

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



# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>	<b>3. Diversiteitsensitieve samenwerking tussen formele en informele organisaties</b>	<b>20</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>	3.1. Perspectief van de gemeente	20
1.1. Aanleiding	9	3.2. Perspectief van informele organisaties	22
1.2. Diversiteitsensitief werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden	10	<b>4. Tips uit de praktijk</b>	<b>25</b>
1.3. Het belang van samenwerken tussen formele en informele organisaties	11	4.1. Tips gericht op landelijke/gemeentelijke systemen en beleid	25
1.4. Vraagstelling	11	4.2. Tips gericht op de hulpverlening	26
1.5. Onderzoeksaanpak	12	4.3. Inwoners	31
1.6. Leeswijzer	13	4.4. Samenwerking tussen gemeenten en andere organisaties/initiatieven	32
<b>2. Belemmeringen in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond</b>	<b>14</b>	<b>5. Tot slot</b>	<b>35</b>
2.1. Verschillen in de ondersteuning van inwoners met een migratieachtergrond	14	5.1. Terugblik	35
2.2. Systeem/organisatie	15	5.2. De weg voorwaarts	36
2.3. Hulpverleners	16	<b>6. Bijlagen</b>	<b>39</b>
2.4. Inwoners met een migratieachtergrond	17	Bijlage 1 Enquêtevragen over de dienstverlening aan inwoners met een migratieachtergrond	39
2.5. Diversiteit onder doelgroep inwoners met een migratieachtergrond	18	Bijlage 2 Lijst met respondenten	41
		Bijlage 3 Antwoorden enquête	42

# Samenvatting

## Aanleiding diversiteitsensitieve schuldhulpverlening

Het Portaal van **Kennisplatform Inclusief Samenleven** (KIS) heeft vanuit verschillende formele en informele organisaties - de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS), Stichting Ocan, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN), Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT), NVVK, Divosa en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – de vraag gekregen om praktische handvatten te bieden voor diversiteitssensitief (samen)werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden.

Deze betrokken partners zien dat formele organisaties, waaronder overheidsinstanties, (schuld)hulpverleningsinstanties en gemeenten, in de praktijk nog zoekende zijn hoe zij inwoners met een migratieachtergrond beter kunnen bereiken, benaderen en begeleiden.

## Vraagstelling en mixed-methods aanpak

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende vraag: “Wat zijn de eerste handelingsperspectieven van diversiteitssensitief (samen)werken om inwoners met een migratieachtergrond met geldzorgen, armoede en/of schulden beter te bereiken, benaderen en begeleiden?”. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende onderzoeksmethoden:

- Enquête onder 158 gemeenten met vragen over in hoeverre gemeenten verschillen ervaren rondom het bereiken/benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond, wat zij nu al doen met betrekking tot diversiteitssensitief werken (bv. de inzet van tolken of het trainen van vaardigheden) en hoe zij de samenwerking met informele organisaties ervaren.
- Interviews met 24 sleutelpersonen (met verschillende culturele achtergronden), zelforganisaties (van migranten), vrijwilligersorganisaties en tusseninitiatieven die hulp bieden aan inwoners met geldzorgen, armoede en schulden (zoals papiercafés of buurthuis kamers).
- Focusgroep met formele en informele organisaties en een tussentijdse interactieve workshop over de bevindingen van het onderzoek voor de praktijk.
- Meewerkgroep ervaringsdeskundigen: tot slot hebben we op diverse momenten in dit onderzoek de methoden, bevindingen en de handreiking met ervaringsdeskundigen afgestemd/ontwikkeld.

## Handreiking met concrete tips

Deze handreiking is gericht op het aanreiken van concrete tips om diversiteits-sensitief (samen) te werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden. De tips komen voort uit de praktijk: het gaat om de perspectieven en ervaringen van gemeenten, vrijwilligersorganisaties, laagdrempelige tussen-initiatieven, zelforganisaties, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen. De tips zijn gericht op inwoners met een migratieachtergrond, maar de inzichten kunnen waardevol zijn voor de ondersteuning van allerlei inwoners. In deze handreiking ligt de focus op inwoners met een migratieachtergrond, waarin we specifiek de diversiteitsaspecten cultuur en gender meenemen. Verder staat het perspectief van de respondenten centraal, hier en daar aangevuld vanuit de beschikbare literatuur.

### Diversiteits sensitief (samen)werken

Een diversiteits sensitieve aanpak “richt zich op alle aspecten waarop mensen kunnen verschillen, maar daarbinnen kan wel de nadruk gelegd worden op één of meer diversiteitsaspecten.” In deze handreiking ligt de focus op inwoners met een migratieachtergrond, waarin we specifiek de diversiteitsaspecten cultuur en gender meenemen. Samenwerking tussen formele organisaties (zoals gemeenten of schuldhulpverleningsinstanties) met informele organisaties (zoals zelforganisaties of sleutelpersonen) wordt gezien als een belangrijk component van diversiteits sensitief werken.

## Belemmeringen in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

Er worden in de praktijk verschillende belemmeringen ervaren in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond met geldzorgen, armoede en schulden. De belemmeringen zijn te onderscheiden in drie niveaus:

- **Systeem/organisatie:** waaronder de afschaffing van het doelgroepenbeleid en terughoudend om specifiek aandacht te besteden aan de doelgroep van inwoners met een migratieachtergrond, de complexiteit van het Nederlandse systeem en het ontbreken van specifiek aanbod voor mannen.
- **Hulpverleners:** het ontbreken van affiniteit en kennis over verschillende (culturele) achtergronden, handelingsverlegenheid en een tekort aan multiculturele en meertalige teams, beperkte tijd voor de begeleiding.
- **Inwoners met een migratieachtergrond:** taal- en cultuurbarrières, wantrouwen richting formele hulpverlening, financiële problemen blijven soms verborgen door schaamte en trots, de hulpvragen sluiten niet aan bij het aanbod (bijvoorbeeld bij informele schulden), hulp wordt veelal gezocht in en beperkt tot het eigen netwerk en zijn er ook (mogelijke) verschillen in het aankloppen voor hulp tussen mannen en vrouwen. Tevens is de doelgroep zeer divers qua leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, sociaaleconomische status en positie in de samenleving.

## Samenwerking tussen formele en informele organisaties

De samenwerking tussen formele en informele organisaties is cruciaal voor een diversiteitsensitive aanpak in de (schuld)hulpverlening aan inwoners met een migratieachtergrond met geldzorgen, armoede en schulden. Enerzijds hebben we aan gemeenten gevraagd over hun samenwerking met informele organisaties:

- De meeste gemeenten (130 van 158 gemeenten die onze enquête hebben ingevuld) werken al samen met informele organisaties zoals Schuldhulpmaatjes en welzijnsorganisaties.
- 57% van de gemeenten staat open voor samenwerking, maar ervaart belemmeringen zoals privacywetgeving (AVG), onbekendheid met informele organisaties en twijfels over hun deskundigheid.
- 26% wil niet samenwerken, vooral vanwege praktische redenen of een gebrek aan inwoners met een migratieachtergrond.
- Samenwerking wordt gezien als drempelverlagend, bevorderlijk voor acceptatie van hulp en effectiever in het bereiken van inwoners.

Anderzijds hebben we met informele organisaties gesproken over hun samenwerking met formele organisaties:

- Informele organisaties werken vaak al samen met formele partijen, maar signaleren knelpunten zoals een moeizame overdracht, onvoldoende structureel contact en een gebrek aan kennis over elkaars aanbod.
- Privacyregels (AVG) vormen ook hier een obstakel, soms door onduidelijkheid of terughoudendheid.
- Gelijkwaardigheid ontbreekt: informele organisaties worden vaak niet betaald of erkend, terwijl ze essentieel zijn in het bereiken van de doelgroep.
- Structurele samenwerking wordt belemmerd door beperkte financiering en het ontbreken van beleid waarin informele partijen ook een rol hebben.

## Hoe zorgen gemeenten nu dat de dienstverlening aansluit op inwoners met een migratieachtergrond?

Gemeenten ervaren verschillen in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond. 158 gemeenten geven in de enquête antwoord op de vraag welke activiteiten zij inzetten in hun huidige dienstverlening. De top vijf antwoorden van gemeenten zijn:

- We zetten een tolk in (51%).
- We doen niets specifiek (29%).
- We hebben hulpverleners met diverse culturele achtergronden in dienst (27%).
- Anders (18%). Voorbeelden die gemeenten hierbij noemen zijn: 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%).

Het minst vaak (5%) geven gemeenten aan dat ze medewerkers trainen in verschillende vaardigheden of op verschillende onderwerpen, zoals wantrouwen en schaamte. Degenen die het wel doen, hebben cursussen zoals cultuursensitief werken of gesprekstechnieken gevolgd.

## Tips

De tips zijn afkomstig uit de praktijk, namelijk uit:

- Interviewgesprekken met informele organisaties: sleutelpersonen (met verschillende culturele achtergronden), zelforganisaties, vrijwilligersorganisaties en tussen-initiatieven zoals buurthuis kamers of papiercafés.
- Focusgroep met formele- en informele organisaties en sleutelpersonen.
- Meedenkgroep van ervaringsdeskundigen en de input verkregen uit de presentatie op het Divosa Najaarscongres.

De tips zijn ingedeeld op drie niveaus (systeem/organisatie, hulpverlening en inwoners met een migratieachtergrond) en de samenwerking tussen formele en informele organisaties.

### Tips gericht op landelijke/gemeentelijke systemen en beleid

- Draag een gedeelde visie/mentaliteit uit waarin het belang van diversiteits-sensitief (samen)werken binnen het domein van armoede, geldzorgen en schulden duidelijk wordt. Zorg dat je voldoende tijd neemt voor bewustwording en het creëren van draagvlak.
- Tuig niets nieuws op voor diversiteits-sensitief werken, maar maak het onderdeel van de reguliere dienstverlening. Het doelgroepenbeleid is weliswaar afgeschaft, maar specifieke aandacht besteden aan subgroepen zoals inwoners met een migratieachtergrond is wél mogelijk; dit wordt nu ook al gedaan voor jongeren, werkende armen of ZZP-ers. Zorg ook dat je deze doelgroep laat terugkomen in beleid(svisies) en plannen.
- Leer van vergelijkbare domeinen (wat wel of juist niet werkt) zoals bij de energietransitie, de zorg of de jeugdhulp.

- Faciliteer als Rijk de inzet van meertalige communicatiemiddelen. Het gaat bijvoorbeeld om het inzetten van tolken en de tolkentelefoon (sinds 2011 is dit wegbezuinigd). Maar ook om de vertaling van brieven van bijvoorbeeld de Belastingdienst of andere overheidsinstellingen.
- Zet bij de ondersteuning het handelen vanuit de leefwereld centraal waarbij het opbouwen van vertrouwen en bieden van maatwerk het uitgangspunt is. Belangrijk is dat hiervoor ook de tijd kan worden genomen om een relatie op te bouwen.
- Ontwikkel en faciliteer trainingen/cursussen rondom diversiteits-sensitief werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden (zie ook deskundigheidsbevordering bij hulpverleners en vrijwilligers).

Concrete acties om binnende organisatie aandacht en belangstelling voor diversiteits-sensitief werken te krijgen: *organiseer bijvoorbeeld een sessie binnen de gemeente of formele (schuld)hulpverleningsorganisatie, nodig ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen uit om over hun ervaringen te vertellen en richt binnen de organisatie een werkgroep op of stel ambassadeurs (bijvoorbeeld sleutelfiguren of ervaringsdeskundigen) aan die concreet aan de slag gaan met diversiteits-sensitief werken.*

### Tips gericht op de hulpverlening

- Investeer in een multidisciplinair team. Zet in op het werven van hulpverleners met verschillende (culturele) achtergronden, die verschillende talen beheersen. Naast begrip van elkaars achtergrond en referentiekaders, zorgt dit ook voor herkenning bij inwoners (en daarmee ook weer onderling vertrouwen).
- Zet in op deskundigheidsbevordering van hulpverleners en vrijwilligers. Voorop staat het je verplaatsen, luisteren naar de (uniekheid van) de ander, je verdiepen in de leefwereld.

To do's in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond. In de handreiking en factsheets staan concrete tips waaronder: *Ga naar de mensen toe (zelf óf sluit bij organisaties aan die dit doen), denk bijvoorbeeld aan scholen, moskeeën etc., of sluit aan bij laagdrempelige activiteiten om zo de doelgroep te bereiken, zorg dat je laagdrempelig bereikbaar bent, maak gebruik van visualisaties zoals afbeeldingen), let op je bejegening en houding, creëer vertrouwen, neem inwoners bij de hand en blijf betrokken en zet in op het organiseren van laagdrempelige activiteiten die specifiek gericht zijn op mannen.*

De tips hebben bijvoorbeeld betrekking op communicatie, laagdrempeligheid, bejegening/houding, omgaan met (mogelijke) verschillen tussen mannen en vrouwen. Raadpleeg voor meer tips de factsheet.

### Tips voor inwoners met een migratieachtergrond

- Zet in op het vergroten van bewustwording bij inwoners met een migratieachtergrond.
- Betrek het sociale netwerk van inwoners met een migratieachtergrond.

### Tips voor de samenwerking tussen gemeenten en andere organisaties/initiatieven

- Versterk de samenwerking tussen formele en informele organisaties.
- Benadruk gelijkwaardigheid en waardeer de kracht die informele organisaties hebben bij het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond.
- Werk niet alleen op stedelijk niveau maar juist op buurtniveau samen zodat meer mensen bereikt kunnen worden.
- Heb binnen de samenwerking specifieke aandacht voor het creëren van een warme overdracht naar de reguliere hulpverlening. Dit helpt om inwoners de overstap te laten maken en dat ze zich meer vertrouwd voelen.
- Neem als overheid/gemeente een belangrijke rol in om de samenwerking tussen formele en informele organisaties op te zetten of te versterken. Het kan bijvoorbeeld gaan om het stimuleren (aanmoedigen en duidelijk maken wat het oplevert), faciliteren (financieren en randvoorwaarden creëren) en monitoren (resultaten goed volgen en verankeren in beleid).
- Zet binnen de samenwerking in op het delen van kennis. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het organiseren van uitwisselingssessies waarin partijen met elkaar praten, of door met elkaar om de tafel te gaan zitten om samen naar oplossingen te zoeken.

