

Kennisplatform
Integratie &
Samenleving



AUTEURS

Suzan Koçak
Harrie Jonkman

MET MEDEWERKING VAN:

Aukelien Scheffelaar
Mellouki Cadat
Freek de Meere

April 2016

EEN VERKENNING

OVER SOCIALE WIJKTEAMS EN DIVERSITEIT



INHOUD

1. Inleiding	3
2. Sociale wijkteams	5
3. Diversiteit	7
3.1 Bereik	7
3.2 Toegankelijkheid	7
4. Over sociale wijkteams en diversiteit	9
4.1 Contact met migrantengroepen	9
4.2 Samenwerking migrantenorganisaties	11
4.3 Verschillen tussen steden	13
5. Discussiemiddag	15
6. Discussie en aanbevelingen	17
Literatuur	19
Bijlage: Interviews	20



Binnen de portaalfunctie van Kennisplatform Integratie & Samenleving kunnen onder meer gemeenten, instellingen en (zelf)organisaties een kennis- of informatievraag stellen. Deze vragen komen binnen via de website of komen aan het licht tijdens gesprekken met relevante partijen. Sommige vragen kunnen, na wat research, direct beantwoord worden, anderen groeien uit tot een nadere verkenning. Eén van de vragen uit de laatste categorie is een kennisvraag van Stichting Al Amal in Utrecht. Stichting Al Amal is een onafhankelijke organisatie in Utrecht die de participatie van gezinnen, moeders, vrouwen en jeugd in Utrecht en Nederland wil bevorderen. Zij richt zich op degenen die er niet in slagen op eigen kracht hun weg in de Nederlandse samenleving te vinden. Deze organisatie is al jaren actief op het terrein van diversiteit en ziet veel miscommunicatie, wantrouwen en onbegrip in de samenwerking met wijkprofessionals. De opkomst van wijkprofessionals op bredere schaal is een relatief nieuw verschijnsel in Nederland. Al Amal zou graag een verkenning laten uitvoeren naar de houding van deze hulpverleners ten opzichte van burgers met een migrantenachtergrond¹, het beeld geschetst hebben dat professionals hebben van deze burgers en migrantenorganisaties en de vraag beantwoord zien waarom de samenwerking tussen wijkteams en migrantenorganisaties niet goed verloopt. Dat is een belangrijke vraag, omdat sociale wijkteams ook de taak hebben om zorg laagdrempelig aan te bieden. Zij dienen, in het kader van preventie, groepen te bereiken die eerder nog buiten beeld bleven. Van Nederlanders met een migrantenachtergrond is bekend dat zij soms niet goed door preventieve hulpverlening bereikt worden. En dat roept weer de vraag op of de nieuwe aanpak van de sociale wijkteams daar ook verandering in aangebracht heeft en wat de houding van de hulpverleners daarin betekent.

¹ Binnen deze verkenning spreken we van Nederlanders met een migrantenachtergrond van de eerste, tweede of (eventueel) derde generatie. Het gaat hier met name over de grootste groepen etnische minderheden in Nederland, te weten: Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Antilliaanse Nederlanders.

Uit andere steden (waaronder Dordrecht, Amersfoort en Groningen) kwamen eveneens dergelijke signalen. Ook hieruit maakten wij op dat er behoefte is aan deskundigheidsbevordering en het verbeteren van de samenwerking tussen burgers met een migrantenachtergrond en wijkteams. Door de enorme werkdruk komt men hier echter niet aan toe. Gemeenten geven aan het belangrijk te vinden dat hun burgers respectvol en open worden benaderd. In veel gemeenten is doelgroepenbeleid afgeschaft en is men op zoek naar nieuwe manieren van werken. Uit diverse verkenningen wordt het duidelijk dat mensen uit de doelgroepen soms extra kwetsbaar kunnen zijn en dat het van belang is sociale professionals hierop toe te rusten.

Ook vanuit andere kanten komen signalen naar ons toe dat er behoefte is aan een verkenning en een nieuwe plaatsbepaling. Bewoners, cliënten en belangenorganisaties benadrukken dat aan diversiteit aandacht moet worden gegeven. Vertegenwoordigers van migrantenorganisaties onderstrepen het belang dat wijkteams hen op een positieve manier benaderen, gelijkwaardig en met respect, waarbij hun inbreng als meerwaarde kan worden benut. Voor cliënten is een goede signalering en ondersteuning van belang. Vanuit professionals is er de vraag naar meer specifieke kennis en is er behoefte aan gebundelde kennis (diversiteit breed) die breed wordt aangeboden.

Daarnaast wordt op landelijk niveau dit onderwerp genoemd, bijvoorbeeld in de Nulmeting Evaluatie Nieuw Rotterdams jeugdstelsel (mei 2015), VNG Regievoering: Sociale Teams in Ontwikkeling Ontwikkelvragen bij de inrichting van het sociaal domein (mei 2015) en FORUM, Diversiteit in transitie (december 2014).

Tot slot zijn er de samenwerkende kennisinstellingen rond sociale wijkteams (Vilans, Movisie, Trimbos, NCJ, NJI, VJI) die zich de vraag stellen of de sociale wijkteams wel goed voor burgers met een migrantenachtergrond toegankelijk zijn. Hier leeft de vraag hoe wij dit thema goed in beeld kunnen krijgen



maar ook hoe gewaarborgd kan worden dat de aandacht voor diversiteit deel blijft uit blijft maken van de ontwikkeling van sociale wijkteams.

Kortom, er is in Nederland behoefte aan een verkenning op het terrein van wijkteams en diversiteit die antwoorden formuleert op een aantal centrale vragen:

- Hoe verloopt de hulp vanuit sociale wijkteams aan maatschappelijk kwetsbare burgers met een migrantenachtergrond?
- Worden zij goed bereikt en sluit de werkwijze goed aan bij hun behoeften?
- Waar lopen professionals en waar lopen burgers met een migrantenachtergrond tegenaan?
- Welke beelden hebben wijkteams en migrantenorganisaties van elkaar?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen migrantenorganisaties en wijkteams en hoe kan deze verbeterd worden?
- Welke aanbevelingen kunnen we meegeven voor de toekomst en wat moet verder worden uitgezocht?

Met deze verkenning willen wij iets meer inzicht verkrijgen in de problematiek van de toegankelijkheid, de werkwijze en deskundigheid van sociale wijkteams en de samenwerkingsmogelijkheden tussen wijkteams en migrantenorganisaties/sleutelpersonen. In deze verkenning op het terrein van sociale wijkteams en diversiteit gaan wij allereerst in op twee thema's apart: sociale wijkteams en diversiteit. Vervolgens doen we verslag van de verkenning naar het onderwerp. We gaan in op het contact met burgers met een migrantenachtergrond, de samenwerking met migrantenorganisaties en de verschillen tussen een aantal steden in Nederland. Over het thema hebben wij ook een discussiemiddag georganiseerd waar we de resultaten tussentijds hebben gepresenteerd en waar we met enkele experts door hebben gepraat over een drietal dilemma's (kwaliteit, bereikbaarheid en vrijheid). Van deze bijeenkomst doen we samenvattend verslag. De verkenning sluiten we af met enkele discussiepunten en aanbevelingen.

Met deze verkenning willen we individuele gemeenten en wijkteams stimuleren acties te ondernemen om hun bereik onder alle bevolkingsgroepen te vergroten en beter op de behoeften van deze burgers aan te sluiten. Deze verkenning wil aanbevelingen geven waarmee kennisinstituten op het terrein van diversiteit en wijkteams verder kunnen. De inzichten zullen we op een bredere manier toegankelijk maken en het is de bedoeling dat de resultaten onder worden gebracht in de werkprogramma's van de landelijke instituten en van Kennisplatform Integratie & Samenleving.



