het regelen van praktische zaken en het wegwijs maken in het Nederlandse systeem tijd en is na afronding van de hulp een intensievere warme overdracht nodig<sup>39</sup>. Kortom, de hulp aan deze slachtoffers heeft vaak meer tijd nodig. Geïnterviewde professionals geven aan dat dit lastig is binnen de tijdsdruk die zij ervaren. Ook vergt de afstemming tussen partijen, de inzet van tolken en de samenwerking met sleutelpersonen soms meer tijd. Extra tijd zou zich later weer terugbetalen in een betere aansluiting bij de behoeften en in betere resultaten, maar de ruimte om in de beginfase extra te investeren is er vaak niet.

### Mismatch in verwachtingen en mogelijkheden

Een ander knelpunt is de vaak voorkomende mismatch tussen verwachtingen en mogelijkheden van hulpverleners en slachtoffers. Laagtaalvaardige slachtoffers worden door hulpverleners geregeld ervaren als weinig zelfredzaam,

afwachtend, passief en niet mondig. Geïnterviewde hulpverleners vonden dat slachtoffers weinig zelf actie ondernamen binnen de hulp. Daarbij hadden slachtoffers behoefte aan bredere hulp, ook bij andere aspecten in hun leven dan waar de hulp specifiek voor werd ingezet. Deze bevindingen zie we terug in het onderzoek naar de Oranje Huis methodiek<sup>40</sup>. Tegelijkertijd bleek uit de casusbesprekingen over laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld dat het lang duurde voordat de juiste hulp was gevonden en slachtoffers vaak werden doorverwezen. Slachtoffers konden bij de organisatie waar ze uitkwamen vervolgens maar met een deel van hun vragen terecht; zij werden niet geholpen bij het vinden van hulp voor de rest van hun vragen. Juist bij deze slachtoffers is een meer outreachende werkwijze nodig, waarbij slachtoffers meer worden begeleid in het vinden van passende hulp. Dit botst met de proactieve houding die vanuit een deel van de hulpverleners verwacht wordt (mede door tijdsdruk in hun werk) en beleid rondom zelf regie voeren dat hierop aanstuurt. Dit onderstreept het belang van samenwerking tussen betrokken hulpverleners rondom één gezin of huishouden, zoals beoogd in het principe 1 Gezin 1 Plan<sup>41,42</sup>, zodat gezamenlijk passende hulp op alle hulpvragen gerealiseerd kan worden. De inzet van onafhankelijke cliëntondersteuners kan ook helpen bij het vinden van de juiste hulp<sup>43</sup>.

39 In de lift - Verwey-Jonker Instituut

40 In de lift - Verwey-Jonker Instituut

41 Eén gezin, één plan | Onderwerp | Regelhulp - Ministerie van VWS

42 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur - Aanpak Huiselijk Geweld en KinderMishandeling in lokale (jeugd) teams - Aan de slag met kennis - Augeo Magazine Onderzoeksspecial

43 Onafhankelijke cliëntondersteuning | Onderwerp | Regelhulp - Ministerie van VWS

## Taalbarrières

Ook vormen taalbarrières knelpunten binnen de hulpverlening. In 2012 is de landelijke tolkenvergoeding afgeschaft. Slachtoffers wordt in de ambulante hulpverlening soms gevraagd zelf tolken uit het sociale netwerk mee te nemen<sup>44</sup>. Dit is echter niet altijd mogelijk vanuit het eigen netwerk of niet wenselijk vanwege het taboe op huiselijk geweld binnen de gemeenschap. Uit de expertmeeting en interviews met professionals blijkt dat de inzet van professionele tolken kostbaar is en telefonische tolken het wantrouwen bij slachtoffers kunnen vergroten, vanwege reeds bestaande angst en wantrouwen. Een telefonische tolk zit het opbouwen van de vertrouwensband dan in de weg. Daarnaast werkt letterlijk vertalen niet altijd, omdat vanwege taboes thema's niet altijd expliciet verwoord kunnen worden. Om dit te overbruggen is cultuursensitiviteit nodig in de benadering (zie onderstaand)<sup>45</sup>. Soms zit het probleem al in het niet kunnen beantwoorden door de hulpverlener van een Sms-bericht in een andere taal en het ontbreken van tijd om het te vertalen (voorbeeld uit de casusbesprekingen). Anderzijds geven zowel hulpverleners als slachtoffers aan dat een deel van de communicatie alsnog lukt met handen en voeten en via non-verbale signalen, mits zij elkaar al langer kennen<sup>46</sup>. Wanneer de taalbarrière niet wordt overbrugd kan dit het opbouwen van een vertrouwensband en uitvoeren van de hulpverlening in de weg zitten.