### Meer aandacht nodig voor diversiteits sensitief (samen)werken

De laatste jaren heeft de invloed van chronische stress door bijvoorbeeld geldzorgen, armoede en schulden bijzonder veel aandacht gekregen. Op grote schaal wordt nu in de aanpak geprobeerd om hier rekening mee te houden door stress-sensitief te handelen. Er is echter nog maar weinig aandacht geweest voor de rol van iemands (culturele) achtergrond en gender en de meerwaarde van diversiteits sensitief handelen. Diversiteits sensitief handelen verdient meer aandacht binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden én daarbij ook een concrete toepassing in de praktijk

## Van Inzichten naar Actie

Naast de tips benoemen de onderzoekers aan het eind van de handreiking enkele aanbevelingen om vervolgstappen te gaan zetten. Zie ook de factsheet over de implementatie. Na afronding van het onderzoek en deze handreiking zijn reeds verschillende stappen gezet waarin formele en informele organisaties aan de slag zijn gegaan met diversiteits sensitief (samen)werken binnen het domein van armoede, geldzorgen en schulden.

- **Lancering handreiking:** NVVK-congres | 15 mei 2025 en Webinar met formele en informele organisaties.
- **Gesprekken met partners:** NVVK, Divosa, VNG, AVS, Stichting Ocan, SMN, IOT, OCW, SZW en ervaringsdeskundigen.

Daarnaast worden enkele concrete en mogelijke voorbeelden van implementatie genoemd.

1. De inzichten van deze handreiking worden geïntegreerd in bestaande initiatieven.
  - **Onderdeel maken van reguliere dienstverlening:** Diversiteits sensitief werken als standaard aanpak.
  - Integratie in programma's:
    - **Basisdienstverlening Schuldhulpverlening:** Inzichten verwerkt in factsheets + ontwikkeling van een diversiteitschecklist.
    - **Routekaart Financiële Zorgen:** Specifieke aandacht voor cultuursensitieve elementen.
    - **Werkwijzer Interculturele Hulpvragers:** Praktische tips en voorbeelden uit de praktijk.
    - **Verspreiding:** Via Divosa Kennisbundel en Netwerk Inburgering.

2. Opleiding en Training:
  - **Leiderschapstraining NVVK**, thema “Generaties & Culturen: de kracht van diversiteit”.
  - **Werkgroep Cultuursensitief Samenwerken**, door Alliantie Vrijwillige Schuldhulp.
  - **Opleiding Ervaringsdeskundigen**, thema opgenomen in Kernt raining Geldzorgen & Gezondheid.
  - **Trainingen en workshops:** Voorjaarscongres 2025 en aanbod binnen gemeenten en organisaties.
3. Leren van goede voorbeelden:
  - Succesvolle samenwerkingen zichtbaar maken (o.a. via Platforms/Allianties) met als doel: Gemeenten inspireren en professionalisering stimuleren.
4. Vervolgonderzoek is nodig met focus op:
  - De meerwaarde van een gelijkwaardige samenwerking en benodigde randvoorwaarden: lerend aan de slag gaan met samenwerken.
  - Subgroepen (jongeren, statushouders, ouderen, etc.).
  - Lokale én landelijke actiegerichte verdieping.



# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding

In de dagelijkse praktijk blijkt dat de (schuld)hulpverlening niet altijd goed aansluit op inwoners met een migratieachtergrond die te maken hebben met armoede- en/of schuldenproblematiek. Veelal ervaren zij hoge drempels tot de formele (schuld)hulpverlening. Dit kan zijn vanwege negatieve ervaringen, de heersende beeldvorming over hulpverlening (bijvoorbeeld angst voor uithuisplaatsing van kinderen) en/of wantrouwen richting de overheid en gemeenten.<sup>1</sup> Tegelijkertijd weten we dat de armoede- en/of schuldenproblematiek onder inwoners met een migratieachtergrond groot is. Gezinnen waarvan de kostwinnaar een niet-Europese migratieachtergrond heeft, hebben een grotere kans op armoede dan wanneer deze in Nederland geboren is.<sup>2</sup> Uit de **Schuldenproblematiek in beeld** van het Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat de helft van alle individuen met problematische schulden in 2024 een migratieachtergrond heeft. Terwijl slechts een kwart van diegenen zonder geregistreerde schuldenproblematiek een migratieachtergrond heeft.

(Schuld)hulpverleningsinstanties zijn nog zoekende naar hoe ze hun dienstverlening voldoende aan kunnen laten sluiten op de leefwereld van inwoners met een migratieachtergrond. Ondanks dat er veel ontwikkelingen zijn rondom diversiteitsgevoelig werken in organisaties, is er binnen de (schuld)hulpverlening aan inwoners met geldzorgen en/of schulden nog een gebrek aan bewustwording over het belang ervan, aan kennis erover en vooral ook aan handelingsperspectief.<sup>3</sup>

Deze handreiking is gericht op het aanreiken van concrete tips om diversiteitsgevoelig (samen) te werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden. De tips komen voort uit de praktijk: het gaat om de perspectieven en ervaringen van gemeenten, vrijwilligersorganisaties, laagdrempelige tusseninitiatieven<sup>4</sup>, zelforganisaties, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen. De tips zijn gericht op inwoners met een migratieachtergrond, maar de inzichten kunnen waardevol zijn voor de ondersteuning van allerlei inwoners.

1 Odekerken, M. & Yenga, M. (2024). **Informeel schulden: een tweezijdige medaille**. KIS.

2 Akkermans et al. (2023). **Armoede en Sociale Uitsluiting 2023**. CBS.

3 Jongenelen, L., Lauritsen, D., & M. Zwanepol (2024). **Versterken van cultuur en gendersensitief werken**. Significant & Odekerken, M. & Yenga, M. (2024).

4 Dit zijn organisaties die zich niet specifiek richten op de doelgroep van inwoners met een migratieachtergrond maar door hun laag-drempelige manier van werken deze doelgroep wel goed kunnen bereiken. Het gaat bijvoorbeeld om een papiercafé of een buurthuiskamer.

## 1.2. Diversiteits sensitief werken<sup>5</sup> binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden

Een diversiteits sensitieve aanpak “richt zich op alle aspecten waarop mensen kunnen verschillen, maar daarbinnen kan wel de nadruk gelegd worden op één of meer diversiteitsaspecten.”<sup>6</sup> In deze handreiking ligt de focus op inwoners met een migratieachtergrond, waarin we specifiek de diversiteitsaspecten cultuur en gender meenemen. Zoals hierboven beschreven, zijn gemeenten of formele schuldhulpverleningsorganisaties nog zoekende naar hoe ze deze doelgroep beter kunnen bereiken, benaderen en begeleiden. Uit het onderzoek **Informele schulden: een tweezijdige medaille**<sup>7</sup> kwam naar voren dat er behoefte is aan praktische tips om cultuursensitief te gaan werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden.<sup>8</sup> Cultuur is maar één aspect maar het hangt vaak samen met allerlei multidisciplinaire factoren zoals religie, sociaaleconomische status, opleidingsniveau en een minderheidspositie.<sup>9</sup>

De doelgroep van inwoners met een migratieachtergrond is zeer divers met onder andere grote verschillen opleidingsniveau, de beheersing van de Nederlandse taal en digitale vaardigheden. Gender verwijst daarnaast naar de sociale en culturele rollen en de daarbij behorende gedragingen en verwachtingen die samenhangen met vrouwelijkheid en mannelijkheid. Aan de verschillende genders en bijbehorende rollen, gedragingen en verwachtingen komen ook verschillen in macht en status voort.<sup>10</sup> De rollen staan niet vast, waarbij het ook kan gaan over (heersende) maatschappelijke opvattingen en stereotypen/vooroordelen.

De verschillen binnen de doelgroep zien we ook wel terug in literatuur rondom diversiteits sensitief werken in de zorg. Daarin wordt gesteld dat de referentiekaders van professionals en de doelgroep op meerdere aspecten van elkaar kunnen verschillen, te weten: *cultuurverschillen (zoals normen en waarden), capaciteiten (zoals beheersing van de Nederlandse taal en bekendheid met systemen) en positie (dominant of minderheid)*. Deze aspecten kunnen elkaar versterken.<sup>11</sup> Een diversiteits sensitieve houding vereist dan ook dat hieraan aandacht wordt besteed.<sup>12</sup>

5 Sommige respondenten spreken echter liever over cultuursensitief werken. Naar aanleiding van de feedback van de portaalcommissie KIS wordt de term diversiteits sensitief gebruikt, omdat naast cultuur nog andere factoren relevant zijn, zoals taalbeheersing, migratieverleden en minderheidspositie. Onderdeel hiervan is dat de dienstverlening aansluit bij de leefwereld (en de verschillende achtergronden) van inwoners met een migratieachtergrond.

6 Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., & J. Achahchah (2022). **Wijkteams voor alle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips**. KIS.

7 Odekerken & Yenga, 2024.

8 Zie ook de aanbevelingen in Jongenelen et al. (2024) en VNG (2018) - VNG (2018). **Handreiking Cultuursensitief werken**.

9 Cornelis, I., & Storms, B. (2013). Jong zijn kost geld: een literatuurstudie naar financieel risicogedrag bij jongeren. Geel: CEBUD, Thomas More; Dare, S. (2022). **Hoe kunnen we verantwoord financieel gedrag stimuleren?** Universiteit Leiden; Fernandes, D., Lynch Jr, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management science*, 60(8), 1861-1883; & Tiemeijer, W. (2016). *Eigen Schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Amsterdam: Amsterdam University Press.

10 Glijn, R.D.W., & C.R. van Egten (2024). **Inspiratiegids gender- (en cultuur) sensitief handelen**. Verwey-Jonker Instituut.

11 Zie ook Van de Haterd, Poll & Felten (2010) in Bellaart, H., Achahchah, J., De Groot, N., Mesic, A., & J. Vlug (2021). **Leernetwerken diversiteits sensitieve zorg. Handreiking op basis van twee praktijkvoorbeelden in de jeugdhulp en ouderenzorg**. KIS.

12 Cultuursensitief werken gaat over het bezitten van kennis over andere culturen, inlevingsvermogen én oprecht nieuwsgierig zijn naar een andere cultuur en van elkaar willen leren. Niet alleen vanuit het eigen referentiekader maar ook vanuit dat van een ander kijken naar een cultuur (Jongenelen e.a., 2024). Gendersensitief handelen betekent dat in beleid en uitvoering voldoende rekening wordt gehouden met de verschillende rollen, verwachtingen, afhankelijkheden en machtsposities van vrouwen en mannen (Glijn & Van Egten, 2024).

### 1.3. Het belang van samenwerken tussen formele en informele organisaties<sup>13</sup>

Samenwerking tussen formele organisaties (zoals gemeenten of schuldhulpverleningsinstanties) met informele organisaties (zoals zelforganisaties) of sleutelpersonen wordt gezien als een belangrijk component van diversiteits-sensitief werken. Sleutelpersonen kunnen bijvoorbeeld de aansluiting tussen wijkteams en migrantengroepen verbeteren door hun laagdrempeligheid, de vertrouwdsheid, het spreken van dezelfde taal en hun aandacht voor de religieuze en culturele beleving.<sup>14</sup> Het benutten van de meerwaarde van vrijwilligersorganisaties is momenteel een aandachtspunt van de overheid.<sup>15</sup> In deze handreiking wordt gekeken naar wat kan worden verbeterd, tips en randvoorwaarden om de samenwerking te versterken.

13 Met formele organisaties bedoelen we overheidsinstanties, gemeenten, gespecialiseerde schuldhulpverleningsinstanties (bv. uitgevoerd door de gemeente zelf of instanties die dit doen in opdracht van de gemeente). Met informele organisaties bedoelen we vrijwilligersinitiatieven, zelforganisaties, informele (schuld/financiële-)hulp zoals buurthuizen, buurtwerkkamers, papiercafés, VluchtelingenWerk Nederland (waar vrijwilligers maar ook betaalde krachten werken, het gaat hier om een informele organisatie maar met een formele structuur) en vrijwillige sleutelfiguren. Het gaat daarbij om (1) informele netwerken zonder organisatievorm. De activiteiten worden door vrijwilligers uitgevoerd, in principe onbetaald, maar ze kunnen bijvoorbeeld wel subsidies aanvragen of beroepskrachten inhuren. Denk bijvoorbeeld buurtmoeders. (2) Informeel netwerk vanuit een formele organisatie zonder organisatievorm. Dit zijn bijvoorbeeld sleutelpersonen in dienst bij een formele organisatie zoals een gemeente. Bijvoorbeeld wijkcontactvrouwen. (3) Informeel netwerk met organisatievorm. Dit zijn informele netwerken die zijn uitgegroeid tot organisaties, zoals sociale ondernemingen of een stichting. Zoals Stichting Al-Amal in Utrecht. Zie ook: Achahchah, J, Hamdi, A., & K. Kros (2023). De kracht van informele netwerken. **Verkenning naar het versterken en verbinden van informele netwerken**. KIS.

14 Bellaart en Pehlivan (2011) in Bellaart, H., & A. Pehlivan (2023). **Met één hand kun je niet klappen! Migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen werken samen aan toegankelijke hulp voor migrantengezinnen**. Forum: Instituut voor Multiculturele Vraagstukken.

15 Ministerie SZW (2024). **Factsheet Voortgangsrapportage Aanpak geldzorgen, armoede en schulden**.

### 1.4. Vraagstelling

Aan het Portaal van **Kennisplatform Inclusief Samenleven** (KIS) is door verschillende formele- en informele organisaties - *de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS)*<sup>16</sup>, *Stichting Ocan*, *Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN)*, *Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT)*, *NVVK*, *Divosa* en *de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)* - gevraagd om met dit onderzoek praktische handvatten te bieden voor diversiteits-sensitief (samen)werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (in het bijzonder met betrekking tot de rol die gender binnen speelt) is dit onderzoek uitgevoerd.