2

Sociale wijkteams

De decentralisaties van de jeugdzorg, de gewijzigde Wmo en de Participatiewet in 2015 hebben bijgedragen aan de ontwikkeling door gemeenten van een meer integrale werkwijze in het sociale domein. Sommige gemeenten waren al eerder begonnen met gebiedsgerichte teams met een brede blik op de ondersteuningsvragen van burgers. Voorlopers zijn gemeenten als Enschede, Zaanstad en Leeuwarden. De lokale, integrale werkwijze wordt vaak uitgevoerd onder namen als sociaal team, buurt- of wijkteam en - wanneer specifiek gericht op jeugd -, jeugd- en gezinsteam. De wijkgerichte aanpak heeft als doel een breed palet aan zorg dicht bij de cliënt aan te bieden en de hulpverlening efficiënter in te zetten. Sinds 2015 is deze werkwijze in veel gemeenten het belangrijkste vehikel om de nieuwe gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden vorm te geven.

De doelgroep van de wijkteams vormen bewoners met problemen op meerdere leefterreinen zoals gezondheid, inkomen (schulden), maatschappelijke participatie en huisvesting. Passend bij de doelgroep biedt het sociale wijkteam laagdrempelige en generalistische hulp, maar speelt de eigen kracht, maar ook het eigen informele netwerk van cliënten een belangrijke rol. Mogelijke begeleiding wordt daarbij zoveel mogelijk gekoppeld aan netwerken in de buurt. Iedere gemeente organiseert dat weer anders die er de oorzaak van zijn dat er verschillen te zien zijn tussen buurtteams, zoals de verschillende beslissingsbevoegdheden van een buurtteam, de grootte van het gebied, de gerichtheid op jeugd en gezin en dergelijke. Ook kan per wijk de aard van de problematieken verschillen.

De randvoorwaarden, uitwerking, daadwerkelijke handelwijze en effectiviteit kan per gemeente en binnen gemeenten nogal verschillen. Het gaat dan onder andere om de precieze samenstelling van de teams, de doelstellingen, de bevoegdheden, wijze van communiceren en dergelijke. Werkt het wijkteam bijvoorbeeld daadwerkelijk aan preventie of is daar in de praktijk geen tijd voor of is de preventieve aanpak voornamelijk bij een andere organisatie belegd? Wordt er aandacht besteed aan

een collectieve aanpak van terugkerende individuele vragen of wordt er enkel op individueel niveau ondersteuning geboden? Verschillende publicaties stellen een indeling van wijkteams voor. In Oude Vrielink e.a. (2014) wordt een relatief eenvoudige indeling van wijkteams gemaakt aan de hand van doelgroep en taakstelling.

- Is het wijkteam gericht op multiprobleemgezinnen of op iedereen?
- Gaat het wijkteam zelf hulp verlenen of vervult het vooral een regisserende functie?

De combinatie levert vier typen op. In zuivere vorm kom je ze in de praktijk niet gauw tegen en binnen elk type is nog veel variatie mogelijk.

Er is ondertussen snel inzicht aan het ontstaan in de potentie van sociale wijkteams. Het 'eigen kracht' -principe van de buurtteams kan werkzaam zijn. Door hun positie in de wijk hebben de buurtteams veel kennis van het reilen en zeilen in de buurt en zijn daardoor in staat individuele hulpverlening te koppelen aan collectieve begeleiding in de wijk. De laagdrempeligheid en het feit dat één contactpersoon over de vloer komt die ze op alles kunnen aanspreken, zorgen voor tevreden cliënten. Het positieve rendement wordt met name gerealiseerd door het verminderen van escalaties, het benutten van de eigen kracht en het vinden van zinvolle dagbesteding voor meer mensen. Bestaande hulpverleningsmethodieken worden in potentie efficiënter en effectiever toegepast.

Dat de aanpak in potentie werkt, wil niet zeggen dat dat in elke situatie ook het geval zal zijn. De eigen kracht en mate van zelfregie is niet voor elke cliënt hetzelfde en vraagt om maatwerk. De cliënt kan vrijwel altijd aangeven wat hij/zij wil (autonomie), maar heeft soms meer ondersteuning nodig om dit te kunnen uitvoeren (zelfredzaamheid). Het werken vanuit het eigen netwerk van de cliënt is nog niet zo eenvoudig om goed op de



rails te zetten. Ook lopen buurtteams tegen grenzen aan als het gaat om wat gedaan kan worden voor cliënten, bijvoorbeeld als het gaat om werk en woning. Ook spelen er discussies met betrekking tot verantwoordelijkheid en doorzettingsmacht. Het maken van een plan van aanpak is niet zomaar gereed. Ook blijkt het van belang een goede afweging te maken welke gezinnen worden geholpen en is er behoefte aan een systeem waarin de registraties plaats kunnen vinden.

Voor medewerkers van wijkteams verandert er veel aan het werk. Recent onderzoek onder jeugdzorgmedewerkers (Totta, 2015) laat zien dat zij die in een wijkteam werken, hier behoorlijk positief over zijn. Zij beoordelen de samenwerking, samenstelling en de kennis binnen het team redelijk positief. Medewerkers die niet tot een wijkteam behoren, maar wel contact hebben met het wijkteam, zijn minder tevreden over de kennis en de deskundigheid binnen het team. De werkdruk loopt echter op en – hoewel expliciet niet de bedoeling – lijkt de administratie en bureaucratie te veel tijd op te slokken en geven medewerkers aan dat zij minder kwaliteit van zorg kunnen bieden. Ook geeft ruim twee derde aan dat zij het werk met minder mensen moeten doen.



Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat jeugdigen en gezinnen met een migrantenachtergrond ondervetwoordigd zijn bij lichte vormen van hulpverlening, maar juist oververtegenwoordigd zijn bij zwaardere, repressievere vormen van hulpverlening. Hieruit kan geconcludeerd worden dat burgers met een migrantenachtergrond vaak hulp (moeten) zoeken als de problematiek al in een vergevorderd stadium is. De drempel voor het zoeken van hulp blijkt bij deze doelgroep hoog te liggen. Vooral de eerste generatie migranten staat te boek als een groep die niet of nauwelijks op vrijwillige basis bij instanties hulp vragen (De Gruijter, Pels & Tan, 2009). Terwijl juist deze groep kampt met uiteenlopende problemen op het gebied van werk, gezondheid en opvoeding.

In de literatuur wordt er een breed scala aan oorzaken aangedragen. In het kader van de vragen voor deze verkenning splitsen wij de factoren uit in bereik (waarom worden migrantengroepen niet bereikt?) en toegankelijkheid (is de hulpverlening voldoende toegerust om passende hulp te bieden?) en noemen een aantal belangrijke.

3.1 Bereik

ONBEKENDHEID MET PROFESSIONELE HULPVERLENING

Sommige burgers met een migrantenachtergrond zijn vanuit het land van herkomst niet bekend met de verschillende hulpinstanties en zijn daardoor niet geheel vertrouwd met het zoeken van professionele hulp buiten de deur (Suerink, 2007). Om deze reden weten zij niet bij welke instelling zij moeten zijn en hoe zij deze instelling moeten benaderen (Van den Broek, Kleijnen & Keuzenkamp, 2010).

WANTROUWEN/NEGATIEF IMAGO HULPVERLENING

Burgers met een migrantenachtergrond koesteren soms een zekere wantrouwen jegens de professionele hulpverlening, vooral in het kader van de mate van bemoeienis van de instan-

ties. Jeugdzorg wordt bijvoorbeeld vaak geassocieerd met de uithuisplaatsing van kinderen (Suerink, 2007). Ook zijn burgers met een migrantenachtergrond bang voor discriminatie en vooroordelen (Bellaart, 2013).