44 Dibi, B. (2020). Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau. Utrecht: Bureau Krachtwijken.

45 Bellaart, H., Sarti, A., Achahchah, J., Badou, M. (2020). Cultuursensitief zorgaanbod. Exclusief of inclusief? Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

46 [In de lift - Verwey-Jonker Instituut](#)

## Weinig cultuursensitiviteit

Ten slotte is een gebrek aan cultuursensitiviteit bij professionele hulpverleners een knelpunt, waardoor slachtoffers geen aansluiting ervaren bij de hulpverlening, wantrouwen groeit en hulp wordt afgebroken<sup>47</sup>. Zowel in literatuur als in de expertmeeting, groepsgesprekken en interviews wordt het belang van cultuursensitiviteit onderstreept<sup>48,49,50</sup>. Tolken zijn er alleen om taalverschillen te overbruggen, niet om hulpverleners te wijzen op een meer cultuur sensitieve aanpak.

Er kunnen misverstanden ontstaan door verschillende interpretaties. Laagtaalvaardige slachtoffers zijn niet altijd goed bekend met de zakelijke en afgebakende werkwijze van hulpverleners, waardoor zij de hulpverlening als onpersoonlijk en bot kunnen ervaren. Anderzijds kunnen hulpverleners taboeonderwerpen proberen te bespreken en het uitblijven van een reactie interpreteren als gebrek aan medewerking. Ook kunnen hulpverleners gaan psychologiseren terwijl het slachtoffers dat niet gewend is<sup>51</sup> of te weinig oog hebben voor de redenen van een vrouw om te kiezen voor het blijven bij een gewelddadige man<sup>52</sup>. In de casusbesprekingen benoemden hulpverleners dat zij een grotere dienstbaarheid naar de man en de relatie zagen bij laagtaalvaardige slachtoffers, mogelijk vanuit het eerder beschreven gevoel van

47 Dibi, B. (2020). Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau. Utrecht: Bureau Krachtwijken.

48 Zweers, J., Wils, J., Kemp, S. van der. (2010). Migranten en de gemeentelijke aanpak van huiselijk geweld. Zoetermeer: Panteia.

49 Distelbrink, M., Aarts, W. (2019). Werken met culturele diversiteit. Handreiking voor professionals. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut & S-IPI.

50 [Handreiking cultuursensitief werken | VNG 2018](#)

51 Bellaart, H., Sarti, A., Achahchah, J., Badou, M. (2020). Cultuursensitief zorgaanbod. Exclusief of inclusief? Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

52 Pels, T., Lünemann, K., & Steketee, M. (2011). Opvoeden na partnergeweld. Ondersteuning van moeders en jongeren van diverse afkomst. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

afhankelijkheid van de man. Ook tijdens de interviews met slachtoffers komen meerdere voorbeelden naar voren van een gebrek aan cultuursensitiviteit: je kind leren ouderen aan te spreken met twee woorden werd door een hulpverlener bestempeld als druk opleggen, er was geen respect voor feestdagen, en slachtoffers ervoeren vooroordelen rondom hun culturele achtergrond of religie. Sommige slachtoffers spraken van stigmatisering: de manier waarop over cultuur en huiselijk geweld wordt gesproken geeft hun ten onrechte de indruk dat huiselijk geweld een cultureel probleem is.

### Bekostiging

Bovenstaande knelpunten leiden tot een volgend knelpunt, namelijk de bekostiging van de hulp voor laagtaalvaardigen. Er is meer tijd nodig voor de hulpverlening aan deze slachtoffers en er moeten vaker extra kosten gemaakt worden voor de inzet van een tolk. Daarbovenop werd in de expertmeeting aangegeven dat onduidelijkheid over iemands verblijfsstatus een knelpunt in de bekostiging kan vormen: wanneer hulp wordt ingekocht en uitgevoerd voordat duidelijk is of de hulp bekostigd mag worden, vormt dat een financieel risico.