Deze partijen zien dat formele organisaties, waaronder overheidsinstanties, (schuld)hulpverleningsinstanties en gemeenten, in de praktijk nog zoekende zijn hoe zij inwoners met een migratieachtergrond beter kunnen bereiken, benaderen en begeleiden. De volgende hoofdvraag staat in dit verkennende onderzoek centraal:

*“Wat zijn de eerste handelingsperspectieven van diversiteits-sensitief (samen) werken om inwoners met een migratieachtergrond met geldzorgen, armoede en/of schulden beter te bereiken, benaderen en begeleiden?”*

16 De Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) stimuleert samenwerking op lokaal niveau tussen vrijwilligersorganisaties, beroepskrachten en gemeenten. AVS is in 2019 opgericht door zes landelijke organisaties die mensen met (dreigende) schulden ondersteunen door de inzet van vrijwilligers. Deze zes alliantiepartners zijn: Humanitas, Inspraakorgaan Turken in Nederland, Landelijke Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie, Leger des Heils, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders en SchuldHulpMaatje. Sinds 2022 is AVS uitgebreid met een nieuwe alliantiepartner, Stichting Ocan - Organisatie Caribische Nederlanders (**Alliantie Vrijwillige Schuldhulp - Samen werken aan het verkleinen van de schuldenproblematiek in Nederland**).

In deze handreiking maken we het onderscheid tussen *formele organisaties* zoals overheidsinstanties, schuldhulpverleningsorganisaties en gemeenten en *informele werkers en organisaties*, zoals sleutelpersonen, vrijwilligersorganisaties, laagdrempelige ‘tusseninitiatieven’ en zelforganisaties.

In deze handreiking staat het *perspectief van de respondenten* centraal, hier en daar aangevuld vanuit de beschikbare literatuur.

## 1.5. Onderzoeksaanpak

Het gaat om een *mixed-methods onderzoek* bestaande uit een enquête, interviewgesprekken, een focusgroep met formele en informele organisaties en sleutelpersonen en een meewerkgroep van ervaringsdeskundigen.

**Enquête:** we hebben zeven vragen toegevoegd aan de jaarlijkse **Monitor Vroegsignalering Schulden** van Divosa (zie bijlage 1 voor de vragen). Deze monitor wordt twee keer per jaar uitgezet onder 308 gemeenten (zij vertegenwoordigen 94% van de Nederlandse bevolking, in inwoneraantal). Gevraagd is in hoeverre gemeenten verschillen ervaren rondom het bereiken/benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond, wat zij nu al doen met betrekking tot diversiteits sensitief werken (bv. de inzet van tolken of het trainen van vaardigheden) en hoe zij de samenwerking met informele organisaties ervaren. In totaal hebben 158 gemeenten de vragenlijst ingevuld.

**Interviews:** we hebben 24 interviews gehouden met sleutelpersonen, vrijwilligersorganisaties, tusseninitiatieven en zelforganisaties (zie bijlage 2 voor de uitgebreide respondentenlijst). Alle personen die zijn benaderd voor een interview, wilden meewerken. In deze handreiking worden de respondenten aangeduid als (behorend tot) informele organisaties. Als selectiecriteria bij deze organisaties is gekeken naar:

1. Organisaties die specifiek gericht zijn op informele hulpverlening aan inwoners met een migratieachtergrond.
2. (laagdrempelige) Informele hulpverlening gericht op alle inwoners met geldzorgen/schulden maar waar inwoners met een migratieachtergrond ook een groot deel van de doelgroep uitmaken.

Informele initiatieven staan veelal midden in een buurt, maken gebruik van ervaringsdeskundigen en hebben een laagdrempelige uitstraling, waar dus ook veel van geleerd kan worden.<sup>17</sup> Tijdens deze diepte-interviews van ongeveer één uur zijn we ingegaan op het bereiken, benaderen en begeleiden van mensen met een migratieachtergrond, wat hierbij de uitdagingen zijn, hoe hiermee wordt omgegaan, hoe wordt samengewerkt met formele organisaties (zoals gemeenten) en welke praktische tips zij hebben om inwoners met een migratieachtergrond beter te bereiken, benaderen en begeleiden.

<sup>17</sup> Mak, J.D., Schoorl, R.J., Boonstoppel, E., Broekhuizen, J., & R.C. Van Geuns (2022). **Waarom optimale samenwerking tussen de informele en formele schuldhulp noodzakelijk is**. Tijdschrift voor Schuldsanering 2: 10-12.

**Focusgroep en tussentijdse uitwisseling met de praktijk:** we hebben een *fysieke focusgroep* georganiseerd met tien vertegenwoordigers van formele (zoals gemeenten en overheidsinstanties zoals een Ministerie en Dienst Toeslagen) en informele organisaties die veel ervaring hebben met het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond (zie bijlage 2 voor een compleet overzicht van de deelnemers). Hierin hebben we de deelnemers laten reflecteren op onze bevindingen en hebben we samen de vertaalslag gemaakt naar tips. Ook hebben we de tussentijdse bevindingen *gepresenteerd* tijdens het Divosa Najaarscongres. Hier waren veel gemeenten, (schuld)hulpverleningsorganisaties, tusseninitiatieven en ervaringsdeskundigen aanwezig die we een aantal stellingen (in het bijzonder over de samenwerking tussen formele en informele organisaties) hebben voorgelegd. Op basis van hun feedback hebben we de analyse verder aangescherpt.

**Meewerkgroep ervaringsdeskundigen:** tot slot hebben we op diverse momenten in dit onderzoek de methoden, bevindingen en de handreiking met ervaringsdeskundigen afgestemd/ontwikkeld. De ervaringsdeskundigen zijn werkzaam door heel het land en werken bij gemeenten en/of het ministerie. Eén daarvan is ook trainer voor ervaringsdeskundigen in opleiding.

## 1.6. Leeswijzer

**Hoofdstuk 2** gaat in op *de belemmeringen* bij het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond. De belemmeringen hebben betrekking op drie niveaus:

1. Systeem/organisatie
2. (Schuld)hulpverleners
3. Inwoners met een migratieachtergrond

**Hoofdstuk 3** beschrijft vervolgens de belemmeringen ten aanzien van de *diversiteitsensitieve samenwerking tussen formele en informele organisaties*.

**Hoofdstuk 4** bevat *de ervaringen en tips* om inwoners met een migratieachtergrond beter te bereiken, benaderen en begeleiden. Deze tips betreffen de drie eerder benoemde niveaus en de samenwerking. Tot slot biedt **hoofdstuk 5** een *korte terugblik* waarbij we ingaan op het belang van diversiteitssensitief werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden en welke *volgende stappen* nog gezet kunnen worden.

## 2. Belemmeringen in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

### 2.1. Verschillen in de ondersteuning van inwoners met een migratieachtergrond

Aan gemeenten is via de **Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden**<sup>18</sup> een aantal vragen voorgelegd over hun dienstverlening aan inwoners met een migratieachtergrond en in hoeverre zij al samenwerken met informele organisaties.

Allereerst is gevraagd in hoeverre de gemeenten verschillen ervaren met het **in contact komen met** inwoners met een migratieachtergrond. Zeven op de tien gemeenten (n=155, 36% ja en 34% soms) ervaart verschillen. Vervolgens is gemeenten gevraagd of ze verschillen ervaren in **het aanspreken** van deze doelgroep. Drie op de vier gemeenten (n=156, 46% ja en 31% soms) ervaart ook hier verschillen. De taalbarrière ligt hier voor het merendeel van de gemeenten aan ten grondslag.

Tot slot is gevraagd of ze verschillen ervaren in het **begeleiden** van inwoners met een migratieachtergrond. Vier op de vijf gemeenten (n=155, 46% ja en 33% soms) ervaart tevens verschillen in het begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond. Gemeenten die aangeven geen verschillen te ervaren, geven aan dat dit komt omdat ze geen zicht hebben op deze doelgroep of omdat ze geen verschillende aanpak hebben voor het bereiken van inwoners met en zonder een migratieachtergrond en er daardoor geen ervaring mee hebben.

<sup>18</sup> Zie bijlage 1 voor de enquêtevragen die zijn gesteld en bijlage 3 voor de antwoorden in grafieken en tabellen.

In de toelichting bij de antwoorden, geven gemeenten verschillende belemmeringen aan ten aanzien van het bereiken, benaderen, en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond. Daarnaast is ook gesproken met vertegenwoordigers van organisaties en initiatieven die zich bezighouden met het ondersteunen van inwoners in armoede, met geldzorgen en/of schulden. Hieronder worden de verschillende belemmeringen die respondenten hebben genoemd, uiteengezet. De belemmeringen zijn onderscheiden naar de volgende drie niveaus:

1. Systeem/organisatie.
2. Hulpverleners.
3. Inwoners met een migratieachtergrond.

## 2.2. Systeem/organisatie

Op systeem/organisatie niveau spelen verschillende factoren een rol. Respondenten noemen dat het **afschaffen van het doelgroepenbeleid** diversiteits sensitief werken in de weg staat.

*“Hiervoor had je een doelgroepenbeleid, dat is afgeschaft. Maar je hebt wel specifieke manieren nodig om mensen te bejegenen. Als dat wegvalt, dan moet je weer overnieuw beginnen.”*

De afschaffing van het doelgroepenbeleid gaat tevens gepaard met een zekere terughoudendheid om überhaupt iets te willen/durven doen voor inwoners met een migratieachtergrond. Ook de plannen van het huidige kabinet met betrekking tot asiel en migratie worden daarbij vaak benoemd. Vervolgens wordt **de complexiteit van het Nederlandse systeem veelvuldig genoemd**. Vaak wordt gezegd dat ons systeem voor iedereen in ons land *“al niet is te begrijpen.”* Sommige gemeenten merken op dat er soms bij inwoners met een migratieachtergrond een gebrek lijkt te zijn aan kennis over de Nederlandse wet- en regelgeving, de ingewikkelde procedures rondom het aanvragen van toeslagen en het niet-gebruik van regelingen.<sup>19</sup> Dit komt ook naar voren uit de gesprekken met de sleutelpersonen, tusseninitiatieven en zelforganisaties.

<sup>19</sup> Zie ook Slagman, A., Lauritsen, D., Visser, A., & M. Blom. (2023). **Niet-Gebruik Inkomens Ondersteunende Regelingen SZW. Een Synthesestudie**. Significant APE.

Zo geeft een zelforganisatie aan:

*“Je merkt best vaak dat mensen de dingen die ze binnenkrijgen of moeten doen, niet begrijpen. Of het contact leggen met instanties, maar ook vaak dat ze niet heel goed weten hoe ze nou dingen geregeld moeten krijgen. Er zijn heel veel en daar maakt de gemeente Utrecht ook reclame voor, mogelijkheden en potjes, dingen die mensen met een lager inkomen kunnen ondersteunen. Maar ze weten dan niet precies hoe ze dat zelf moeten aanvragen, wie dat voor hen kan doen of wat ze daarvoor nodig hebben.”*

Het Nederlandse systeem is volgens de respondenten vooral gericht op het bieden van **concrete (kortdurende) hulp en sterk symptoomgericht**.<sup>20</sup> Deze werkwijze staat soms haaks op de leefwereld en behoeften van inwoners met een migratieachtergrond. De onderliggende hulpvraag komt hierdoor niet goed in beeld, waardoor pleisters worden geplakt en de echte hulpvraag niet wordt aangepakt. Terwijl de problematiek van inwoners met een migratieachtergrond veelal complex is (bijvoorbeeld omdat er meerdere problemen zijn) en om structurele ondersteuning vraagt (zie ook 2.4).

*“Het is hier heel formeel geregeld, het is een paar minuten intake, dan problemen in kaart brengen en vervolgens oplossen.”*

<sup>20</sup> Zie ook Odekerken, M. & Yenga, M. (2024, p.22): “Formele instellingen zouden zich vaak richten op het behandelen van symptomen en het aanpakken van gevolgen van problemen, in plaats van de onderliggende oorzaken. Respondenten hebben het over “symptoombestrijding”.

Daarbij wordt het formele systeem als **bureaucratisch** ervaren, met geen vaste contactpersoon, het ontbreken van voldoende capaciteit en soms lange wachttijden. Informele hulpverlening is bijvoorbeeld veel meer adhoc: er wordt direct actie ondernomen.<sup>21</sup>

Verschillende respondenten geven aan dat hun **cultuur meer collectivistisch is ingesteld in vergelijking met de meer individualistische Nederlandse cultuur**. Waar het Nederlandse systeem gericht is op individuele verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld hoe ons incassostelsel ook is ingericht), ziet men het soms in hun land van herkomst als een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid om elkaar ook informeel te ondersteunen. Daar zijn bijvoorbeeld ook informele leningen of schulden of op de pof kopen gebruikelijk.

Veel respondenten zien **het belang van een goede samenwerking tussen overheidsorganisaties en informele organisaties**, maar menen dat dit tot op heden nog maar beperkt van de grond komt (zie verder hoofdstuk 3). Juist de meerwaarde van informele organisaties, die de doelgroep kennen en veel affiniteit hebben met verschillen in leefwereld en achtergrond als ook de rol van gender daarbinnen, is nog onderbenut.

Uit de enquêtevragen over wat gemeenten nu al doen met betrekking tot diversiteits sensitief werken, antwoordt 29% dat ze niks specifiek doen (zie voor alle overige antwoorden pagina 18). Sommige gemeenten geven aan dat het nog een ontwikkelpunt is of dat ze weinig inwoners met een migratieachtergrond in hun gemeente hebben wonen.

21 Odekerken, M. & Yenga, M. (2024, p.23): “Maar ook de snelheid waarmee hulp wordt geboden, waarbij meteen actie wordt ondernomen, zorgt ervoor dat men eerder geneigd is om informele hulp te zoeken. Mensen zetten zich vaak direct in nadat een bewoner aanklopt. Daardoor is de drempel om hulp te zoeken lager en is er minder angst.”