SCHAAMTE

Het idee dat hulpverlening alleen ingeschakeld wordt als er sprake is van een ernstig probleem leeft bij veel burgers met een migrantenachtergrond. Ook zijn ze zij niet gewend om met buitenstaanders te praten over problemen in de privésfeer. Deze worden vaak zelf, binnen het sociale netwerk of binnen de gemeenschap opgelost (Booi, Crok, Ten Broeke, Lindeman & Slot, 2008; Van den Broek et al., 2010).

3.2 Toegankelijkheid

PERSOONLIJKE BENADERING

Burgers met een migrantenachtergrond geven aan behoefte te hebben aan een persoonlijke benadering met aandacht en begrip waarbij de hulpverlener de tijd neemt om een vertrouwensband op te bouwen (Heineke, De Bruin, Den Engelsman & Peters, 2012).

RUIMTE VOOR VERSCHILLENDE OPVATTINGEN

In sommige gevallen wordt er onvoldoende rekening gehouden met verschillende (cultuurgebonden) opvattingen over bijvoorbeeld het omgaan met problemen in het gezin, geven burgers met een migrantenachtergrond aan (Booi et al., 2008). Dit kan zorgen voor wederzijds onbegrip bij cliënten en professionals (Bellaart & Azrar, 2003), waarbij burgers met een migrantenachtergrond de indruk hebben dat zij niet serieus genomen worden (Van der Heijden, 2006).



ETNISCHE DIVERSITEIT IN HULPVERLENING

Sommige burgers met een migrantenachtergrond hebben een voorkeur voor een hulpverlener met dezelfde etnische achtergrond. Zij zouden zich beter kunnen inleven in problemen en oplossingen die passen in de cultuur van de hulpvrager (Heineke et al., 2012). Daarnaast is het makkelijker om over persoonlijke, moeilijke en beladen onderwerpen te praten in een taal die zij het beste beheersen.

COMMUNICATIESTIJL

De indirecte manier waarop burgers met een migrantenachtergrond soms over (taboe)onderwerpen praten, kan botsen met de directe communicatiestijl van (autochtone) hulpverleners (Van Mens-Verhulst, 2008).

Vanwege het relatief korte bestaan van de sociale wijkteams is er nog weinig bekend over hoe en in welke mate professionals en burgers met een migrantenachtergrond te maken hebben met bovenstaande knelpunten wat betreft het bereik en de toegankelijkheid. Maar aangezien sociale wijkteamprofessionals qua opleiding en werkervaring niet te onderscheiden zijn van andere sociale professionals die buiten sociale wijkteams werkzaam zijn, zullen eerdere onderzoeken onder sociale professionals gegeneraliseerd kunnen worden naar sociale wijkteamprofessionals.

In een onderzoek van FORUM naar de rol van diversiteit binnen de transities in het sociale domein komt wel naar voren dat een groot deel van de gemeenten geen visie voor het sociale wijkteam aangaande diversiteit en cultuursensitiviteit hebben vastgelegd in hun beleidsnota's (Bellaart, 2014). De ambtenaren geven in het onderzoek aan dat binnen de transitie nauwelijks aandacht is voor diversiteit. De prioriteiten liggen eerder bij de organisatie, de financiering, het vormen van de wijkteams en het inkopen van zorg. De verwachting is dat de aansluiting tussen hulpinstellingen en migrantengroepen zal verbeteren na de transitie. Het werken in de wijk zal de toegankelijkheid moeten vergroten en maatwerk zou meer mogelijk zijn omdat de cliënt opdrachtgever wordt.

Een middel waarvan al eerder is aangetoond dat het een positief effect heeft op het bereik van burgers met een migrantenachtergrond, is een samenwerking met migrantenorganisaties (Bellaart, 2014). In onderzoek naar de samenwerking tussen jeugdhulp en migrantenorganisaties blijkt dat onafhankelijke migrantenorganisaties voorlichting over de hulpmogelijkheden kunnen geven, wantrouwen weg kunnen nemen en kunnen motiveren om een hulptraject aan te gaan (Bellaart & Pehlivan, 2011). Wanneer een intermediair van een migrantenorganisatie die de leefsituatie en de cultuur kent, maar ook hun taal spreekt

– hen aanmoedigt, zullen burgers met een migrantenachtergrond eerder geneigd zijn om hulp te zoeken en te aanvaarden.

Dat beide partijen echter tegen knelpunten kunnen aanlopen bij de totstandkoming van een eventuele samenwerking blijkt uit een onderzoek naar de samenwerking tussen informele (migrantenorganisaties) en formele opvoedondersteuning. Professionals willen de zorg toegankelijker maken door bijvoorbeeld cursussen of andersoortige hulp aan te bieden via de migrantenorganisaties, terwijl zij op hun beurt dit niet per se vinden passen bij hun idee van het emanciperen en empoweren van hun doelgroep (Ponzoni, 2012; Ponzoni & Distelbrink, 2014). Professionals die migrantenorganisaties graag bij hun werk willen betrekken, geven aan vaak het idee te hebben dat zij voor een dichte deur komen te staan. Aan de andere kant van het spectrum hebben migrantenorganisaties de indruk dat de professionals geen oprechte interesse hebben in de doelgroep.



4

Over sociale wijkteams en diversiteit

Over de relatie sociale wijkteams en diversiteit hebben we in totaal elf personen geïnterviewd. We hebben gesproken met vijf professionals die deel uitmaken van wijkteams en zes vertegenwoordigers van migrantenorganisaties in verschillende Nederlandse steden. Onze respondenten kwamen uit Amsterdam, Utrecht, Almere, Zaandam en Rotterdam en voor elke stad konden we de perspectieven van de professional tegenover die van de migrantenorganisatie plaatsen. Elk interview vond op een vergelijkbare wijze plaats waarin steeds dezelfde vragen werden gesteld. De interviews duurden gemiddeld een uur. De interviews hebben we uitgewerkt en de resultaten van de professionals en de migrantenorganisaties hebben we tegenover elkaar geplaatst.

Allereerst hebben we gevraagd naar de contacten met burgers met een migrantenachtergrond. We vroegen naar het bereik van migrantengroepen, de toegankelijkheid voor kwetsbare groepen en de cultuursensitiviteit binnen de wijkteams. Vervolgens hebben we gekeken naar de samenwerking met migrantenorganisaties. We wilden weten of de migrantenorganisaties en de wijkteams elkaar weten te bereiken, wat de vorm en de kwaliteit van de samenwerking betekent en wat de meerwaarde is van de samenwerking. Tot slot hebben we de verschillen tussen een aantal Nederlandse steden (Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Almere en Zaandam) op een rij gezet.

4.1 Contact met migrantengroepen

BEREIK

Hoe en in welke mate wijkteams migrantengroepen weten te bereiken is een centrale vraag binnen deze verkenning. Aan de wijkprofessionals is dan ook gevraagd of zij de indruk hebben dat burgers met een migrantenachtergrond van het bestaan van het wijkteam afweten en of zij het wijkteam weten te vinden als zij, bijvoorbeeld, een hulpvraag hebben.

Alle wijkprofessionals geven aan dat een groot deel van hun cliëntèle een migrantenachtergrond heeft. Dit is grotendeels toe te schrijven aan twee factoren. Ten eerste werken de professionals in wijken met een groot percentage inwoners met een migrantenachtergrond. Binnen deze context is het gemakkelijk te verklaren waarom een groot deel van de cliënten een migrantenachtergrond heeft. Ten tweede geven drie wijkprofessionals aan dat er relatief veel cliënten via andere instanties worden doorverwezen naar het wijkteam. Slechts één professional gaf nadrukkelijk aan dat het wijkteam weinig bekendheid heeft binnen de migrantengroepen. Op basis van de interviews met de professionals wordt de indruk gewekt dat cliënten met een migrantenachtergrond met name via andere instanties bij het wijkteam terecht komen en in mindere mate direct bij het wijkteam aankloppen.