### Wat werkt juist wel in de hulpverlening

In literatuur en gesprekken met respondenten worden verschillende handvatten geboden om met deze knelpunten om te gaan. Wat werkt juist wel in de hulpverlening?

### Vergroot cultuursensitiviteit

Zoals hierboven genoemd is cultuur sensitieve hulpverlening essentieel. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft in 2018 een handreiking gepubliceerd over cultuursensitief werken, wat zij definiëren als een open en

geïnteresseerde houding, waarbij eigen vooroordelen en vanzelfsprekendheden opzij worden gezet. Daarvoor is bewustzijn nodig van de eigen cultuurbepaalde normen en waarden en maatschappelijke positie<sup>53</sup>. Het is belangrijk dat alle hulpverleners hierin getraind zijn, zodat zij niet vanuit de eigen (Nederlandse) blik werken maar vanuit een open, respectvolle opstelling en met oprechte interesse in de achtergrond en positie van de cliënt. Dit kan door bijvoorbeeld methodieken en trainingen in huis te hebben als hulporganisatie, eventueel toegespitst op bepaalde problematiek zoals eegerelateerd geweld.

### Vergelijkbare achtergrond

Daarnaast kunnen voor cultuursensitief werken bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen met eenzelfde of vergelijkbare achtergrond ingezet worden, of cultural mediators. Tolken kunnen ook helpend zijn, maar zij kunnen gebreken aan sensitiviteit aan de kant van het aanbod niet compenseren. Het voordeel van cultuursensitief werken is dat er over en weer meer begrip kan ontstaan: de hulpverlener krijgt daardoor meer inzicht in de leefwereld van het slachtoffer en zo de context van het geweld, en het slachtoffer begrijpt beter hoe de hulpverlening in Nederland werkt. Tijdens de expertmeeting werd genoemd dat sommige hulpaanbieders al kijken naar de koppeling met ervaringsdeskundigen van dezelfde culturele achtergrond om zo wantrouwen en zorgmijndend gedrag te doorbreken en wederzijds begrip tussen slachtoffers en hulpverleners te vergroten, bijvoorbeeld ten aanzien van de werkwijze van de hulpverlening. Een kanttekening is dat in sommige gevallen, bijvoorbeeld wanneer sprake is van eegerelateerd geweld, slachtoffers het juist prettig vinden als de hulpverlener niet uit dezelfde gemeenschap komt<sup>54</sup>. Dit verlaagt de angst dat hun

<sup>53</sup> Handreiking cultuursensitief werken | VNG 2018

<sup>54</sup> Janssen, J. (2022, 14 september). Eegerelateerd geweld [webinar]. [Eegerelateerd geweld | Webinar | Leids Congres Bureau](#)



verhaal toch terecht komt in de gemeenschap, temeer als deze klein van omvang is. Hier is cultuursensitief werken uiteraard nog steeds belangrijk. Ook het benadrukken van de privacy kan helpen.

### **Houd rekening met groter taboe**

Onderdeel van cultuursensitief werken is om ook alert te zijn op hoe het onderwerp huiselijk geweld geïntroduceerd wordt: het is raadzaam dat hulpverleners er rekening mee houden dat er een groot taboe op huiselijk geweld rust, veelal nog meer in deze gemeenschappen en in het bijzonder wanneer er sprak is van een grote eergevoeligheid. Het gesprek kan dan beter via een neutraler onderwerp ingestoken worden en zonder vaktermen (zoals eengerelateerd geweld) te noemen. Een hulpverlener moet zich ook goed realiseren dat iemand eerst met kleine hulpvragen kan komen om af te tasten of de hulp te vertrouwen is.