## 2.3. Hulpverleners

Naast het niveau van systeem/organisatie, noemen respondenten ook de invloed van uitdagingen aan de kant van hulpverleners op het lastig of niet bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond. Allereerst stellen zij dat hulpverleners veelal *geen affiniteit met of geen banden met de doelgroep* hebben. De referentiekaders van de hulpverleners verschillen omdat ze bijvoorbeeld soms geen feeling met de leefwereld van inwoners met een migratieachtergrond hebben en/of geen contact hebben met inwoners met verschillende achtergronden.<sup>22</sup> Dit zorgt er ook voor dat mensen zich niet begrepen voelen.

*“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.”*

In de praktijk hebben hulpverleners **niet altijd voldoende tijd** en **capaciteit** om zich te verdiepen in de achtergrond van inwoners met een migratieachtergrond. Een aantal respondenten geeft aan dat het extra tijdsinvestering vraagt:

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

22 Zie ook Odekerken, M. & Yenga, M. (2024) waarin specifiek ingegaan wordt op het vraagstuk van informele schulden waarbij bij hulpverleners ook nog veel kennis over ontbreekt terwijl dit in het leven van inwoners (met een migratieachtergrond) onderdeel is van hun manier van leven.



Over het algemeen geven ook gemeenten aan dat de begeleiding van mensen met een migratieachtergrond intensiever is en meer tijd kost. Dit komt onder andere door de taalbarrière en dat de inwoners meer uitleg en hulp nodig hebben. Daarbij speelt ook een rol dat het binnen de hulpverlening vaak **ontbreekt aan multiculturele teams en meertaligheid van de hulpverleners**. Daarnaast zijn **hulpverleners (nog) onvoldoende geprofessionaliseerd**. Er is sprake van **handelingsverlegenheid**. Hulpverleners zijn nog niet getraind op hoe je voorlichting moet geven en waar je op moet letten in de omgang met inwoners met een migratieachtergrond.

**Vrijwilligersorganisaties hebben eveneens te maken met beperkte capaciteit en soms is er ook sprake van gebrekkige deskundigheid voor de complexe problematiek die ze tegenkomen.**<sup>23</sup> Alhoewel men korte vragen veelal kan oplossen, worden ook zware hulpvragen van inwoners met een migratieachtergrond soms door vrijwilligers opgepakt. Die vrijwilligers zouden ook niet altijd beschikken over voldoende competenties en vaardigheden om zulke complexe casussen aan te kunnen.

23 Zie ook Odekerken, M. & Yenga, M. (2024, p.22): “Respondenten ervaren daarnaast een gebrek aan persoonlijke aandacht, terwijl ze juist met specifieke gevoelens, trauma’s of moeilijke omstandigheden zitten.”

## 2.4. Inwoners met een migratieachtergrond

Daarnaast zijn er belemmeringen aan de kant van inwoners met een migratieachtergrond. Hierboven werd al naar verschillende uitdagingen verwezen. Vanuit het gemeentelijk perspectief wordt veelal benoemd dat dit komt door **taalbarrières en cultuurbarrières**. Zo stelt een gemeente:

“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.”

Veel van de standaardactiviteiten voor inwoners in armoede, met geldzorgen en/of schulden bereiken inwoners met een migratieachtergrond niet.<sup>24</sup> Uit de gesprekken komt naar voren dat niet alle outreach tot op de heden goed aansluit. Het gaat daarbij om de communicatie, er wordt bijvoorbeeld te weinig gebruik gemaakt van meerdere talen of visualisaties/animations. Maar ook de hulpvragen en hulpbehoeften van inwoners met een migratieachtergrond sluiten niet altijd aan bij het aanbod. Bijvoorbeeld bij de problematiek van informele schulden, waar ons systeem nog geen antwoord op heeft. Informele leningen en daarmee informele schulden komen vaak voor bij inwoners met een migratieachtergrond. Het is een uiting van elkaar helpen en er voor elkaar zijn, maar tegelijkertijd leidt het ook tot problemen. Voor deze specifieke hulpvraag is er nog geen oplossing voorhanden. Daarbij stuiten inwoners op onbegrip “*waarom moet jij je oom terugbetalen?*” of is er überhaupt geen zicht en/of vraag naar dit type schulden, waar ook nog eens een groot taboe op is.<sup>25</sup>

24 Zie Odekerken, M. & Yenga, M. (2024) & **Factsheet Informele schulden** (Odekerken, 2025).

25 Zie Odekerken, M. & Yenga, M. (2024) en Odekerken (2025).

Inwoners met een migratieachtergrond **zoeken ook veelal hulp binnen hun eigen sociale netwerk**. Soms proberen ze hun eigen **problemen eerst zelf op te lossen**, ondanks dat dat eigenlijk niet gaat. Ze lenen vervolgens bijvoorbeeld geld bij vrienden of familie, waardoor ze uiteindelijk nog meer problemen krijgen.<sup>26</sup> Vaak gaan inwoners ook bij **voorkeur naar de informele hulpverlening**. **Hierbij spelen de negatieve verhalen en het wantrouwen** richting gemeenten en (formele) hulpverleners een belangrijke rol.

*“Sommigen zijn toch wantrouwend. We hebben enkele wat oudere vrouwen die heel wantrouwend zijn, die vertrouwen zelfs hun eigen schaduw niet. Dus die komen soms ook met andere namen, en dan moet je het maar even uit zien te vogelen, en brieven niet zomaar geven.”*

De terughoudendheid om formele hulp te zoeken, hangt ook nauw samen met de grote rol van **het taboe op het naar buiten brengen van problemen; trots en schaamte kan mensen ervan weerhouden** om geldzorgen en/of schulden te bespreken.

*“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.”*

26 Odekerken, M. & Yenga, M. (2024).

Ook komt de doelgroep veelal met **korte, praktische vragen** terwijl de problematiek groter is en ze eigenlijk meer structurele hulp nodig hebben om hun problematiek op te lossen. Ook ervaren de inwoners dat ze soms (te)veel vragen krijgen of vragen die huns inziens niet gerelateerd zijn aan het probleem waarvoor ze aankloppen, zoals over het gezinsleven. Dit zorgt voor wantrouwen en dat mensen zich terugtrekken of vervolgens niet op komen dagen.

## 2.5. Diversiteit onder doelgroep inwoners met een migratieachtergrond

Tot slot is het belangrijk om kort stil te staan bij de diversiteit binnen de groep inwoners met een migratieachtergrond. Wederom hangen de verschillen zondermeer samen met opleidingsniveau of sociaaleconomische status (zie ook 2.2). Zo benoemen sommige gemeenten een verschil in leeftijd; zo merken ze vooral bij **ouderen** dat ze hen wat rustiger moeten benaderen en eenvoudigere taal moeten gebruiken. Inwoners met een migratieachtergrond van **de eerste generatie** zijn veelal nog lastiger te bereiken. Maar ook zijn er veel verschillen tussen **vluchtelingen, asielzoekers en statushouders, maar binnen deze doelgroepen afzonderlijk**. De doelgroep asielzoekers en statushouders in Nederland is heel divers qua leeftijd, geslacht, herkomstland, leefsituatie en ontwikkelmogelijkheden. Sommige statushouders hebben bijvoorbeeld vanuit het land van herkomst geen opleiding gevolgd, terwijl anderen hoogopgeleid zijn.<sup>27</sup> Ook is het nodig om **jongeren** goed te bereiken, omdat ze veelal geen hulp inschakelen en vaak te laat in beeld komen.<sup>28</sup>

27 Zie ook het rapport 'De ondersteuning en begeleiding naar financiële zelfredzaamheid van asielzoekers en statushouders, Verwey-Jonker Instituut, verschijnt in het voorjaar van 2025.

28 Dat jongeren extra moeilijk te bereiken is ook herkenbaar bij inwoners zonder migratieachtergrond: Odekerken, M., Out, M. & Stavenuiter, M. (2023). **Werkzame Elementen bij Jongereninterventies, Gericht op het Voorkómen van (Mogelijke) Betalingsachterstanden. Voor en door jongeren**. Verwey-Jonker Instituut.

Verder zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen. De uitspraken hierover van de respondenten zijn niet eenduidig. Sommige gemeenten geven aan dat het makkelijker is om met **mannen** over schulden te praten dan met **vrouwen**. De mening van de respondenten van de interviewgesprekken en de focusgroep is hieraan echter tegengesteld. Volgens hen zijn vrouwen veelal eerder in beeld. Zij vinden het gemakkelijker om de schulden te adresseren dan mannen, die vaak een hogere drempel moeten overwinnen vanwege hun verantwoordelijkheid als kostwinnaar.

*“Ik denk dat bepaalde mannen heel erg gestreeld moeten worden, in de zin van dat het niet erg is om een keer om hulp te vragen. Bij vrouwen merk ik dat ze zoiets hebben van we moeten overleven en hebben hulp nodig, dus even op de lippen bijten en we gaan het gewoon doen.”*

Niet onbelangrijk in dit verband is dat het aanbod van organisaties en initiatieven die zich bezighouden met het ondersteunen van inwoners in armoede, met geldzorgen en/of schulden veelal gericht is op vrouwen met een migratieachtergrond. Er zijn volgens respondenten meerdere stichtingen die zich inzetten voor vrouwen, waarbinnen het thema van financiën en omgaan met geld ook aandacht krijgt, maar voor mannen zijn die er nauwelijks. Ook het aanbod kan dus een belangrijke verklaring zijn voor het genderverschil.

Ten slotte noemen sleutelpersonen nog verschillen in het bereiken van alleenstaande vrouwen en mannen. Volgens één sleutelpersoon zouden alleenstaande vrouwen meer teruggetrokken zijn, *“omdat ze zich niet meer nuttig voelen in de maatschappij”* en daardoor moeilijker te bereiken zijn dan een man. Enkele respondenten geven aan dat het soms gemakkelijker kan zijn om alleenstaande mannen aan te spreken, dat ze opener over hun problemen willen en kunnen praten. Ook kan het tussen groepen verschillen wie de gesprekspartner is.

# 3. Diversiteitsensitieve samenwerking tussen formele en informele organisaties

De samenwerking tussen formele en informele organisaties is essentieel voor het bewerkstelligen van een diversiteitsensitieve aanpak. In dit hoofdstuk staan we stil bij hoe de samenwerking nu verloopt. Dit doen we op basis van verschillende databronnen. Allereerst de enquête<sup>29</sup> die is uitgezet via de **Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden**, waarin vragen zijn gesteld over de hulpverlening aan inwoners met een migratieachtergrond. Specifiek zijn hierin ook vragen gesteld over de huidige samenwerking met informele organisaties. In paragraaf 3.1 gaan we hierop in. Ook in de interviewgesprekken, focusgroep en tijdens de tussentijdse presentatie op het Divosa Najaarscongres is naar deze samenwerking gevraagd, zie de bevindingen in paragraaf 3.2.

## 3.1. Perspectief van de gemeente

158 gemeenten hebben de vraag beantwoord of ze samenwerken met één of meerdere organisaties om inwoners met een migratieachtergrond te bereiken, benaderen of begeleiden. Eén gemeente is kritisch over in hoeverre het daadwerkelijk nodig is om vanuit formele instanties diversiteitsensitief te gaan werken. Deze gemeente onderstreept dat het juist van belang is dat het vanuit twee kanten komt: de formele instanties maar ook vanuit de inwoners zelf.

29 Zie bijlage 1 en 3.

*“Voordat iedereen zomaar dezelfde rechten en plichten krijgen omdat ze nu in NL verblijven, zou de vraag moeten worden gesteld of ze zich überhaupt wel willen schikken & respect willen hebben voor de normen en waarden waar NL om bekend staat met alle vrijheden die het al biedt.”*

De meerderheid van de gemeenten (130 gemeenten), geeft aan al samen te werken. Dit gebeurt het vaakst met VluchtelingenWerk<sup>30</sup>, Schuldhulpmaatjes, lokale vrijwilligersorganisaties of “anders”. Bij de categorie “anders” geven gemeenten de volgende voorbeelden: maatschappelijke werk, welzijnsorganisaties, dorpsondersteuners of inburgeringsconsulenten.

*“De Welzijnsorganisatie heeft ‘Buurtmoeders’ in dienst. Professionals vanuit verschillende culturele achtergronden. Een deel daarvan heeft ook de financiële hulpverlening opleiding gedaan.”*

30 Gemeenten zien VluchtelingenWerk als een informele organisatie. Het heeft weliswaar een formele structuur en er zijn zowel vrijwilligers als betaalde krachten in dienst (**Onze organisatie**).

In bijlage 3 wordt per grootte (inwoneraantal) van een gemeente de top drie weergegeven van informele organisaties waarmee wordt samengewerkt. Hier valt op dat 41% van de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners aangeeft dat ze niet samenwerken met informele organisaties. Ook opvallend is dat Schuldhulpmaatjes of Humanitas in een derde van de gemeenten met meer dan 25.000 inwoners actief zijn maar niet in de kleine gemeenten.

Het merendeel van de gemeenten (57%, n=83) antwoordt met “misschien” op de vraag of ze de samenwerking met informele organisaties willen aangaan. Ze zien de meerwaarde ervan in, maar tegelijkertijd ervaren ze nog belemmeringen. Een zorgpunt dat enkele gemeenten benoemen is dat *“het in bepaalde culturen ook juist afschrikwekkend kan werken als het netwerk dan dus op de hoogte is van de situatie.”* Daarnaast zijn er volgens gemeenten ook praktische belemmeringen zoals de complexiteit met het uitwisselen van privacy gegevens volgens de AVG, geen eerdere ervaring met de samenwerking en dat het lastig kan zijn om een samenwerking in een kleine gemeente van de grond te krijgen. 33 van de 83 (40)% gemeenten die met ‘misschien’ hebben geantwoord, geven aan dat het nog geen onderwerp is en dat de meerwaarde van een mogelijke samenwerking momenteel nog onbekend is. Er leeft tegelijkertijd bij sommige gemeenten het besef dat *“de groep met migratieachtergrond een grote groep is waar we als gemeente zijnde wel iets mee moeten.”* Ze zien de meerwaarde in het samenwerken met informele organisaties.