Aan de migrantenorganisaties is gevraagd wat hun impressie is van de bekendheid van wijkteams met migrantengroepen, maar ook in hoeverre zij denken dat de wijkteams migrantengroepen weten te bereiken. Uit de interviews komt naar voren dat de migrantenorganisaties van mening zijn dat migrantengroepen nog niet voldoende worden bereikt, hoewel er maar twee migrantenorganisaties nadrukkelijk aangeven dat burgers met een migrantenachtergrond niet op de hoogte zijn van het bestaan van de wijkteams en deze groepen door de wijkteams niet of nauwelijks worden bereikt.

"In mijn beleving komen mensen nauwelijks naar het wijkteam met vragen. Wij sturen ze als organisatie wel door, maar gaan ze ook?"

Migrantenorganisatie Zaandam.

"Het is algemeen bekend dat de Turkse gemeenschap gesloten is. Als mensen hulp nodig hebben, proberen ze het binnen de gemeenschap op te lossen. Ze komen eerst bij een organisatie als de onze, voordat ze überhaupt bij een wijkteam komen."

Migrantenorganisatie Zaandam.



Het is opvallend dat twee Zaanse migrantenorganisaties zich hierover zo uitspreken, terwijl de organisaties in andere steden daar terughoudender in lijken te zijn. Mogelijk zijn migrantenorganisaties hierover terughoudend, omdat de relatief nieuwe organisatiestructuur van sociale wijkteams in Nederland niet in één jaar te evalueren is. Het geven van het voordeel van de twijfel is daarmee begrijpelijk. De verschillen tussen de steden worden in paragraaf 4.3. nader beschreven. Beide organisaties spreken over wantrouwen van migrantengroepen ten opzichte van hulpverlening en in het bijzonder tegenover het wijkteam. Het is nieuw, mensen weten niet wat ze kunnen verwachten. Dit wantrouwen komt ook terug bij twee andere respondenten. In totaal benoemen vier van de zes migrantenorganisaties de argwanende houding van burgers met een migrantenachtergrond.

"In het begin hadden ouders er vreemde gedachten bij als ze doorverwezen werden naar het wijkteam. Ouders waren bang voor de jeugdzorg etc. Mensen vroegen ook aan mij wat het wijkteam kon betekenen. Ik heb duidelijk aangegeven dat je er goede hulp kunt krijgen."

Migrantenorganisatie Rotterdam.

TOEGANKELIJKHEID

Het adagium van het wijkteam is om laagdrempelig en toegankelijk te zijn voor kwetsbare groepen in de samenleving. Aan de professionals is onder andere gevraagd of zij tegen eventuele problemen aanlopen wanneer het gaat om burgers met een migrantenachtergrond.

Twee professionals geven aan tegen specifieke knelpunten aan te lopen. Eén professional geeft aan dat cliënten met een migrantenachtergrond de aanpak van de wijkteams onorthodox vinden.

"Migranten moeten wennen aan de aanpak van de wijkteams. Ze vragen om een oplossing, maar die moeten ze zelf aandragen. Ze vertellen ook aan anderen dat het wijkteam rare vragen stelt en zelf niets weet. We hebben ze eindelijk in de hulpverlening gekregen, voor hen gaat het te ver om zelf oplossingen aan te dragen."

Professional Almere.

Een andere professional geeft aan dat het voor de professionals soms moeilijk is om burgers met een migrantenachtergrond juiste informatie te geven. Regelgevingen veranderen voortdurend en de professional vindt het lastig om deze, soms complexe, veranderingen simpel uit te leggen aan cliënten die de Nederlandse taal niet goed beheersen.

Slechts één professional geeft aan dat cliënten met een migrantenachtergrond het wijkteam (zelfstandig) goed weten te vinden. De professional wijt dit grotendeels aan het feit dat het wijkteam

gevestigd is in een pand waar van oudsher hulpverlening wordt geboden.

Migrantenorganisaties signaleren meerdere knelpunten wanneer het gaat om de toegankelijkheid van het wijkteam voor migrantengroepen. De belangrijkste klachten zijn: het wijkteam communiceert te formeel, werkt te bureaucratisch en is niet *outreaching* genoeg. Outreachend werken is echter niet in alle steden bij de wijkteams belegd. Sommige wijkteams werken alleen met cliënten die zij via andere organisaties doorverwezen krijgen.

Eén van de migrantenorganisaties benadrukt dat er niet succesvol contact gelegd kan worden met burgers met een migrantenachtergrond door middel van folders, brieven en/of e-mail. Om toegankelijk te zijn voor burgers met een migrantenachtergrond, moet er ruimte zijn voor persoonlijk contact. Wijkteams hebben of nemen de tijd niet voor dat persoonlijk contact, meent de migrantenorganisatie. Een andere vertegenwoordiger van de migrantenorganisatie verwijt het wijkteam te verzanden in bureaucratisch gedrag. Zij schetst hierbij het voorbeeld van een cliënt met een migrantenachtergrond die via omwegen bij het wijkteam terecht is gekomen en, eenmaal daar, weer naar aan andere wijkteam werd doorgestuurd, omdat zijn/haar postcode niet viel onder het werkveld van dit specifieke wijkteam. Tot slot is een migrantenorganisatie van mening dat het wijkteam teveel vanuit kantoor opereert.

"Het wijkteam kan veel laagdrempeliger werken en soms kan ook de vraag worden gesteld of (...) de capaciteit wel aanwezig is. Ze zouden gewoon eens ergens naar binnen moeten lopen, maar dat wordt weinig gedaan."

Migrantenorganisatie Almere.

CULTUURSENSITIVITEIT BINNEN (WIJK)TEAM

Uit eerdere onderzoeken blijkt dat cliënten met een migrantenachtergrond in sommige gevallen een aangepaste aanpak vergen binnen de hulpverlening. Zo zouden hulpverleners onder meer moeten investeren in een vertrouwensrelatie en de ruimte moeten geven voor verschillende zienswijzen. Zijn de professionals zich hiervan bewust, en is het wijkteam ook etnisch divers samengesteld?

Op één professional na, geven alle professionals aan dat er sprake is van etnische diversiteit binnen het wijkteam waar zij aan verbonden zijn. Zij zien ook het belang van een divers samengesteld team, vooral in verband met herkenning, het winnen van vertrouwen en soms ook vanwege taalbarrières (al wordt aangemoedigd om vooral in het Nederlands met cliënten te communiceren).



"Naar mijn mening is het belangrijk dat een wijkteam een goede afspiegeling vormt van de wijk. Als de wijk voor ruim tachtig procent uit verschillende culturen bestaat, dan zou het personeelsbestand daar grotendeels een afspiegeling van moeten zijn."

Professional Rotterdam.

Hoewel de meerwaarde van een etnisch divers team wordt gezien, zitten hier volgens één professional ook nadelen aan verbonden. De professional schetst een beeld van cliënten die bewust professionals opzoeken met dezelfde achtergrond om te kijken of zij misschien meer voor hen kunnen betekenen. Een andere professional geeft aan haar eigen etnische achtergrond soms als een belemmering te ervaren.

"Als je zelf ook een migrantenachtergrond hebt, brengt dat je soms ook in lastig parket. Zo zijn er bijvoorbeeld verschillen in verschillende culturen over wat getypeerd wordt als huiselijk geweld. Daar waar volgens de westerse normen en waarden gelijk aan de bel getrokken wordt, zou ik vanuit mijn achtergrond de situatie misschien minder ernstig inschatten."

Professional Utrecht.