### **Intern tolkenteam**

Specifiek voor slachtoffers die de Nederlandse taal niet tot nauwelijks machtig zijn is het overbruggen van de taalbarrière van belang. De inzet van tolken is veelvuldig genoemd in het onderzoek, enerzijds als goede optie en soms met de kanttekening dat dit duur is of niet voldoende cultuursensitief. Sterk Huis heeft zeer positieve ervaringen met de inzet van een intern tolkenteam. Dit bestaat onder andere uit collega's en ex-cliënten die een tweede taal spreken. Door vaker samen te werken met dezelfde tolk raken hulpverlener en tolk goed op elkaar ingespeeld. Ook maakt de inbedding in het team het mogelijk een casus voor te bespreken, en hebben of ontwikkelen tolken hierdoor feeling voor het hulpverleningsproces. Dit zorgt ervoor dat ze ook intern de cultuursensitiviteit vergroten, bijvoorbeeld door aan de hulpverlener voor te stellen om zaken iets anders te verwoorden zodat een boodschap beter bij een cliënt kan landen. Voor de cliënt is het erg prettig om een vast gezicht te hebben binnen de hulp-

verlening, in plaats van een steeds ander gezicht zoals bij de inzet van tolken via een externe dienst. Zeker bij de zware onderwerpen is dit een belangrijke meerwaarde van een intern tolkenteam. Ten slotte is de ervaring van Sterk Huis dat de inzet van een tolkenteam voordeliger is dan het inschakelen van een extern team. Mede daarom is het aan te raden deze mogelijkheid te verkennen (zeker binnen hulporganisaties die groter zijn).

# 5. Aanbevelingen:

Zo kan de hulpverlening beter aansluiten op behoeften van laagtaalvaardige slachtoffers huiselijk geweld.

## Vergroot de beschikbare tijd

Om de genoemde knelpunten aan te pakken doen we een aantal aanbevelingen. Onze aanbevelingen, voor zowel gemeenten als hulpverleningsorganisaties, sluiten goed aan bij de in 2018 uitgebrachte Handreiking Cultuursensitief Werken van de VNG<sup>55</sup>. Ten eerste is het belangrijk dat er de mogelijkheid is om meer tijd te besteden aan de hulp voor deze slachtoffers, om zo het vertrouwen te winnen en doorbraken te kunnen realiseren. Dit is ook simpelweg nodig omdat bij de inzet van een tolk een deel van de tijd gaat naar het vertalen van wat er gezegd wordt. Ook is outreachend werken belangrijker bij deze slachtoffers, wat meer tijd vergt. Binnen de inrichting van de werkprocessen en bekostiging van de hulpverlening aan laagtaalvaardigen zou meer tijd per casus daarom wenselijk zijn. Over het gehele traject genomen is het mogelijk om ook tijd te besparen door een effectievere hulpverlening.

55 Handreiking cultuursensitief werken | VNG 2018

## Vergroot zelfredzaamheid en emancipatie

We zagen dat de mismatch tussen hulpverleners en slachtoffers rondom assertiviteit in de hulpverlening een knelpunt was en dat slachtoffers veel hulp nodig hadden op diverse leefgebieden. Het is daarom bij deze doelgroep van belang om oog te hebben voor zelfredzaamheid en emancipatie van slachtoffers en deze waar nodig te vergroten. Zo worden zij in staat gesteld om op andere leefgebieden waar zij vast lopen zelfstandig verder te komen. Dit helpt ook met het opbouwen van vertrouwen in de hulpverlening en helpt zo slachtoffers om, wanneer zij eenmaal bewust zijn van de beschikbare hulp, de stap naar hulp daadwerkelijk te zetten. Tot dat niveau bereikt is, is het belangrijk om outreachend te werken en te zorgen voor afstemming van verschillende betrokken hulpverleners, zoals volgens 1 Gezin 1 Plan<sup>56</sup>. Verder is het belangrijk dat er heldere verwachtingen zijn tussen de hulpverlener en het slachtoffer over de inzet van het slachtoffer, en dat de hulpverlener rekening houdt met de mate van zelfredzaamheid op dat moment. Bij doorverwijzen naar andere hulp is het belangrijk om slachtoffers hierheen te begeleiden of een onafhankelijk cliëntondersteuner, intermediair of sleutelpersoon in te zetten<sup>57</sup>, omdat slachtoffers zelf de weg vaak niet kunnen vinden. Voor het wegwijs maken in het Nederlandse systeem kan ook gedacht worden aan een *cultural mediator*.