Zij geven hiervoor de volgende redenen:

- Het draagt bij aan het beter bereiken van sommige inwoners.
- Het bevordert de acceptatie van de hulp.
- | *“Inwoners willen geen hulp van de gemeente maar wel van externe organisaties.”*
- Het werkt drempelverlagend.
- | *“Dat maakt het zowel voor ons als professional als voor de inwoner makkelijker.”*
- Het draagt bij aan begrijpen en helpen van deze inwoners.
- Het kan bijdragen aan integratie en veiligheid omdat er vertrouwen wordt gecreëerd.

Een kwart van de gemeenten (26%, n=37) antwoordt ‘nee’ op de vraag of ze de samenwerking met informele organisaties willen aangaan. Hierbinnen stellen zes van de 37 gemeenten (16%) dat ze dit waar mogelijk al doen of het binnen hun huidige netwerk al goed kunnen organiseren.

| *“Momenteel werken wij al samen met VluchtelingenWerk en een collega die meerdere talen spreekt en eventueel met een tolk.”*

Nog één gemeente antwoordt het anders te hebben ingericht waardoor een samenwerking met informele organisaties niet relevant is: *“We hebben al een goed netwerk via de sociale kaart.”* Twee gemeenten geven aan dat ze nog geen concrete plannen hebben. Ook bij dit antwoord verwijzen gemeenten weer naar de belemmeringen in verband met de AVG.

*“Het ook lastig is om in te zien vanuit RIS<sup>31</sup> of iemand al langere tijd in Nederland woont of niet. Misschien na het eerste contact kan het wel een aanvulling zijn.”*

Ook bestaan er bij enkele gemeenten twijfels over de deskundigheid van vrijwilligers die werkzaam zijn bij informele organisaties.

*“Wij zien uit ervaring dat vrijwilligers onvoldoende kennis hebben en dat het verloop hoog is. Ook de leeftijd van vrijwilligers ligt vaak hoog en regelmatig ontbreekt het aan competenties die nodig zijn.”*

Daarnaast vinden sommige gemeenten het opzetten van een samenwerking arbeidsintensief en te vrijblijvend. Ook geeft één gemeente aan dat geen dergelijke organisatie bekend is. Door zes gemeenten wordt ook benoemd dat het niet van toepassing is omdat ze relatief weinig inwoners met een migratieachtergrond hebben. De minderheid, 17% (n=25), antwoordt “ja” op de vraag of ze de samenwerking met informele organisaties willen aangaan. Redenen die genoemd worden zijn: “om het laagdrempelig aanbod beter zichtbaar te maken”, “voor een warme overdracht en soepele samenwerking” en “het kan altijd helpen om iemand in te schakelen.” Van de negen gemeenten die aangaven dat ze reeds samenwerken met informele organisaties gaven zes aan dat ze dit willen versterken en drie dat ze dit mogelijk willen versterken. Redenen zijn onder andere het verbeteren van zichtbaarheid, het hebben van een laagdrempelig aanbod en een verbetering van de warme overdracht.

31 RIS staat voor RaadsInformatieSysteem. Signalen over betalingsachterstanden worden doorgegeven via verschillende dataleveranciers vanuit lokale of landelijke partners. Dat zijn niet alleen woningcorporaties, maar ook zorgverzekeraars en energie- en waterbedrijven. Dit valt allemaal onder het kopje preventie en vroegsignalering van schulden. Met al deze gegevens heb je duidelijk in beeld hoe urgent een situatie is.

## 3.2. Perspectief van informele organisaties

In de gesprekken met informele organisaties die zich bezighouden met het ondersteunen van inwoners in armoede, met geldzorgen en/of schulden (bijvoorbeeld sleutelpersonen, zelforganisaties, een papiercafé of Buurthuiskamer) is eveneens gesproken over de huidige samenwerking met formele organisaties. In een aantal gevallen wordt al veelvuldig samengewerkt. De organisaties waarmee respondenten samenwerken zijn divers: gemeenten, buurtteams, sociale wijkteams, scholen, toeslagenservicepunt<sup>32</sup>, fondsen, vrouwenrechtswinkel, stichtingen die specifiek gericht zijn op inwoners met een migratieachtergrond of laagdrempelige informele hulp en schuldhulpverlening.

De samenwerking gebeurt soms ook binnen een bepaalde organisatiestructuur, zoals in een Platform of Alliantie. Positieve punten van samenwerken zijn dat men elkaar weet te vinden en dat inwoners met een migratieachtergrond hierdoor ook goed bereikt en geholpen kunnen worden.

*“Wat ik goed vind gaan aan die samenwerkingen op heel veel plekken is dat je elkaar weet te vinden inmiddels.”*

De respondenten noemen echter ook belemmeringen die de samenwerking in de weg staan. Allereerst geven velen aan dat het in de overdracht soms mis gaat. Twee respondenten vertellen dat dit aan de kant van informele organisaties soms niet altijd makkelijk gaat. Het kan dan gaan om het ontbreken van kennis over het aanbod van formele partijen.

32 Ocan (2024). *Ocan wordt toeslagenservicepunt van de Dienst Toeslagen, hulp dichterbij.*

*“Informeel organisaties hebben een hele belangrijke rol, tegelijkertijd kunnen ze ook niet alles wat formele organisaties doen. Een zelforganisatie weet bijvoorbeeld niet goed wat het aanbod is van een formele organisatie. Dan blijkt iets later niet waar te zijn en dan komt een cliënt terug met ‘het is niet waar’. Dan blijkt de cliënt niet goed geïnformeerd te zijn <door de informele organisatie> en dat hij/zij verkeerde verwachtingen had <ten aanzien van de formele hulp>.”*

Soms is het voor informele organisaties ook lastig om een persoon over te dragen, omdat iemand bijvoorbeeld ook niet naar de formele hulpverlening wil. De nauwe band van informele organisaties met inwoners kan hierbij een rol spelen.

*“Organisaties die het zo nauw hebben met de inwoner, die vinden het soms ook wel zelf lastig om het over te dragen.”*

Om dan mee te blijven gaan naar intakegesprekken van een formele schudhulpverleningsorganisatie, is voor informele organisaties die dat veelal op vrijwillige basis doen vaak niet haalbaar. Respondenten vertellen ook dat er contact is, maar dat dit wel vaker zou kunnen of dat er met meerdere organisaties samengewerkt kan worden.

*“Eigenlijk zouden we wel wat vaker contact moeten hebben met het buurtteam. Los van hulpvragen, maar ja dat gebeurt niet. Vaak is er alleen contact voor het doorverwijzen van elkaars cliënten, dus dat zou nog beter kunnen. Dat kan bijvoorbeeld door één keer per maand iets te doen, of hen voorlichting te laten geven.”*

Net als gemeenten, noemen de respondenten ook hier de beperkingen in verband met de AVG.

*“AVG is ook een heel belangrijk onderwerp waarvan we merkten als het gaat om de samenwerking preventief of nazorg, dan wordt er best wel vaak gezegd: ‘Ja dat mag niet volgens de AVG.’ Dan gaat iets stagneren of dan komt het tot stilstand. Maar dan voel je, dat is niet altijd waar of dat klopt niet altijd. Of er wordt veel meer informatie gedeeld waarvan je zegt ‘deze informatie mogen wij volgens mij echt niet horen, volgens mij, of geef je iets waardoor wij nu belastende informatie hebben. Dat is echt niet handig.’”*

Andere belemmeringen die een effectieve samenwerking in de weg staan, zijn het ontbreken van gelijkwaardigheid van en daarbij ook een financiële vergoeding voor informele organisaties. Er wordt veelal vanuit gegaan dat informele organisaties de werkzaamheden onbetaald doen, terwijl formele instanties voor hetzelfde werk wel betaald worden. Informele organisaties worden soms ingezet voor taken die formele organisaties niet voor elkaar krijgen, zoals het in contact komen met inwoners met een migratieachtergrond, aldus de respondenten:

*“Informeel instanties krijgen niet betaald, ze worden door formele instanties erbij geroepen. Bijvoorbeeld bij een formele subsidie aanvraag <waar de formele partij voor betaald krijgt > om contact met inwoners te krijgen als dat niet lukt.”*

Het helpt volgens respondenten ook niet dat de subsidies vaak gericht zijn op formele organisaties die de activiteiten gaan uitvoeren. Binnen opdrachten is er nog geen specifieke aandacht voor samenwerking met informele organisaties. Respondenten geven aan dat ze merken dat het Rijk ook nog zoekende is hoe ze het beste de financiering kunnen inrichten om zo de samenwerking te kunnen stimuleren.

*“Nu steunen ze vooral landelijke partijen en gemeenten moeten het zelf uitzoeken. Of moet je gemeenten dan verplichten om met informele partijen samen te werken?”*

## Hoe zorgen gemeenten nu dat de dienstverlening aansluit op inwoners met een migratieachtergrond?

Top vijf antwoorden van gemeenten (n=158).

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 die gemeenten hierbij noemen zijn: eerder via mail corresponderen, een familielid mee laten nemen, filmpjes, vertaalapps en het organiseren van bijeenkomsten voor inwoners die het lastig vinden om de taal te begrijpen.
5. We werken zowel met mannen en vrouwen binnen de dienstverlening als we langsgaan (15%).

Het minst vaak (5%) geven gemeenten aan dat ze medewerkers trainen in verschillende vaardigheden of op verschillende onderwerpen, zoals wantrouwen en schaamte. Degenen die het wel doen, hebben cursussen zoals cultuursensitief werken of gesprekstechnieken gevolgd.



# 4. Tips uit de praktijk

De tips die in dit hoofdstuk aan bod komen, komen voort uit:

1. De interviewgesprekken met informele organisaties: vrijwilligersorganisaties, tussen-initiatieven, zelforganisaties en sleutelpersonen.
2. De focusgroep met formele en informele organisaties en sleutelpersonen.
3. De meedenkgroep van ervaringsdeskundigen en de input verkregen uit de presentatie op het Divosa Najaarscongres.

De tips zijn ingedeeld op basis van de drie onderscheiden niveaus van systeem/organisatie, hulpverleners en inwoners met een migratieachtergrond. Hierbinnen wordt specifiek stilgestaan bij de ervaringen en tips rondom het begeleiden van mannen en vrouwen. We sluiten af met tips rondom de samenwerking tussen formele en informele organisaties.

## 4.1. Tips gericht op landelijke/gemeentelijke systemen en beleid

- **Draag een gedeelde visie/mentaliteit uit waarin het belang van diversiteits sensitief (samen)werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden duidelijk wordt.** Zorg dat je voldoende tijd neemt voor bewustwording en het creëren van draagvlak.

- **Tuig niets nieuws op voor diversiteits sensitief werken, maar maak het onderdeel van de reguliere dienstverlening.** Het doelgroepenbeleid is weliswaar afgeschaft, maar specifieke aandacht besteden aan kwetsbare subgroepen zoals inwoners met een migratieachtergrond is wel mogelijk; dit wordt nu ook al gedaan voor jongeren, werkende armen of ZZP-ers. Zorg ook dat je deze doelgroep laat terugkomen in beleid (svisies) en plannen.

*“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.”*

- **Leer van vergelijkbare domeinen (wat wel of juist niet werkt) zoals bij de energietransitie<sup>33</sup>, de zorg<sup>34</sup> of de jeugdhulp<sup>35</sup>.**
- **Faciliteer als Rijk de inzet van meertalige communicatiemiddelen.** Het gaat bijvoorbeeld om het inzetten van tolken en de tolkentelefoon (sinds 2011 is dit wegbezuinigd).<sup>36</sup> Maar ook om vertaling van brieven van bijvoorbeeld de Belastingdienst of andere overheidsinstellingen.

33 Zie ook Odekerken, M., Brock, A., Haydary, M., & H. Bellaart (2021). *Naar een inclusieve energietransitie. Belemmeringen en Bouwstenen bij de Participatie van Inwoners met een Migratieachtergrond*. KIS.

34 KIS (2023). *Toolboxen diversiteits sensitief werken in de jeugdzorg*.

35 De Haagse Hogeschool, Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, Kennisplatform Inclusief Samenleven (2022). *Toolkit Diversiteits sensitief werken in de jeugdhulp*. De Haagse Hogeschool.

36 Pharos (2011). *Petitie tegen bezuinigingen tolkenvergoeding*.

- Zet bij de ondersteuning het handelen vanuit de leefwereld centraal waarbij het opbouwen van vertrouwen en bieden van maatwerk het uitgangspunt is. Belangrijk is dat hiervoor ook de tijd kan worden genomen om de relatie op te bouwen.

*“Dit betekent dat we tijd nemen om een relatie op te bouwen zonder protocollen, op het moment dat er vertrouwen is, komen mensen zelf met problemen. Belangrijk is dat er een informele setting is, bijvoorbeeld in een buurtcentrum. Niets moet, alles mag”.*

- Ontwikkel en faciliteer trainingen/cursussen rondom diversiteits sensitief werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden (zie verder 4.2 over deskundigheidsbevordering bij hulpverleners en vrijwilligers).

#### Concrete acties om binnen de organisatie aandacht en belangstelling voor diversiteits sensitief werken te krijgen

- Organiseer bijvoorbeeld een sessie binnen de gemeente of formele (schuld)-hulpverleningsorganisatie waarin je met elkaar het gesprek voert over hulpverlening aan inwoners met een migratieachtergrond. Stel daarbij vragen als: “Hoe kunnen we inwoners met een migratieachtergrond beter bereiken, benaderen en begeleiden en hoe kunnen we dit onderdeel maken van de reguliere dienstverlening?”
- Nodig sleutelpersonen uit om over hun ervaringen te vertellen.
- Richt binnen de organisatie een werkgroep op of stel ambassadeurs (bijvoorbeeld sleutelfiguren of ervaringsdeskundigen) aan die concreet aan de slag gaan met diversiteits sensitief werken.