Alle professionals geven aan bekend te zijn met de aangepaste aanpak die cliënten met een migrantenachtergrond soms nodig hebben. Enkele voorbeelden zijn het goed moeten doorvragen (de vraag achter de vraag achterhalen), meer tijd moeten nemen en goed moeten investeren in een vertrouwensband. Twee professionals geven aan ervaringen met culturele verschillen uit te wisselen binnen het wijkteam, maar dat dit niet altijd op structurele basis gebeurt. Twee andere professionals geven aan dat niet iedereen binnen het team even cultuursensitief is en deskundigheidsbevordering op dit onderwerp nodig is. Een training cultuursensitief werken staat bij één van hen al ingepland.

De migrantenorganisaties hebben weinig zicht op hoe cultuursensitief de wijkteams werken. Wel zijn zij er over eens dat wijkteams cultuursensitief zouden moeten werken, al dan niet met een etnisch samengesteld wijkteam.

"Ik denk dat het goed is als het wijkteam etnisch divers is. Taal is toch een belemmering voor sommigen. Ook spelen er bepaalde culturele normen en waarden mee. Als je op huisbezoek gaat, je schoenen uitdoen bijvoorbeeld. Ook is het volgens de westerse normen en waarden normaal dat een zoon meehelpt met het huishouden. Als er gezocht wordt naar ondersteuning, kan dat als oplossing aangedragen worden. Binnen de Turkse cultuur werkt dat gewoon niet zo."

Migrantenorganisatie Zaandam.

4.2 Samenwerking migrantenorganisaties

BEREIK

In welke mate wijkteams en migrantenorganisaties elkaar weten te bereiken is een andere centrale vraag binnen deze verkenning. Hebben wijkteams en migrantenorganisaties contact met elkaar? Hoe is dit contact verlopen? Heeft dit contact geleid tot een waardevolle samenwerking?

Drie van de vijf professionals geven aan dat zij vanuit het wijkteam (nog) geen contact hebben met migrantenorganisaties. Twee van hen ondervinden moeite om in contact te komen met migrantenorganisaties, omdat ze niet de juiste mensen binnen die organisaties weten te bereiken. Eén professional geeft aan dat zij sinds enkele maanden actief bezig is om contact te leggen met migrantenorganisaties en sleutelfiguren uit migrantengemeenschappen. De overige professionals geven aan dat er wel contact is met migrantenorganisaties, maar dat dit contact summier is. Een andere professional geeft te kennen dat contact onderhouden met migrantenorganisaties niet verankerd zit in de functieomschrijving als wijkprofessional, maar dat de professional dit contact wel onderhoudt omdat de professional dit zelf van waarde acht.

Twee migrantenorganisaties geven aan dat er geen contact is met het wijkteam, daarnaast geven drie migrantenorganisaties aan dat het contact moeizaam verloopt. De organisaties noemen bijvoorbeeld een te formele (schriftelijk een afspraak willen maken) en afwachtende (zelf geen contact zoeken) houding van de wijkteamprofessionals. Het wijkteam werkt teveel op hun eigen eiland in de veronderstelling dat ze het allemaal zelf wel kunnen, claimt één van de migrantenorganisaties. Eén migrantenorganisatie geeft aan een gebrek aan kennis van verschillende culturele normen en waarden goed contact in de weg staat.

"In onze cultuur (...) is het gebruikelijk dat mensen naar ons toe komen. Als je eenmaal bij ons bent, behandelen we je als een koning. Als je niet naar ons toe wilt komen, komt dat voor ons over alsof je je te goed voelt en jezelf boven ons plaatst. Zoals het geval is bij het wijkteam die niet naar ons toe wil komen."

Migrantenorganisatie Zaandam.

Eén migrantenorganisatie heeft geen problemen ondervonden met het contact leggen met het wijkteam, wel heeft de vertegenwoordiger zelf de eerste stap moeten zetten.



"Nadat het wijkteam is ontstaan in Afrikaanderwijk kreeg ik folders over wat het wijkteam deed. Vervolgens heb ik de contactpersoon uitgenodigd op gesprek en in de oude-renkamer. De wijkteamprofessionals hebben informatie gegeven aan de ouders over wat zij doen."

Migrantenorganisatie Rotterdam.

VORM EN KWALITEIT SAMENWERKING

Ongeacht de moeite die zowel de professionals als de migrantenorganisaties ervaren om elkaar te 'vinden', zijn er wel vormen van samenwerking tot stand gekomen. Drie professionals hebben een vorm van samenwerking met migrantenorganisaties, hetzij in de meeste gevallen een bescheiden samenwerking. Eén professional vertelt dat er alleen contact opgenomen wordt met een migrantenorganisatie in verband met een individuele vraag van een cliënt. Een andere professional heeft onlangs een samenwerkingsverband gesloten met een plaatselijke moskee. Afgesproken is dat er binnenkort een informatiebijeenkomst over de wijkteams in de moskee wordt gehouden en dat de imam moskeebezoekers met vragen die hij zelf niet kan beantwoorden, doorstuurt naar het wijkteam. De laatste professional werkt met meerdere organisaties samen.

"Ik krijg ook vragen vanuit de migrantenorganisaties. Het is een wisselwerking. Ik ga ook vaak langs in investeer-erin, zodat ze ons weten te vinden."

Professional Rotterdam.

Naast de moeilijkheden tot het leggen van het eerste contact, worden er ook andere knelpunten genoemd voor de samenwerking met een migrantenorganisatie. De meeste knelpunten hebben te maken met de werkwijze van het wijkteam. Eén professional geeft aan dat migrantenorganisaties het vervelend vinden dat niet iedereen binnen het wijkteam dezelfde aanpak hanteert. Ook blijkt het lastig om in te schatten wat beide partijen voor elkaar kunnen betekenen, omdat het wijkteam op buurtniveau opereert en een migrantenorganisatie vaak op stadsniveau. Dit punt wordt door twee professionals benoemd. Het gebrek aan tijd om te investeren in duurzame contacten (wat kan leiden tot een eventuele samenwerking) wordt ook als heikel punt genoemd. Tot slot ervaart een professional een zekere mate van terughoudendheid bij migrantenorganisaties. Er zijn vermoedens dat dit te maken heeft met dat migrantenorganisaties gekort worden op hun subsidies.

"Meerdere, voornamelijk Turkse organisaties, zijn recent opgeheven door gekorte subsidies. Ook is het voor hen wrang dat zij gekort worden en wij opgericht worden en wij soortgelijk werk doen."

Professional Utrecht.

Ook het merendeel van de migrantenorganisaties geeft aan dat er samengewerkt wordt met het wijkteam. Vier van de

zes vertellen dat er een vorm van samenwerking is (geweest). Twee van hen zeggen buurtbewoners door te verwijzen naar het wijkteam als zij met vragen komen die het wijkteam zou kunnen afhandelen. Een migrantenorganisatie geeft daarnaast ook taallessen in samenwerking met het wijkteam. Eén migrantenorganisatie werkt structureel samen met de wijkteams, maar alleen wanneer het gaat om individuele vragen van cliënten. Een andere migrantenorganisatie is een jaar lang onderdeel geweest van het wijkteam. Binnen het team waren zij verantwoordelijk voor het contact met vrijwilligers en het aantrekken van nieuwe vrijwilligers. Wegens bezuinigingen is het wijkteam geslonken en kon de organisatie geen zitting meer nemen in het team, sindsdien is er ook geen samenwerking meer. Van de twee overige organisaties die niet samenwerken met wijkteams geeft één aan dit wel te willen. De ander is betrokken bij een wijkzorgnetwerk waar formele en informele zorg bij elkaar komt.