56 Eén gezin, één plan | Onderwerp | Regelhulp - Ministerie van VWS

57 Onafhankelijke cliëntondersteuning | Onderwerp | Regelhulp - Ministerie van VWS

## Hoe vergroten we cultuursensitiviteit en overbruggen we de taalbarrière?

### Elke hulpverlener trainen in cultuursensitief werken

Ten eerste is het essentieel dat elke hulpverlener algemene kennis heeft van cultuursensitief werken: hoe kun je je eigen blik opzij zetten en open en respectvol omgaan met iemand met een andere culturele achtergrond<sup>58</sup>. Gemeenten kunnen aansturen op deze deskundigheidsbevordering in de hulpverlening<sup>59</sup>, maar ook onderwijsinstellingen zouden dit onderwerp meer kunnen opnemen. Dit kan via allerlei manieren ingebed worden, zoals aandacht hiervoor in de opleiding, het volgen van trainingen of e-learning-modules, methodieken hiervoor in huis hebben als hulpverleningsorganisatie, of intervisie rondom dit thema. Zo hebben hulpverleners basale kennis over cultuursensitief werken, die vervolgens voor de specifieke casus zo nodig aangevuld kan worden door tolken, cultural mediators en/of ervaringsdeskundigen met een bepaalde culturele achtergrond.

### Diversiteit binnen de organisatie

Ten tweede is een gemakkelijkere manier om het knelpunt van taalbarrières of cultuurverschillen te vermijden het zorgen voor voldoende diversiteit van hulpverleners binnen de eigen hulpverleningsorganisatie. Door hulpverleners met verschillende migratieachtergronden te werven kan beter aangesloten worden bij de diversiteit van cliënten. Zo kan vanuit de organisatie geprobeerd worden cliënten te koppelen aan hulpverleners met dezelfde (of een zo vergelijkbaar mogelijke) culturele achtergrond of die dezelfde taal spreken.

<sup>58</sup> [tolken-in-de-zorg-een-overzicht-van-huidige-inzet-financiering-en-knelpunten.pdf \(overheid.nl\)](#)

<sup>59</sup> Dibi, B. (2020). Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau. Utrecht: Bureau Krachtwijken.

### Bekendheid over beschikbare opties

Ten slotte is het voor het overbruggen van de taalbarrières en cultuurverschillen ook belangrijk dat tolken, cultural mediators en/of ervaringsdeskundigen die de achtergrond en leefwereld kennen inzetbaar zijn binnen de hulpverlening<sup>60</sup>. Deze opties zijn op verschillende manieren georganiseerd, bijvoorbeeld via een tolkenorganisatie, een pool van ervaringsdeskundigen met verschillende achtergronden, steungroepen of zelforganisaties, of een intern tolkenteam (zoals Sterk Huis hanteert). Het is handig om bij hulpaanbieders te zorgen voor bekendheid van deze mogelijkheden (bijvoorbeeld door de aanwezigheid hiervan toe te voegen aan bestaande overzichten van hulp). Voor grotere organisaties is het waardevol de optie van een intern tolkenteam te onderzoeken. Daarnaast bestaan er ook aandachtsfunctionarissen voor mensen met een migratieachtergrond (zoals bij Veilig Thuis en binnen de vrouwenopvang) waarmee hulpverleners kunnen sparren, of zijn er stichtingen die veel kennis hebben over deze thematiek, zoals Pharos, met wie consultatie mogelijk is. Het is wenselijk dat binnen organisaties meer bekendheid komt over het bestaan van aandachtsfunctionarissen en dat ook meer bekend is over externe partijen waarmee een hulpverlener kan sparren over de hulp aan slachtoffers van huiselijk geweld die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

### Ruimere beschikkingen en intern tolkenteam

Wel is daarbij aandacht nodig voor het probleem van bekostiging: de inzet van tolken en ervaringsdeskundigen wordt door meerdere partijen als goede maar kostbare optie genoemd. Het is belangrijk dat bij beschikkingen voor hulp aan laagtaalvaardigen meer ruimte komt voor de inzet van bijvoorbeeld tolken en de extra tijd die dit vraagt binnen de uitvoering van de hulpverlening. Ten slotte

<sup>60</sup> [tolken-in-de-zorg-een-overzicht-van-huidige-inzet-financiering-en-knelpunten.pdf \(overheid.nl\)](#)

kan een intern tolkenteam goedkoper zijn voor de organisatie dan het inhuren van externe tolken, wat maakt dat dit een interessante optie kan zijn.