## 4.2. Tips gericht op de hulpverlening

- **Investeer in een multidisciplinair team.** Zet in op het werven van hulpverleners met verschillende (culturele) achtergronden, die verschillende talen beheersen. Naast begrip van elkaars achtergrond en referentiekaders, zorgt dit ook voor herkenning bij inwoners (en daarmee ook weer onderling vertrouwen).
- **Zet in op deskundigheidsbevordering van hulpverleners en vrijwilligers.** Voorop staat het je verplaatsen, luisteren naar de (uniekheid van) de ander, je verdiepen in de leefwereld.

| *“Weet je te verplaatsen in hun leefwereld”.*

Het gaat bij deskundigheidsbevordering om o.a. het bijbrengen van enige kennis over religieuze en culturele achtergronden van doelgroepen en van de rol die gender binnen bepaalde gemeenschappen kan spelen, de rol van de sociaaleconomische positie en van hun positie in en bejegening vanuit de samenleving. De diversiteit binnen en tussen groepen, en zelfs binnen gezinnen, is immers groot. Onderdeel hiervan is ook het aanleren van vaardigheden zoals gesprekstechnieken die goed aansluiten bij inwoners met een migratieachtergrond. Hierdoor kan ook de handelingsverlegenheid worden verminderd. Naast deskundigheidsbevordering van professionals gericht op diversiteits sensitief werken, vinden respondenten het van belang dat er kritisch gekeken wordt naar vrijwilligers die nu inwoners (met een migratieachtergrond) met geldzorgen en/of schulden helpen. Aangezien de problematiek zo complex is, zouden ook deze vrijwilligers over voldoende competenties moeten beschikken.

## To do's in het bereiken van inwoners met een migratieachtergrond

### Laagdrempeligheid

- Ga naar de mensen toe (zelf óf sluit bij organisaties aan die dit doen), denk bijvoorbeeld aan scholen, moskeeën etc., of sluit aan bij laagdrempelige activiteiten om zo de doelgroep te bereiken. Concrete voorbeelden die worden genoemd: het inzetten van getrainde ervaringsdeskundigen die vrouwen op straat en op school aanspreken, buurthuis kamers waar mensen binnen kunnen lopen voor een kop koffie, gesprek of een ontmoeting, koffieochtenden, kinderlab, administratiecafé, taalles, naailes etc. Bijeenkomsten die vooral in het teken staan van samenkomen (sociaal) lenen zich uitermate goed om een grote groep inwoners bij elkaar te krijgen waarbij het aanbieden van eten en drinken en gezelligheid voorop staat. Dit zijn bij uitstek gelegenheden om op een laagdrempelige manier inwoners kennis te laten maken met schuldhulpverlening, voorlichting geeft óf eerst alleen het gesprek aangaat waarna vaak hulpvragen komen of men de weg weet te vinden.

*“We hebben een hele laagdrempelige manier. We hebben heel veel activiteiten, allemaal gratis ook voor de kinderen. Vanuit onze vereniging hebben we nooit activiteiten waarvoor we geld vragen voor de kinderen. Zoals met de kerst, back-to-school, feestje, kinderdisco etc. Die activiteiten gebruiken we als een soort feestje, maar tegelijkertijd ook als middel om de ouders te bereiken, en ook om te kunnen zien hoe het met hen gaat, of ze problemen hebben.”*

*“Inwoners worden bereikt door hele laagdrempelige organisaties. Ze zitten in de wijk. Ze kennen de inwoners. In principe hoeven deze organisaties wat minder outreachend te werken. Mensen komen wel binnen. Ze organiseren hele laagdrempelige activiteiten, bijvoorbeeld een koffieochtend, dan komen mensen wel en dan horen ze ook wel wat er nog meer speelt.”*

- 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 (*“zonder pen en papier”*).

*“Niet op een bepaalde locatie. Maar vooral in de avonden bij hen thuis. Een grote groep van deze mensen die weten niet waar de instanties zijn waar ze hulp kunnen krijgen. Bij de hand of meegenomen worden naar de instanties waar ze kunnen helpen.”*

## To do's in het benaderen van inwoners met een migratieachtergrond

### Vertrouwen en herkenbaarheid

- Werk met ervaringsdeskundigen/sleutelpersonen als punt van herkenning en voor het creëren van vertrouwen richting formele instanties (zie later ook paragraaf 4.4. over de samenwerking tussen formele en informele organisaties). Neem als gemeente of schuldhulpverleningsinstantie sleutelpersonen in dienst.

*“Als mijn collega binnenloopt, ook al kennen ze haar niet, dan herkennen ze wel direct dat iemand weet <wat de culturele achtergrond is>. Je herkent elkaars cultuur in ieder geval. En je haalt daar ook heel veel support uit. Zij kan dan ook op deze manier voorlichting te geven. Dus ze laat zien dat zij de weg weet. Dat is gewoon superbelangrijk. Herkenning en erkenning.”*

*“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.”*

## To do's in het bereiken/benaderen van inwoners met een migratieachtergrond

### Communicatie

- Maak gebruik van korte en makkelijke zinnen.
- Gebruik visualisaties: afbeeldingen, plaatjes, pictogrammen.

*“Als ik zeg ‘ga naar een spreekuur’. dan pak ik erbij wat je moet meenemen en dan laat ik dat tegelijkertijd zien. Een foto van de brief, een foto van een telefoon en een foto van DigiD.”*

- Ontwikkel animaties in makkelijke taal.
- Maak gebruik van vertaalapps.

*“Als de brieven in makkelijke taal vertaald worden, kunnen de mensen zich beter voelen en oriënteren. Dan snappen ze beter wat de brief inhoudt. Vorige week heb ik de app gedownload voor een vrouw die elke week foto stuurt van een brief die ze niet begrijpt. De app (Lees Simpel App) vergemakkelijkt de brief in korte zinnen. De app scant de brief en maakt een samenvatting van wat het inhoudt. Dit kan in verschillende talen. Maar als de persoon in de problemen zit, dan moet je naar de persoon toegaan en de persoon helpen. Ze hebben vaak al lang met de problemen gezeten, en men reageert niet op brieven omdat ze de brieven niet begrijpen.”*

- De kracht zit in de herhaling van informatie  
In de open antwoorden van de enquête geven gemeenten aan dat zij tijdens het benaderen van deze doelgroep meer gebruikmaken van vertaalapps als google translate, WhatsApp, filmpjes in verschillende talen of van de inzet van tolken, medewerkers die dezelfde taal spreken en de inzet van familieleden. Ook zeggen zij gebruik te maken van gemakkelijkere taal.

## To do's in het begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

### Bejegening en houding

- Probeer op een rustige manier het gesprek te openen, begin klein en doseer de informatie.

*“Als je voorlichting gaat geven over schuldhulpverlening bijvoorbeeld, is het heel belangrijk dat je dat op een manier doet dat diegene die naar jou luistert het goed snapt, het goed kan volgen en het goed kan plaatsen. Als de Nederlandse taal daar voldoende voor is, is het oké. En anders moet je daar wel een oplossing voor bedenken.”*

- 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: “een mensbeeld van de mens achter de mens”.

*“Ik kan alleen maar benadrukken dat migrantenhulpvragers bereid zijn om geholpen te worden alleen wij moeten hen dan wel op een juiste wijze benaderen. Niet het gevoel geven dat ze gefaald hebben/niet goed gehandeld hebben. Elk schuldprobleem heeft een bepaalde oorzaak, laten we proberen dit vanuit maatschappelijke oorzaken te benaderen en niet vanuit een individuele/culturele oorzaak. Dit betekent vooroordelen en een paternalistische benadering loslaten. Mensen vanuit menselijk maatwerk benaderen. Laten merken dat hulpverleners geen tegenpartij zijn, maar naast hen staan. Zo kan je meer mensen bereiken.”*

## To do's in het begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

### Vertrouwen

- Werk eerst aan de vertrouwensband en begin daarna rustig met vragen stellen waarna je ook kan doorvragen. Neem de tijd en sta open om de ander te proberen en te willen begrijpen. Volgens respondenten is vertrouwen de rode draad binnen een effectieve hulpverlening aan inwoners met een migratieachtergrond. Doordat inwoners veelal met korte, praktische hulpvragen komen, is het opbouwen van een vertrouwensband belangrijk om zo ook tot de onderliggende hulpvraag te komen.

*“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.”*

*“Het gaat allemaal om een zachte benadering. Goed nadenken over welke vragen te stellen. Sommige vragen kan je aan een Nederlander stellen, en die voelt zich niet bezwaard. Maar voor iemand uit het Caribisch deel kan dit wel bezwaard voelen. Bijvoorbeeld: ‘waarom heb je dit geld uitgegeven?’ Dit kan niet goed vallen bij zo’n persoon. Het is belangrijk om de manier van vragen te stellen aan te passen – ‘was het nodig om?’ Het taalgebruik vergemakkelijken, doorvragen en dezelfde vragen blijven stellen op dezelfde manier. Op een zachte manier ook al was het iets wat die persoon niet had moeten doen zodat men zich niet verder hoeft te schamen.”*

Aandacht voor schaamte, schuld en mogelijk ook trauma

- 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 kan innemen. Trauma kan met name bij specifieke doelgroepen zoals statushouders en vluchtelingen een rol spelen.

## To do's in het begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

### Werkwijze

- 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 vervolcontact oppakt.”

*“Belangrijk is om iemands verhaal aan te horen. We hebben een vertrouwenspersoon binnen onze organisatie, waar je alles kwijt kan zonder consequenties. Je kan ze ter plekke bellen. De buurtteams zijn er, maar dan heb je een afspraak nodig. Gelijk actie betekent vertrouwen winnen.”*

- Wees duidelijk en manage verwachtingen.

*“Duidelijkheid creëren en samen proberen een tijdslijn uit te zetten, schets ook verwachtingen. ‘Over een week moet je contact opnemen.’ Dat je samen bezigt bent. Duidelijkheid vooral.”*

- 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.

*“Mensen met een migratieachtergrond moeten bij de hand genomen worden en meegenomen worden naar de hulpverlening. Anders gaan ze niet<...> Meenemen en betrokken blijven. Het belangrijkste is om nazorg te verlenen. Op het moment dat je met de persoon ergens heengaat, ben ik vaak de spreker. Vertel de situatie, probeer het uit te leggen samen met de persoon, en vraag telkens bevestiging. Daarna weer controleren hoe het met persoon gaat, en hoe het daarna op te pakken.”*

#### **To do's in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond en de rol van (mogelijke) verschillen tussen mannen en vrouwen**

- Wees je bewust van (mogelijke) verschillen tussen mannen en vrouwen. Het merendeel van de respondenten benadrukt dat in de begeleiding bewustzijn van belang is 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?

*“Je moet de cultuur kennen en weten hoe de hiërarchie werkt. Bij een echtpaar uit de islamitische cultuur weet je bijvoorbeeld dat je met de man moet spreken en als zij de taal niet spreken neemt het oudste kind vaak het woord of de vertalingen op zich<...> Bij de Caribische culturen is het weer anders, daar spreek je met beiden. Meestal is de vrouw er, maar als de man er ook is spreek je met beiden.”*

- Werk met vrouwelijke vrijwilligers op locaties en bij activiteiten waar groepen vrouwen samenkomen.
- Zet in op het organiseren van laagdrempelige activiteiten die specifiek gericht zijn op mannen, dat gebeurt nu nog amper. Laat die plaatsvinden op momenten die buiten werktijden vallen, om zo een vertrouwensband op te bouwen en vanuit daar financiële kwesties bespreekbaar te maken. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van een voetbal- of dominotoernooi. Dit soort sociale activiteiten nodigen mannen uit om te komen, waarna later ook gesprek met elkaar aangegaan kan worden.

*“Want emancipatie betekent voor mij niet alleen over vrouwen, want zonder man geen emancipatie en daarom moeten wij die mannen er juist bij houden en die mannen moeten op een gegeven moment ook voor ons kunnen praten. Dus dat werkt niet, als je dat zo doet. Want die mannen horen erbij.”*

- Werk met mannelijke rolmodellen of vrijwilligers. Mannelijke vrijwilligers kunnen voorlichting geven op plekken waar mannen samen komen, zoals moskeeën.

*“Daarnaast zijn er twee mannen van het financieel hulphuis, en die geven makkelijker voorlichting bij mannen in de moskeeën. De kans dat een vrouw dat kan doen is minder groot.”*

### 4.3. Inwoners

- **Zet in op het vergroten van bewustwording bij inwoners met een migratie-achtergrond.** Dit kan bijvoorbeeld door het geven van voorlichting (zie ook paragraaf 4.2 voor laagdrempelige activiteiten) maar ook financiële educatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om iemand bewust te maken van zijn/haar eigen financiële situatie, om voorlichting over de (mogelijke) risico's van het aangaan van leningen bij familie/vrienden en over de mogelijkheden van het inschakelen van hulpverlening buiten het eigen netwerk. Bewustwording kan ertoe bijdragen dat mensen vaker de weg naar hulp weten te vinden.

*“Inzetten op bewustwording dat je ook mag kiezen voor jezelf, en niet altijd moet zorgen voor anderen. De eerste stap is vrouwen bewust te maken van financiën.”*

- **Betrek het sociale netwerk van inwoners met een migratieachtergrond.** Informele steun speelt veelal een prominente rol binnen gemeenschappen. Zorg ervoor dat je inspeelt op deze belangrijke verbanden.

#### Concrete acties om het sociale netwerk van inwoners te betrekken

- Als je als hulpverlener iemand uit een gezin hebt geholpen, zorg ervoor dat deze persoon haar/zijn goede ervaringen ook 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.
- Hierbij hebben rolmodellen of belangrijke sleutelpersonen in gemeenschappen 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 migratie-achtergrond 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.

## 4.4. Samenwerking tussen gemeenten en andere organisaties/initiatieven

- **Versterk de samenwerking tussen formele en informele organisaties** om diversiteits sensitiever te gaan werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden. Dit kan bijvoorbeeld door het faciliteren van de uitwisseling tussen de verschillende organisaties via een online platform of live sessies. Of door het opzetten van een doorverwijzingssysteem waardoor ook AVG-technisch alle gegevens met elkaar gedeeld kunnen worden.