Over de kwaliteit van de samenwerking zijn niet alle migrantenorganisaties even tevreden. De helft van de migrantenorganisaties geeft te kennen dat het wijkteam de migrantenorganisaties teveel als een concurrent ziet in plaats van samenwerkingspartner en om die reden terughoudend is wat betreft de samenwerking. Twee migrantenorganisaties hebben het gevoel dat het wijkteam hun expertise niet volledig benut. Verder wordt benoemd dat er niet altijd even goed gecommuniceerd kan worden met het wijkteam vanwege de werktijden. Professionals werken, in principe, tijdens kantooruren, terwijl vrijwilligers van migrantenorganisaties vaak 's avonds (naast hun reguliere baan) actief zijn.

MEERWAARDE SAMENWERKING

Het is opvallend dat alle respondenten (van wijkteams én migrantenorganisaties) wel degelijk een meerwaarde zien in een goede en structurele samenwerking. Allen spreken ook de wens uit om in de toekomst te gaan samenwerken of de huidige samenwerking uit te breiden.

Volgens de wijkteamprofessionals zit de meerwaarde vooral in het toegang krijgen tot (gesloten) gemeenschappen via de migrantenorganisaties en geluiden ophalen uit dezelfde gemeenschappen. Twee professionals zeggen graag gebruik te willen maken van de expertise van migrantenorganisaties, bijvoorbeeld wanneer zij zelf tegen bepaalde culturele verschillen aanlopen in het contact met cliënten. Verder wordt de wens uitgesproken om in een eerder stadium meer met elkaar te overleggen en informatie uit te wisselen in het kader van preventie. Eén professional geeft aan dat de meerwaarde van een dergelijke samenwerking echter niet altijd breed gedragen wordt binnen het team. Daarnaast zit de meerwaarde in de samenwerking tussen (betaalde) wijkteamprofessionals en (onbetaalde)



vrijwilligers die heel dichtbij een cliënt kunnen staan vanwege overeenkomstige achtergrondkenmerken en informele gelijkwaardige positie.²

"Klanten met een migranten achtergrond willen graag iemand die in hun eigen taal met hun praat of vertaalt naar het zorgteam en ook de gewoonten en culturen goed weet en er mee kan om gaan."

Wijkteam Amsterdam.

Ook wordt het belang van de samenwerking tussen (betaalde) wijkteamprofessionals en (onbetaalde) vrijwilligers van een migrantenorganisatie groter vanwege de huidige transitie in het sociaal domein.

"Ik denk dat we elkaar nodig hebben bij een terugtrekkende overheid en dat zowel de zorgorganisatie als informele organisaties als cliënten snappen dat we niet zonder elkaar kunnen. Ik zou de informele organisaties nog meer willen inzetten dan nu het geval is [...]. We hebben al gesproken over duurzame inzet van informele organisaties bij kwetsbare bewoners in de wijk."

Wijkteam Amsterdam.

Dat de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en vrijwilligers vanuit een migrantenorganisatie niet altijd makkelijk is, komt in een interview met de migrantenorganisatie naar voren.

"Het lijkt voor formele zorgaanbieders nog best moeilijk om het aanbod aan informele zorg op het netvlies te krijgen. Een veel gehoord opmerking luidt: 'Er is zo veel aanbod! Je weet niet wie je moet bellen.' Kiezen kost tijd. Dan is er ook de onbekendheid. Formele zorgaanbieders zeggen: 'Welke informele zorgaanbieder kan ik vertrouwen? Hoe verhoud ik me als professional tot de informele zorgaanbieders als ik bij een klant thuis ben?'"

Migrantenorganisatie Amsterdam.

Ook de migrantenorganisaties willen de samenwerking graag uitbreiden. Zij zijn van mening dat het wijkteam baat zal hebben bij goede contacten met migrantenorganisaties, maar ook dat de doelgroep hier uiteindelijk van profiteert.

"Wij zijn een goede gesprekspartner, zijn laagdrempelig en hebben een groot netwerk. Daar zouden ze gebruik van kunnen maken. We kunnen elkaar ondersteunen."

Migrantenorganisatie Zaandam.

"Tot nu toe zijn alle ouders die ik heb verwezen tevreden met de hulp die ze hebben gekregen. Het zijn toch ouders die afhankelijk zijn van hulp en daarom is dat heel belangrijk. Ze staan niet zelfstandig in de maatschappij."

Migrantenorganisatie Rotterdam.

"In de tijd dat wij deel uitmaakten van het wijkteam kwamen wij erachter dat er veel schulphulpvragen binnenkwamen. Sindsdien hebben wij zelf een project kunnen opzetten speciaal gericht op schuldhulpverlening."

Migrantenorganisatie Zaandam.

4.3 Verschillen tussen steden

In deze paragraaf gaan wij kort in op de verschillen die ons opgevallen zijn tussen de steden. Opgemerkt moet worden dat wij per stad slechts één professional en één migrantenorganisatie (met uitzondering van Zaandam, daar zijn twee migrantenorganisaties bevroegd) geïnterviewd hebben.

UTRECHT

De professional uit Utrecht gaf aan dat het wijkteam waar de professional zelf bij is betrokken is, etnisch divers is samengesteld en dat dit volgens de professional ook geldt voor het grootste deel van alle wijkteams in Utrecht. Ook bleek dat enkele professionals van het wijkteam voorheen verbonden waren aan een migrantenorganisatie. Met als gevolg dat zij al contacten hadden met de betreffende migrantenorganisatie én dat kennis over cultuursensitiviteit met het aantrekken van deze professionals binnen het team verankerd is. Desondanks zouden ook zij graag nog meer willen samenwerken met migrantenorganisaties.

AMSTERDAM

In Amsterdam is er gesproken met twee partijen die onderdeel uitmaken van een wijkzorgnetwerk. Aanbieders van formele en informele zorg komen hierin samen. Het idee hierachter is door elkaar en elkaars aanbod te kennen, het makkelijker wordt om cliënten door te verwijzen of te voorzien van een passend antwoord op vragen. Beide partijen zijn blij met dit initiatief, maar zien dit als een begin. Zo geeft de migrantenorganisatie aan dat informele organisaties nog beter betrokken kan worden bij wat de formele aanbieders doen.

ROTTERDAM

Aan de hand van onze interviews blijken er in Rotterdam weinig tot geen struikelblokken te zijn wanneer het gaat om de samenwerking met migrantenorganisaties en het bereiken van migrantengroepen. Vanuit de migrantenorganisatie verloopt het contact met het wijkteam goed en over de samenwerking is men tevreden. Hoewel de professional vanuit zijn functieomschrijving geen contact hoeft te onderhouden met de migrantenorganisaties, wordt dit vanuit oudsher en eigen beweging wel gedaan. Het wijkteam krijgt de aanmeldingen van klanten via het wijknetwerk en heeft niet de taak om outreachend in de wijk te werken en cliënten te bereiken. Signaleren en outreachend werken is bij een andere welzijnsorganisatie belegd. Beide partijen geven aan dat het wijkteam etnisch divers en toegankelijk is.

² Zie ook: Meijs, L., L. Roza en J. Metz (2013). Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers? Op: socialevraagstukken.nl, 1 augustus.



ALMERE

De professional in Almere heeft aangegeven dat er in de stad veel etnische diversiteit is, maar er geen significante grote hoeveelheid burgers zijn met één bepaalde etniciteit (afgezien van de autochtone groep). Dit heeft tot gevolg dat migrantenorganisaties niet per definitie de belangen behartigen van één etnische groep, maar zich vooral inzetten voor het onder aandacht brengen van het belang van diversiteit en cultuursensitiviteit in brede zin. Voor beide partijen is het om deze reden zoeken naar een vorm van samenwerking waar beide partijen bij gebaat zijn.

ZAANDAM

Aan de hand van de drie interviews in Zaandam lijkt het contact en de samenwerking met migrantenorganisaties hier het meest stroef te verlopen. De professional heeft aangegeven dat er wel een samenwerkingsverband met een migrantenorganisatie was, maar dat deze organisatie wegens het korten van de subsidie niet meer bestaat. Aan de kant van de migrantenorganisaties speelt enige verbolgenheid over de aanpak van de wijkteams en het gemeentelijk apparaat in het algemeen. Zij spreken ook over een zekere wantrouwen van migrantengroepen jegens de lokale overheid.