### **Aanbevelingen rondom knelpunten ambulante hulp**

#### *Aanbevelingen voor gemeenten:*

Zorg voor ruimere beschikkingen per hulpverleningstraject: er is meer tijd nodig voor outreachend werken, het opbouwen van vertrouwen, het overbruggen van verschillen en voor tolken.

#### *Aanbevelingen voor hulpaanbieders:*

Ondersteun laagtaalvaardige slachtoffers die niet zelfredzaam zijn en vergroot zelfredzaamheid en emancipatie van slachtoffers in het hulptraject. Bied in hulp op diverse leefgebieden en bij het wegwijs worden in het Nederlandse systeem.

Vergroot bekendheid bij hulpaanbieders over (lokale/regionale) opties en initiatieven om taalbarrières te overbruggen en draag zorg voor kennisuitwisseling over hulp aan laagtaalvaardige slachtoffers.

#### *Aanbevelingen voor zowel gemeenten als hulpaanbieders:*

Stimuleer structurele samenwerking en kennisuitwisseling met sleutelpersonen en informele organisaties die dicht bij de leefwereld van laagtaalvaardige slachtoffers met een migratieachtergrond staan

Zorg dat alle hulpverleners competenties ontwikkelen ten behoeve van cultuursensitief werken.

Zorg voor voldoende diversiteit in de teams voor ambulante hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld.

## 6. Samenvattend

Naar aanleiding van signalen dat laagtaalvaardige slachtoffers van huiselijk geweld pas laat in beeld komen bij de hulpverlening hebben wij dit verkennende onderzoek uitgevoerd. Dit bestond uit literatuuronderzoek, een expertmeeting, en gesprekken met slachtoffers en hulpverleners. In dit hoofdstuk geven wij een beknopte samenvatting van de bevindingen en aanbevelingen rondom het in contact komen met deze slachtoffers en over de beschikbare ambulante hulp, zodat deze slachtoffers eerder en passendere hulp kunnen krijgen.

### Eerder in beeld krijgen

Specifiek voor laagtaalvaardige slachtoffers zien wij een aantal drempels vaak terugkomen: de taalbarrière, meer onbekendheid met het Nederlandse zorglandschap, een groter taboe op en kleiner bewustzijn rondom huiselijk geweld, meer wantrouwen richting instanties, een klein sociaal netwerk en (onterechte) angst voor verlies van de verblijfsvergunning. Om deze slachtoffers eerder te bereiken is het belangrijk om het bewustzijn over huiselijk geweld te vergroten, informatie over hulp minder talig en niet alleen in het Nederlands beschikbaar te maken, in te zetten op samenwerking met sleutelfiguren en zelforganisaties (zij kunnen signalen opvangen en helpen toegang tot zorg te krijgen), en hulp laagdrempelig en dicht bij de burger te organiseren (denk aan de huisarts, school, en gebedshuizen).

### Ambulant hulpaanbod verbeteren

Ook binnen de ambulante hulp zien we dat de taalbarrière en het grotere taboe op huiselijk geweld knelpunten zijn. Andere knelpunten zijn onvoldoende cultuursensitiviteit binnen de hulpverlening, een mismatch tussen hulpverleners en slachtoffers in verwachtingen rondom eigen regie en zelfredzaamheid, tijdsgebrek voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie (wat juist nodig is vanwege het grotere taboe op huiselijk geweld) en te weinig financiële middelen (bijvoorbeeld voor een tolk of meer tijd voor het hulpverleningstraject). Op basis van werkzame elementen doen wij de aanbeveling om cultuursensitiviteit te vergroten bij alle hulpverleners, meer diversiteit in achtergronden van hulpverleners te creëren zodat deze aansluiten bij de achtergronden van de slachtoffers, de beschikkingen te verruimen en beschikbare tijd voor hulpverleningstrajecten te vergroten, zelfredzaamheid en emancipatie te vergroten, een intern tolkenteam te overwegen, en te zorgen voor meer bekendheid over diverse manieren om de taalbarrière te overbruggen.

# Literatuurlijst

Achahchah, J., Werkhoven, J. van. (2017). *Tool guide. Blijvende aandacht voor diversiteit in jouw wijk. Tools om jouw wijkteam diversiteitsproof te maken*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Akkermans, M., Gielen, W., Kloosterman, R., Moons, E., Reep, C., & Wingen, M. (2020). *Prevalentiemonitor Huiselijk Geweld en Seksueel Geweld 2020*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Arrink, B., Feenstra, D., & Hamiddane, H. (2018). *Handreiking Cultuursensitief werken*. Den Haag: VNG.