*“Wat wij doen is vooral samenwerken. Ik werk samen met vrijwilligers van die stichting op onze locatie en dan zie je heel mooi hoe dat werkt. Wat cultuursensitiviteit is, zeg maar. Je merkt heel erg dat je op een hele andere manier met elkaar omgaat. Cultuursensitiviteit uit zich bij ons vooral in samenwerkingen zoeken met andere organisaties die daar dan wel expliciet oog voor hebben, die daar echt op gefocust zijn. De beste voorbeelden zijn de directe samenwerkingen met stichtingen voor mensen met een andere culturele achtergrond want dan heb je te maken met mensen en vrijwilligers die dus de cultuur heel goed kennen. Daardoor wordt het samenwerken op de locatie voor ons ook gemakkelijker en laagdrempeliger.”*

- **Benadruk gelijkwaardigheid en waardeer de kracht die informele organisaties hebben bij het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond.** Betrek ze niet alleen in de uitvoering, maar ook bij het ontwikkelen van beleid zodat dat vanaf het begin beter aansluit bij de leefwereld van deze doelgroep.

*“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.”*

- **Werk niet alleen op stedelijk niveau maar juist op buurniveau samen zodat meer mensen bereikt kunnen worden.**

*“De gemeente kan ook goed gebruik maken van sleutelpersonen in de wijken en ook gebruik maken van de zelforganisaties<...> Belangrijk is: breng het probleem naar buurniveau, laat het stedelijk niveau los, benader het vanuit het buurniveau. Dan kun je meer mensen bereiken als je goed gebruik maakt van sleutelfiguren om toch dat vertrouwen te winnen.”*

- **Heb binnen de samenwerking specifieke aandacht voor een warme overdracht naar de reguliere hulpverlening.** Dit helpt om de overstap te maken en dat de mensen zich meer vertrouwd voelen.

*“Ik probeer mensen warm over te dragen. We kunnen wel verandering teweegbrengen, het begint bij onszelf. Ik wil aan mezelf werken, ik pak de regie, mensen zijn dan jouw beschermjassen dan kan niemand die regie van jou pakken. Ik ga mee naar gesprekken met formele organisaties, heb korte lijntjes. Als ik meega dan doe ik dat ook. Ik probeer daarin een soort van beschermjas te zijn voor de mensen die dat nodig hebben<...> Zo probeer ik dat mensen zo ook over het gevoel van wantrouwen heen stappen. We kunnen er niet omheen, er is ook getoond dat het niet voor iedereen gelijk is, maar we moeten er wel op een zo'n goed mogelijke manier mee omgaan.”*



- **Neem als overheid/gemeente een belangrijke rol in om de samenwerking tussen formele en informele organisaties op te zetten of te versterken.** Het kan bijvoorbeeld gaan om het stimuleren (aanmoedigen en duidelijk maken wat het oplevert), faciliteren (financieren en randvoorwaarden creëren) en monitoren (resultaten goed volgen en verankeren in beleid).<sup>37</sup>
- **Zet binnen de samenwerking in op het delen van kennis.** Dit kan bijvoorbeeld door middel van het organiseren van uitwisselingssessies waarin partijen met elkaar praten, of door met elkaar aan de tafel te gaan zitten om samen naar oplossingen te zoeken.

*“Wat we ook proberen is lokaal bewustwording te laten ontstaan dat mensen die zich als vrijwilliger inzetten op het gebied van geldzaken, dat in die informele organisaties veel kennis en wijsheid wordt gedeeld, en dat we die juist ook willen overdragen naar het formele netwerk. Dus we hebben nu een paar keer een bijeenkomst georganiseerd.”*

37 Bellaart, H., & A. Pehlivan (2023).

### Randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking

Om de samenwerking tussen formele en informele organisaties te realiseren zijn volgens respondenten verschillende randvoorwaarden van belang:

- **Erkenning en waardering.** Respondenten geven aan dat het van belang is dat formele organisaties ook de meerwaarde inzien van het belang van informele organisaties en het samenwerken met informele organisaties zoals sleutelpersonen of zelforganisaties.

*“Ik vind nog steeds dat het systeem moet erkennen dat ze ons nodig hebben, en met ons bedoel ik mensen die met de groep werken en er ervaring mee hebben. Ze moeten het niet gaan zien alsof we allemaal hetzelfde zijn, ze moeten open staan voor maatwerk en voor nieuwe ontwikkelingen. Als je je blijft vasthouden aan die blanke aanpak van; intake – probleem – oplossingen, dan komen we er nooit, dan wordt het probleem alleen maar erger.”*

*“Erkenning, van sleutelfiguren, dan kan je heel veel bereiken. En niet als een concurrent zien. Gelijkwaardig en met respect. Je wil de burger helpen. Het is een stukje versterking. Vaak is het in je eigen tijd, soms moet je offers brengen om iemand te helpen – kosten en tijd. Nazorg is vaak een tekortkoming bij formele dienstverlening. Als informele sleutelfiguur heb ik dat stukje wel. Dat men niet weer in de problemen raakt.”*

- **Financiële vergoeding.** Informele organisaties zouden ook graag zien dat er een financiële vergoeding mogelijk is voor de werkzaamheden die zij verrichten.

*“Gemeenten komen vooral met vragen voor de Potjescheck <online tool voor huishoudens en inwoners om te weten voor welke toeslagen en regelingen zij in aanmerking komen> of een ontmoetingsplek. Dit is allemaal op vrijwilligersbasis. Betaling zou fijn zijn. Een van de dingen waar ik al jaren mee bezig ben is om de sleutelpersonen te belonen. In België wordt men wel betaald.”*

- Formaliseer de samenwerking bijvoorbeeld door afspraken vast te leggen, een plan op te stellen, beleid te maken of een organisatiestructuur te creëren, zoals in een Platform of Alliantie.

*“In bepaalde gemeenten lukt het wel om meer gebruik te maken van sleutelpersonen. Bijvoorbeeld bij ons heb ik korte lijnen met de gemeente, ik heb een goed netwerk met de wethouder, waardoor het wel werkt. Maar het moet eigenlijk formeel geregeld worden. Dat betekent dat het beleid van de gemeente onder speciale aandacht moet komen. Dat is best wel gevoelig want dat heeft te maken met politieke keuze, ik merk soms dat politici best wel bang zijn om die keuze te maken.”*

Voor meer concrete tips, zie de volgende publicatie: het stappenplan voor een effectieve samenwerking tussen formele en informele organisaties:

1. Probleemstelling: inventariseer het bereik onder verschillende groepen.
2. Zoek contact met sleutelpersonen en migrantenorganisaties.
3. Maak samen met de migrantenorganisatie een plan op hoofdlijnen.
4. Zorg voor draagvlak bij management, gemeente en subsidieverstrekkers.
5. Maak een samenwerkingsovereenkomst.
6. Werk aan de uitvoering van het project.
7. Zorg voor evaluatie en verankering in regulier beleid.

# 5. Tot slot

## 5.1. Terugblik

Diversiteits sensitief werken gebeurt al langer binnen de gezondheidszorg of jeugdzorg, maar binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden is het nog een relatief nieuw terrein. De respondenten in dit onderzoek onderstrepen dat we in de huidige samenleving hier niet meer omheen kunnen. Tegelijkertijd ervaren zij nog een aantal belemmeringen die diversiteits sensitief (samen)werken in de weg staat. De belemmeringen hebben betrekking op de volgende drie niveaus:

1. Het systeem/organisatie.
2. Hulpverleners.
3. Inwoners met een migratieachtergrond (waarbinnen ook verschillen kunnen zijn tussen mannen en vrouwen).

Bijvoorbeeld de complexiteit van het Nederlandse systeem en geen aansluiting tussen de hulpvragen van inwoners met een migratieachtergrond en het aanbod. Binnen een diversiteits sensitieve aanpak is het van belang om deze belemmeringen zo goed mogelijk weg te nemen. De samenwerking tussen formele en informele organisaties speelt daarbij een essentiële rol. Ook ten aanzien hiervan laat dit onderzoek een aantal belemmeringen zien, zoals in de onderlinge afstemming, de onduidelijkheid bij formele organisaties (gemeenten) over het belang en de meerwaarde van het samenwerken met informele organisaties en het ontbreken van gelijkwaardigheid.

Gelukkig zijn er in de praktijk al verschillende goede ervaringen hoe inwoners met een migratieachtergrond het beste bereikt, benaderd en begeleid kunnen worden. Hiervan kan geleerd worden. De tips zijn gericht op het ondersteunen van inwoners met een migratieachtergrond, maar verschillende elementen zijn van toepassing op de gehele doelgroep van inwoners in armoede, met geldzorgen en/of schulden. Bijvoorbeeld als het gaat om het belang van laagdrempelig/persoonlijk contact en het winnen van vertrouwen.

Deze handreiking kan bijdragen aan bewustwording van het belang van diversiteits sensitief (samen)werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden en biedt daarnaast aanknopingspunten om een concrete vertaalslag te maken naar de praktijk. Met bovenstaande tips - geheel gebaseerd op de ervaringen en perspectieven van respondenten (inclusief sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen) zelf - kunnen formele (schuld)hulpverleningsorganisaties maar ook gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties hun voordeel doen.

## 5.2. De weg voorwaarts

De laatste jaren heeft de invloed van chronische stress door bijvoorbeeld geldzorgen, armoede en schulden bijzonder veel aandacht gekregen. Op grote schaal wordt nu in de aanpak geprobeerd om hier rekening mee te houden door stress-sensitief te handelen. Er is echter nog maar weinig aandacht geweest voor de rol van iemands (culturele) achtergrond en gender en de meerwaarde van diversiteits sensitief handelen. Diversiteits sensitief handelen verdient meer aandacht binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden én daarbij ook een concrete toepassing in de praktijk.

In deze laatste paragraaf staan wij stil bij de vraag hoe de tips uit deze handreiking te vertalen zijn naar de praktijk. Hierbij hebben we aandacht voor welke concrete stappen er na de aanvang, looptijd en afronding van ons onderzoek en de (concept)handreiking door de betrokken praktijkpartners zijn gezet én tevens nog gezet gaan worden.

Een eerste stap is [de presentatie van deze handreiking op het NVVK-congres op 15 mei 2025](#). Daarnaast organiseren we binnenkort [een Webinar](#) om deze handreiking te lanceren bij een grote groep formele én informele organisaties. Wij gaan de komende tijd verder in gesprek met de aangesloten partners (NVVK, Divosa, VNG, AVS, Stichting Ocan, SMN en IOT), ministeries (OCW en SZW) én ervaringsdeskundigen om met elkaar door te praten over [een implementatieplan om de inzichten uit dit onderzoek verder naar de praktijk te brengen](#).

### 5.2.1. Onderdeel van de reguliere dienstverlening

Ondanks dat het doelgroepenbeleid lang geleden is afgeschaft, is het nog steeds mogelijk om binnen de huidige dienstverlening meer aansluiting te vinden bij inwoners met een migratieachtergrond. Een [diversiteits sensitieve werkwijze kan daarmee onderdeel worden van de reguliere dienstverlening](#).

#### Aansluiten bij bestaande initiatieven/programma's

De inzichten uit dit onderzoek kunnen op een laagdrempelige manier worden geïntegreerd binnen bestaande initiatieven/programma's. Concreet gaat het om de volgende mogelijkheden (die al deels zijn geïnitieerd in afstemming met de praktijkpartners op basis van de bevindingen van dit onderzoek):

- **De Basisdienstverlening Schuldhelpverlening**<sup>38</sup> Het plan de “Basisdienstverlening Schuldhelpverlening” leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. De bevindingen uit de handreiking worden opgenomen in de factsheets van de elementen van de basisdienstverlening. Verder zou een checklist kunnen worden ontwikkeld voor (formeel) hulpverleningsinstanties en/of gemeenten om te kijken hoe diversiteits sensitief de schuldhelpverlening nu werkt, waar nog verbeterpunten liggen en wat de randvoorwaarden daarvoor zijn.

<sup>38</sup> Het kabinet, de VNG, de NVVK en Divosa hebben op 21 maart 2024 hun handtekening gezet onder een gezamenlijk plan om de schuldhelpverlening in Nederland nog verder te versterken. Binnen de Basisdienstverlening zijn er 20 elementen te identificeren die aangeven wat gemeenten minimaal klaar moeten hebben staan op het gebied van financiële hulpverlening. Het vierde element is: hulpaanbod dat is toegespitst op specifieke groepen (bv. ondernemers, jongeren, huizenbezitters, andere culturele achtergrond), zodat op maat op bepaalde kenmerken kan worden ingespeeld ([Elementen basisdienstverlening | VNG](#)).

- **De Routekaart financiële zorgen** is een hulpmiddel voor gemeenten om de dienstverlening aan inwoners met financiële problemen te optimaliseren en verbeteren. De bevindingen uit de handreiking worden in de Routekaart opgenomen. Hierbinnen kan specifieke aandacht besteed worden aan diversiteits sensitief (samen)werken en het aansluiten bij de doelgroep van inwoners met een migratieachtergrond, en specifiek wat werkzame elementen zijn voor deze doelgroep.
- We gaan samen met de NVVK de **Werkwijzer Interculturele hulpvragers** ontwikkelen waarin direct praktische tips voor schuldhulpverleners worden gegeven om inwoners met een migratieachtergrond beter te bereiken, benaderen en begeleiden.<sup>39</sup> Ook gaan we hierin verwijzen naar goede voorbeelden.
- De handreiking wordt verspreid door Divosa in **de Kennisbundel Armoede & Schulden** en via het **Netwerk Inburgering**.