5

Discussiemiddag

Op 19 januari 2016 heeft Kennisplatform Integratie & Samenleving een discussiemiddag georganiseerd over het thema 'Wijkteams en diversiteit'. Op deze bijeenkomst waren enkele professionals en vertegenwoordigers van migrantenorganisaties aanwezig. Daarnaast waren er vertegenwoordigers van kenniscentra. Na een korte inleiding en een presentatie van de voorlopige gegevens hebben we het thema wijkteams en diversiteit aan de hand van drie vraagstukken verder uitgediept. Het zijn deze thema's die wij in de gesprekken regelmatig tegen kwamen en waar professionals en vertegenwoordigers van migrantenorganisaties verschillende ideeën over hebben. Het gaat om de onderwerpen kwaliteit, bereikbaarheid en vrijheid waar vaak verschillend over werd gedacht en gesproken. De aanwezigen gaven allereerst individueel aan waar ze aan dachten.

Bij *kwaliteit* gaat het om de vraag in hoeverre er binnen het wijkteam aandacht is voor culturele verschillen en achtergronden. We legden de vraag voor: welke criteria worden gehanteerd om als kwalitatief goede samenwerkingspartner te gelden? Zaken die hier werden genoemd zijn: voldoende kennis over gebruiken van migrantengroepen; voldoende kennis van elkaars (wijkteam/migrantenorganisatie) aanbod, weten wat de andere partij te bieden heeft; gesprekken kunnen voeren met open waarden en normen; cliënt in eigen kracht laten komen; voldoende deskundigheidsbevordering, culturele sensitiviteit; weten wat werkt, voor wie en onder welke omstandigheden; vanuit verschillende invalshoeken naar een probleem kunnen kijken en van elkaar (wijkteam/migrantenorganisatie) leren.

Wat is kwaliteit? Voor de gemeente is kwaliteit een goed en efficiënt functionerend wijkteam, cliënten ervaren kwaliteit anders en kijken meer naar de bejegening.

Bij *bereikbaarheid* gaat het om de vraag hoe je als wijkteamprofessional mensen met verschillende achtergronden tijdig kunt bereiken. Hier vroegen we de aanwezigen na te denken over

op welke manier het contact met burgers met een migrantenachtergrond laagdrempelig en makkelijker kan verlopen en hoe wijkteam en migrantenorganisaties elkaar beter kunnen vinden. De volgende zaken werden onder meer genoemd: weten hoe je migrantengroepen bereikt; weten welke migrantenorganisaties er zijn; netwerk in kaart brengen; weten wat er speelt in de wijk; ga de wijk in!; ga naar de cliënten toe; werf bij 'vindplaatsen' van burgers met een migrantenachtergrond, zoals moskeeën en kerken; mond-tot-mond reclame; maak face-to-face contact, dan is het vraagstuk van taal ook te tackelen; houd rekening met de taalbarrière, sommige wijkteams zijn daardoor onbereikbaar; zorg ervoor dat websites in meerdere talen beschikbaar zijn; werk gewoon als collega's samen; zorg voor meer korte lijnen met een vast contactpersoon; organiseer de bijeenkomsten samen; zoek naar samenwerkingsmogelijkheden; werk aan het structureel maken van de samenwerking en zorg ervoor dat het niet afhankelijk is van één contactpersoon.

Bij *vrijheid*, het derde discussiethema ten slotte, gaat het om in hoeverre een professional ondersteuning durft over te laten aan een medewerker van een migrantenorganisatie. Maar ook, moet een migrantenorganisatie proactief het 'heft in eigen hand nemen' in de ondersteuning. Hier werden de volgende zaken onder meer genoemd: elkaar vertrouwen; betere afspraken maken; afspraak maken over rollen, samen de doelgroep definiëren; samen casussen bespreken.

Nadat de aanwezigen per vraagstuk een aanbeveling of oplossing hebben gegeven, scoren zij de aangedragen suggesties en kiezen de opties die voor hen meest relevant zijn. Wat kwaliteit betreft vonden de aanwezigen vooral vanuit verschillende invalshoeken naar probleem kunnen kijken belangrijk (8 stemmen); gesprekken kunnen voeren met open waarden en normen (8 stemmen) en een training culturele diversiteit (7 stemmen). In het gesprek hierover gaf een deelnemer aan dat elk individu maatwerk vereist. Dat betekent dat je buiten de methodiek om naar de persoon zelf moet kijken, zoals een van de vertegen-



woordigers van migrantenorganisaties zei. "Leer daarom echt te luisteren naar behoeften." Deze persoon gaf een voorbeeld aan van een Marokkaans-Nederlandse vrouw die ruzie had met haar huisarts. Zij wilde per se om 13.15 uur een afspraak maken. Maar de huisarts gaf aan dat dit niet mogelijk was vanwege lunchpauze. Bij nader doorvragen bleek dat deze (licht verstandelijk beperkte) vrouw alleen 13.15 uur kan aflezen van de klok. Om die reden wil en kon ze alleen op dat tijdstip afspreken. Een ander (ook een vertegenwoordiger van een migrantenorganisatie) vond het vanzelfsprekend dat er met open waarden en normen gesprekken worden gevoerd. Vooroordelen zitten volgens hem een oplossing in de weg. Cultuursensitief werken is, volgens hem, je ervan bewust zijn dat we allemaal bevooroordeeld zijn. Als je hiervan bewust bent, ga je anders naar een probleem kijken. Een derde persoon (vertegenwoordiger kennisinstelling) was van mening dat het vaak gaat om kleine subtiele dingen waardoor het contact niet lekker verloopt. Dat kan te maken hebben met de toegankelijkheid of met de kwaliteit van handelen. Wanneer er een goede samenwerking is met sleutelpersonen, is iedereen daar blij mee. Dan kunnen casussen samen besproken worden.

Vervolgens bespraken de aanwezigen het thema bereikbaarheid. De zaken die hierbij werden gekozen waren in gescoorde volgorde: avondaanwezigheid, aanwezigheid bij migrantenavonden (6 Stemmen); gewoon als collega's samenwerken (5 stemmen); vrijwillige intermediairs gelijkwaardig betrekken (4 stemmen); achter de bureaustoel vandaan, de wijk in (2 stemmen). Een vertegenwoordiger van een kennisinstituut gaf aan dat er onder 'avondaanwezigheid' veel meer moet worden verstaan dan alleen aanwezig zijn bij (informatie)avonden in de buurt. Het gaat ook om het bereikbaar zijn van wijkteams in de avonduren. Zij zouden geen negen tot vijf mentaliteit moeten hebben en een avondopenstelling moet worden overwogen, al is het alleen maar bereikbaarheid per e-mail. Een professional moet flexibel zijn. Als je overdag werkt, heb je juist behoefte aan hulp en ondersteuning in de avonduren. De professionals gaven aan dat zij ook de indruk hebben dat deze behoefte bestaat onder de doelgroep. In geval van spoed en of een noodgeval is het noodzakelijk dat je als professional bereikbaar bent, anders raken ze in paniek. Ze kunnen natuurlijk ook de politie bellen, maar wij hebben al een vertrouwensband met hen. De mogelijkheid om ook 's avonds te werken is er wel, maar wordt niet vaak gebruikt. De vertegenwoordiger van de migrantenorganisatie voegt er aan toe het jammer te vinden dat de mensen die naar bijeenkomsten als deze komen, al bezig zijn met thema's als cultuursensitiviteit en diversiteit. De professionals die juist wel wat hulp kunnen gebruiken, komen niet. Voor hen zou hij als advies mee willen geven om eens na half zes 's avonds door een witte wijk te lopen en hetzelfde te doen in een multiculturele

wijk. Zij zullen snel het verschil zien en inzien dat het leven in een multiculturele wijk niet ophoudt na vijf uur.