Asmoredjo, J., Hal, L. van, Heskes, H., Badou, M. (2019). *Communicatie tussen gemeente en laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bakker, H., & Felten, H. (2019). *Verandering van binnenuit. Zelfbeschikking bevorderen binnen migranten- en vluchtelingengemeenschappen*. Utrecht: Movisie.

Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., Achahchah, J. (2018). *Wijkteams voor alle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bellaart, H., Achahchah, J. & Badou, M. (2019). *Duurzame bruggen bouwen. Samenwerking tussen lokale migrantenorganisaties en formele instellingen*. Utrecht. Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bellaart, H., Sarti, A., Achahchah, J., Badou, M. (2020). *Cultuursensitief zorgaanbod. Exclusief of inclusief?* Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Bouteh, K., Haan, A. de. (2019). *Cultuursensitief werken met jeugdigen en gezinnen*. Utrecht: Pharos.

De Gruijter, M., Kahmann, M., Yohannes, R., & Razenberg, I (2020). *De inzet van sleutelpersonen bij inburgering*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

De Wildt, R., Steketee, M., Compagner, M. (2023). *Laagdrempelige hulp voor slachtoffers en plegers van geweld in afhankelijkheidsrelaties*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Dibi, B. (2020). *Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau*. Utrecht: Bureau Krachtwijken.

Distelbrink, M., Aarts, W. (2019). *Werken met culturele diversiteit. Handreiking voor professionals*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut & S-IPI.

Distelbrink, M., Ekkelboom, L., Mehrasz, A., & Pels, T. (2021). *Opvoeddebatten met vaders met een migratieachtergrond. Een methodiekbeschrijving en -onderbouwing van de verdiepingsdebatten 'Huiselijk Geluk'*. Utrecht, Amsterdam: Verwey-Jonker Instituut, Trias Pedagogica.

Dokters van de wereld, 2021. Rapport resultaten netwerkbijeenkomsten Reach Out. Seksueel en gendergerelateerd geweld onder vluchtelingen en migranten.

De Groot, L., Fransen, L., Van Dam, F., Pinckaers, E., & Berkhout, B. (2022). *Tolken in de zorg: een overzicht van huidige inzet, financiering en knelpunten*. Utrecht: Berenschot.

Eimers, D. (november 2021). *Één gezin, één plan, één regisseur*. *Augeo Magazine*. Geraadpleegd op: [Aan de slag met kennis - Augeo Magazine Onderzoeksspecial](#) - [Aan de slag met kennis - Augeo Magazine Onderzoeksspecial](#).

Felten, H. (2020). *Zelfbeschikking, veiligheid en gelijkheid. Hoe we die van binnenuit kunnen bevorderen*. Utrecht: Movisie.

Hamdi, A., Van Kapel, M. & Bellaart, H (2017). *Bereikt en geholpen. Verkenning van het maatschappelijk rendement van Schilderswijk Moeders: intermediairs tussen geïsoleerde vrouwen en hulpverlening*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Janssen, J. (2022, 14 september). *Eergerelateerd geweld* [webinar]. [Eergerelateerd geweld | Webinar | Leids Congres Bureau](#)

Lünnemann, M., Lünnemann, K., & Compagner, M. (2021). *In de lift. Cohortstudie naar de effecten van de Oranje Huis aanpak*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Zweers, J., Wils, J., Kemp, S. van der. (2010). *Migranten en de gemeentelijke aanpak van huiselijk geweld*. Zoetermeer: Panteia.

## Colofon

Financier: Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid  
Auteurs: Dr. S.M. Andeweg-van Leeuwen - Dr. R. de Wildt  
Foto's: ANP, Fabio and Simona  
Uitgave: Kennisplatform Inclusief Samenleven  
p/a Kromme Nieuwegracht 6  
3512 HG Utrecht  
T (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van Kennisplatform Inclusief Samenleven: [www.kis.nl](http://www.kis.nl).

ISBN 978-94-6409-224-0

© Kennisplatform Inclusief Samenleven, Utrecht 2023

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.  
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.  
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