#### Nieuwe ontwikkelingen in de vorm van een training, werkgroep of opleiding

- **Leiderschapstraining van de NVVK<sup>40</sup>** is een opleiding voor leidinggevendenden in de financiële hulpverlening. Op dag vier is het thema “Generaties en culturen: de kracht van diversiteit” waarin specifiek stil wordt gestaan bij de bevindingen van dit onderzoek.
- Vanuit **de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp<sup>41</sup>** is een werkgroep cultuursensitief (samen)werken opgericht die concreet met dit thema aan de slag gaat. Er wordt verbinding tussen formeel en informeel (op lokaal) niveau gezocht en de handreiking wordt als concrete tool aan het netwerk aangereikt.

<sup>39</sup> De werkwijzer geeft achtergrondinformatie en praktische tips die meteen inzetbaar zijn. En er zijn handige hulpmiddelen om tijdens het schuldhulpverleners te gebruiken. Dit draagt bij aan een goed aanbod per doelgroep, onderdeel van de **basisdienstverlening (Werkwijzer NVVK)**.

<sup>40</sup> **Opleiding Leiderschap in financiële hulpverlening - NVVK**.

<sup>41</sup> Humanitas, Inspraakorgaan Turken in Nederland, Landelijke Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie, Leger des Heils, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders en SchuldhulpMaatje en Stichting Ocan.

- Binnen **de opleiding van ervaringsdeskundigen** zou aandacht voor diversiteits sensitief werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden ook zeker een verrijking zijn. Een mogelijkheid is hiervoor aandacht te creëren binnen de **Kerntraining Ervaringswerker Geldzorgen en gezondheid**. Dit project is onderdeel van het **Programma Preventie van Geldzorgen**. In samenwerking met betaalde en onbetaalde professionals, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen worden geldzaken een normaal gespreksonderwerp.

#### Goede voorbeelden van samenwerken tussen formele- en informele organisaties en acties inzetten

Hiermee kan een bijdrage geleverd worden aan de professionalisering binnen formele en informele organisaties en de meerwaarde, werkzame elementen en randvoorwaarden van samenwerken.

In dit onderzoek is door verschillende respondenten benadrukt wat de kracht en meerwaarde kan zijn van het samenwerken tussen formele organisaties en bijvoorbeeld sleutelpersonen en zelforganisaties. Bijvoorbeeld voor sommige gemeenten bestaat er soms nog onduidelijkheid over het belang en de meerwaarde ervan. Het zou mooi zijn om hen te laten leren van goede voorbeelden van samenwerkingen tussen formele en informele organisaties (die bijvoorbeeld ook zijn georganiseerd in een Platform of Alliantie). Het bekend maken en delen van goede voorbeelden kan inspirerend werken. Zie bijvoorbeeld de volgende succesvolle acties van hoe partners van de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp het doen:

- **Praten over schulden helpt.**
- **Kijk naar iemands gehele situatie.**
- **De stille revolutie.**

De Alliantie Vrijwillige Schuldhulp is momenteel bezig om in de praktijk aan de slag te gaan met het verbeteren van deze samenwerking (ook op lokaal niveau). Ook **interactieve sessies** bieden een mogelijkheid om tussen formele en informele organisaties ervaringen, geleerde lessen en tips uit te wisselen, ook ten behoeve van het versterken van de samenwerking tussen formele en informele organisaties.

### Vervolgonderzoek

Uit de gesprekken kwam naar voren dat doelgroepen zoals mannen en vrouwen, jongeren en ouderen, en statushouders<sup>42</sup> en overige migrantengroepen ieder met hun eigen uitdagingen te maken hebben. Verder onderzoek is nodig om de behoeften van specifieke subgroepen nader in beeld te brengen. Daarnaast is vervolgonderzoek van belang naar de samenwerking tussen formele en informele organisaties waarin direct ook concrete stappen gezet worden.

<sup>42</sup> Het Verwey-Jonker Instituut doet momenteel in opdracht van SZW onderzoek naar de begeleiding van de financiële zelfredzaamheid van asielzoekers en statushouders. Dit rapport verschijnt in het voorjaar van 2025.

# 6. Bijlagen

## Bijlage 1 Enquêtevragen over de dienstverlening aan inwoners met een migratieachtergrond

We hebben de volgende vragen toegevoegd aan de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden waarin we vragen hebben gesteld over de hulpverlening aan inwoners met een migratieachtergrond. Twee keer per jaar zet Divosa een vragenlijst uit onder deelnemende gemeenten aan de Monitor waarna ze een rapportage uitbrengen. De nieuwe rapportage verschijnt in april 2025.

1. Ervaren jullie verschillen hoe jullie in contact komen met deze inwoners (t.o.v. inwoners zonder migratieachtergrond)?

*Geef een toelichting, bv. welke verschillen je wel/niet ziet en waarom.*

- Ja, omdat...
- Soms, omdat...
- Nee, omdat...

2. Ervaren jullie verschillen in het aanspreken van deze inwoners (t.o.v. inwoners zonder migratieachtergrond)?

*Geef een toelichting, bv. welke verschillen je wel/niet ziet en waarom.*

- Ja, omdat...
- Soms, omdat...
- Nee, omdat...

3. Ervaren jullie verschillen in het begeleiden van deze inwoners?

*Het gaat hier om de manier waarop jullie inwoners met een migratieachtergrond begeleiden t.o.v. andere inwoners.*

- Ja, namelijk...
- Nee, namelijk...
- Soms, namelijk...

4. Hoe zorgen jullie dat de dienstverlening aansluit op inwoners met een migratieachtergrond: welke activiteiten onderneem je?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- We sturen een brief in verschillende talen.
- We zetten een tolk in.
- We hebben hulpverleners met diverse culturele achtergronden in dienst.
- We vragen van onze hulpverleners te beschikken over kennis van verschillende culturele achtergronden.
- We trainen mensen in verschillende vaardigheden, namelijk...
- We trainen mensen op verschillende onderwerpen, zoals wantrouwen, schaamte of namelijk...
- We besteden aandacht aan specifieke thema's zoals informele schulden (geld lenen van naasten), of namelijk...
- We zetten sleutelpersonen/rolmodellen in.
- We werken zowel met mannen en vrouwen binnen de dienstverlening als we langsgaan.
- We doen niet iets specifiek voor inwoners met een migratieachtergrond.
- Anders namelijk.

5. Werk je samen met andere organisaties om inwoners met een migratieachtergrond te bereiken, benaderen of begeleiden?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Ja, met Schuldhulpmaatjes.
- Ja, met religieuze vertegenwoordigers.
- Ja, met vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden.
- Ja, lokale vrijwilligersorganisaties.
- Ja, met informele organisaties (bv. informele netwerken met/zonder organisatievorm of vanuit een formele organisaties zonder organisatievorm of met een achterban van inwoners met een migratieachtergrond).
- Ja, met Vluchtelingenwerk.
- Nee.
- Anders, namelijk...

[Als de optie ja, met informele organisaties in vraag 5 is geselecteerd.]

6. Wil je de samenwerking met informele organisaties versterken?

- Ja, omdat...
- Nee, omdat...
- Misschien, omdat...

[Als de optie ja, met informele organisaties in vraag 5 NIET is geselecteerd]

7. Wil je de samenwerking met informele organisaties aangaan?

- Ja, omdat...
- Nee, omdat...
- Misschien, omdat...



## Bijlage 2 Lijst met respondenten

### Interviewgesprekken

- Al Amal
- Alliantie Dordrecht
- Buurthuis kamers Leger des Heils
- De Mussen
- De Schie
- Financiën op Orde in IJsselstein
- Via het Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN) – drie vrouwelijke sleutelpersonen van Samen Kanaleneiland, Stichting Prachtvrouw en Stichting YasMina
- Inlooppunten Humanitas
- Jongeren Perspectief Fonds
- Mowad
- Nisa for Nisa
- Papiercafe's Utrecht
- Servicepunt Emancipatie Amsterdam
- SKIN
- Via Stichting Ocan - vijf sleutelpersonen (twee vrouwen en drie mannen)
- Stichting Voor Elkaar Zwolle
- VluchtelingenWerk NL
- Via Welzijn Capelle

### Focusgroep

- Tjeert Poelman - (Aanpak Geldzorgen) Dienst Toeslagen
- Anneroos Tijms - Dienst Toeslagen
- 2x Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Omer H. Ilik - Ex-Intern Coördinator namens Inspraakorgaan Turken in Nederland/Alliantie Vrijwillige Schuldhulp, Samen Erop Vooruit
- Hanan Nass – zelfstandig inclusie expert
- Zulfi Biroglu –gemeente Rotterdam
- Mounira Iran – gemeente Rotterdam
- Nora el Abdouni - Nationaal Zakat Fonds
- Angelo Martina, sleutelpersoon (via Stichting Ocan)

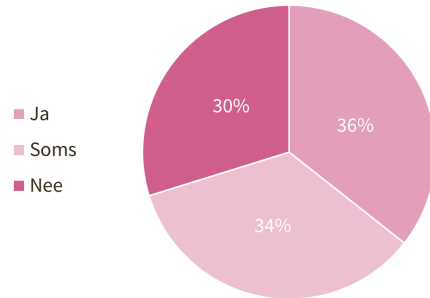
### Ervaringsdeskundigen

- Tamara Jones, ervaringsdeskundige bij Sterk uit Armoede en trainer/adviseur bij SZW, gemeentes en maatschappelijke organisaties.
- Emine Alp, zelfstandig ervaringsdeskundige

## Bijlage 3 Antwoorden enquête

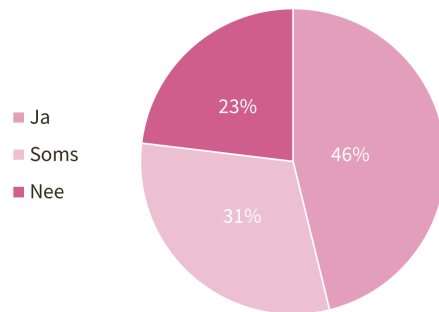
Figuur 1: Verschillen in contact met inwoners met migratieachtergrond t.o.v. zonder migratieachtergrond (N=155)

Ervaren jullie verschillen in hoe jullie in contact komen met deze inwoners (t.o.v. inwoners zonder migratieachtergrond)?



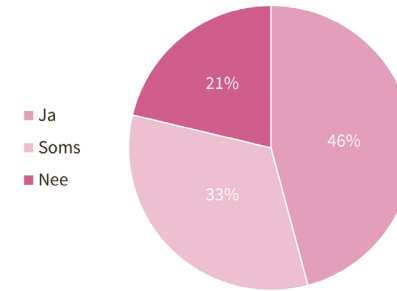
Figuur 2: Verschillen in aanspreken van inwoners met migratieachtergrond t.o.v. zonder migratieachtergrond (N=156)

Ervaren jullie verschillen in het aanspreken van deze inwoners (t.o.v. inwoners zonder migratieachtergrond)?



Figuur 3: Verschillen in begeleiden van inwoners met migratieachtergrond t.o.v. zonder migratieachtergrond (N=155)

Ervaren jullie verschillen in het begeleiden van deze inwoners?



Tabel 1: Ingezette activiteiten om de dienstverlening te laten aansluiten op inwoners met een migratieachtergrond (meerdere antwoorden mogelijk)

Hoe zorgen jullie dat de dienstverlening aansluit op inwoners met een migratieachtergrond en welke activiteiten nemen jullie daarvoor?	Totaal (n=158)
We sturen een brief in verschillende talen	11,39
We zetten een tolk in	51,27
We hebben hulpverleners met diverse culturele achtergronden in dienst	27,22
We vragen van onze hulpverleners te beschikken over kennis van verschillende culturele achtergronden	10,76
We trainen mensen in verschillende vaardigheden, namelijk...	5,06
We trainen mensen op verschillende onderwerpen, zoals wantrouwen, schaamte of namelijk...	5,06
We besteden aandacht aan specifieke thema's zoals informele schulden (geld lenen van naasten), of namelijk...	6,96
We zetten sleutelpersonen/rolmodellen in	6,96
We werken zowel met mannen en vrouwen binnen de dienstverlening als we langsgaan	15,82
We doen niet iets specifiek voor inwoners met een migratieachtergrond	29,75
Anders, namelijk...	18,35

Figuur 4: Samenwerking met één of meerdere andere organisaties om inwoners met een migratieachtergrond te bereiken, benaderen of begeleiden (meerdere antwoorden mogelijk)

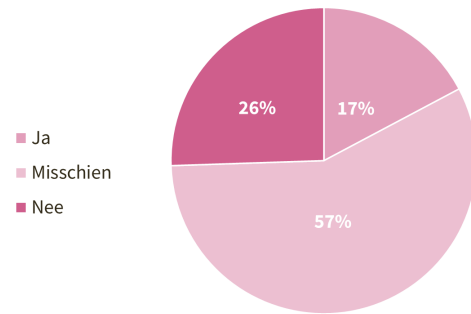


Tabel 2: Top 3 informele organisaties waarmee gemeenten het vaakst samenwerken

	Tot 25.000 inwoners (N=36)	25.000-50.000 inwoners (N=58)	50.000-100.000 gemeenten (N=42)	Meer dan 100.000 inwoners (N=22)
1	Vluchtelingenwerk (64%)	Schuldhulpmaatjes of vrijwilligers van Humanitas (38%)	Vluchtelingenwerk (40%)	Nee (41%)
2	Lokale vrijwilligersorganisaties & Anders, namelijk (17%)	Vluchtelingenwerk (36%)	Schuldhulpmaatjes of vrijwilligers van Humanitas (33%)	Schuldhulpmaatjes of vrijwilligers van Humanitas (27%)
3	Nee (14%)	Lokale vrijwilligersorganisaties (33%)	Nee (26%)	Lokale vrijwilligersorganisaties & Vluchtelingenwerk (23%)

Figuur 5: Samenwerking met informele organisaties aangaan (N=145)

Wil je de samenwerking met informele organisaties aangaan?



## Colofon

Financier: Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Auteurs: Dr. M. W. A. Odekerken  
Dr. T. A. Kool

Met medewerking van: M. Schrooten

Foto's: Adobe, Mark, 864162643

Uitgave: Kennisplatform Inclusief Samenleven  
p/a Giessenplein 59 C  
3522 KE 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 978-94-6409-348-3

© Kennisplatform Inclusief Samenleven, Utrecht 2025

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.