Tot slot kregen de suggesties voor het thema vrijheid cijfers. Elkaar vertrouwen kreeg de meeste stemmen (13 stemmen). Maar ook afspraken maken over rollen. Begin met samen de doelgroep definiëren (4 stemmen) en casuïstiek bespreken met elkaar, niet alleen binnen wijkteam (3 stemmen) werden genoemd. Een vertegenwoordiger van een kennisinstituut gaf de suggestie mee om duidelijk te maken welke rollen er in de samenwerking worden aangenomen en op welke momenten zodat er op gelijkwaardig niveau kan worden samengewerkt. Beiden partijen willen wel, het lukt alleen niet gelijk. Een vertegenwoordiger van de migrantenorganisatie voegt er aan toe dat vrijwilligers altijd veel meer willen helpen dan professionals doen, terwijl de wijkprofessionals juist de visie hebben om de eigen kracht van de cliënten te versterken. Waarop een professional zegt dat er vooral gekeken moet worden naar wat voor het cliënt het beste is.

Tot slot vroegen we de deelnemers aan de expertmeeting wat we in ieder geval niet in onze verkenning zouden moeten vergeten en zou noemden de volgende punten:

- De sociaal werkers die niet vanzelf enthousiast zijn over cultureel sensitief werken, actief benaderen en kennis overdragen.
- Contact tussen migrantenorganisaties – wijkteam maken/verbeteren. Het moet van beide kanten komen.
- Open mind/geest: LSD: Luisteren, Samenvatten, doorvragen.
- NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander.



6

Discussie en aanbevelingen

In deze kleinschalige verkenning stellen wij vast dat de verschillen tussen sociale wijkteams groot zijn. Niet alleen wat de randvoorwaarden, de uitwerkingen, werkwijze en de effectiviteit betreft, maar ook wat de samenstelling van de teams en de doelen betreft. Over het belang van het bereik en de toegankelijkheid van de hulpverlening aan mensen met een migrantenachtergrond is in de literatuur het nodige geschreven. Op basis van deze verkenning lijkt de wijkgerichte aanpak weinig verandering gebracht te hebben in de wijze waarop de hulpverlening burgers met een migrantenachtergrond bereikt. Maar veel is ook niet bekend en daarom wordt er vanuit verschillende kanten gevraagd naar nieuwe inzichten op het snijvlak van sociale wijkteams en diversiteit. Tijdens het werk dat wij hebben uitgevoerd voor deze verkenning viel ons een aantal zaken op:

- **Goede contacten en informatie:** Het viel ons op dat er veel veranderd is in het werk van de hulpverleners en de professionals die nu deel uitmaken van de wijkteams. Zij die in de wijkteams werken zijn over de nieuwe werkwijze tevreden, maar samenwerkingspartners zijn soms minder tevreden. Het blijkt dat de vertegenwoordigers van wijkteams die wij gesproken hebben wel veel te maken hebben met migrantengroepen, maar dat veel burgers met een migrantenachtergrond via migrantenorganisaties of andere verwijzers worden aangemeld. Zij weten uit zichzelf de weg naar de wijkteams nog niet zo goed te vinden. De migrantengroepen weten mogelijk nog onvoldoende van het bestaan van de wijkteams. Maar het is ook mogelijk dat de nieuwe werkwijzen (nog) niet aanslaan bij hen en ze onvoldoende weten wat ze kunnen verwachten.
- **Meer duidelijkheid en persoonlijk contact:** Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat de aanpak van de wijkteams nieuw is en dat men nog zoekend is. Burgers met een migrantenachtergrond snappen de nieuwe manier van werken (met nadruk op het versterken van de eigen kracht en de zelfredzaamheid) soms niet en de pro-

fessionals kunnen het niet altijd goed uitleggen. Vanuit de migrantenorganisaties wordt benadrukt dat de wijkteams vaak nog te formeel werken, bureaucratisch zijn en niet outreachend genoeg werken. Het belang van persoonlijk contact met culturele sensitiviteit kan niet voldoende benadrukt worden.

- **Deskundigheid vraagt onderhoud:** Hulpverlening aan burgers met een migrantenachtergrond veronderstelt een vertrouwensband, extra tijd en specifieke capaciteiten van de beroepskracht om de hulpvraag goed boven tafel te krijgen. Deze sensitiviteit en deskundigheid van de hulpverlener is nodig en is deze onvoldoende aanwezig, dan blijven trainingen essentieel.
- **Meer aandacht en tijdinvestering voor structurele contacten:** De contacten tussen professionals en migrantenorganisaties zijn er wel, maar eerder individueel dan structureel. Daarvoor worden in de gesprekken verschillende redenen gegeven (niet in takenpakket, wijkteam is te formeel, zit op een eiland en dergelijke) maar het belang ervan wordt gezien.
- **Wegnemen van barrières:** Er wordt samengewerkt tussen wijkteams en migrantenorganisaties, maar er zijn barrières die beperkend werken. Onduidelijkheid over elkaars rol kan worden weggenomen door goed overleg en regelmatige afstemming. Erkenning van de meerwaarde van een migrantenorganisatie en goede structurele afspraken kunnen de samenwerking een meer gelijkwaardig karakter geven. Tegelijkertijd ziet iedereen de meerwaarde in van samenwerking (bijvoorbeeld om beter contacten te leggen met burgers met een migrantenachtergrond, aanvullende informatie te krijgen, meer kennis op te bouwen). Wijkteams zijn nog in ontwikkeling en het verbeteren van de samenwerking met informele partners en vrijwilligersorganisaties hoort daarbij.



- **Naar een balans in kwaliteit, bereikbaarheid en vrijheid:** In de discussie kwamen drie onderwerpen vaker terug die mogelijkwijze de relatie tussen wijkteams en migrantenorganisaties beïnvloeden: de kwaliteit van de hulpverlening, de bereikbaarheid en de vrijheid. Ook al is men het niet altijd eens met elkaar over wat die kwaliteit van hulpverlening inhoudt, wel is men het er over eens dat de kwaliteit van het werk erop vooruit gaat als kennis wordt gedeeld en men elkaars kennis gebruikt (wijkteams, migrantenorganisaties). Een goede samenwerking vergroot de bereikbaarheid bijvoorbeeld omdat je dan beter weet hoe je burgers met een migrantenachtergrond kunt bereiken en wie je zou moeten bereiken. Vertrouwen en duidelijke afspraken maken zijn concrete antwoorden op het thema vrijheid.

Deze verkenning roept ook een aantal vragen op die voor de kennisinstituten van belang zijn:

1. Is er sprake van een kennislacune?

Wij stellen vast dat er inderdaad een kennislacune is met betrekking tot de relatie sociale wijkteams en diversiteit. We stellen vast dat er nog weinig bekend is over de toegankelijkheid en culturele sensitiviteit van de sociale wijkteams. Deze verkenning schetst een beeld van de huidige stand van zaken in dagelijkse praktijk van enkele wijkteamprofessionals en migrantenorganisaties. Sowieso zijn de sociale wijkteams per gemeente en zelfs wijk erg verschillend, kent deze een nog korte geschiedenis en is de precieze vormgeving daarvan continue in beweging. Vandaar ook dat de samenwerkende kennisinstellingen op verzoek van VWS en VNG hun activiteiten op dit vlak de komende tijd afstemmen. Het lijkt nuttig activiteiten af te stemmen op het terrein van sociale wijkteams en diversiteit en op vraagstukken rond integratie en samenleving.

2. Is er een maatschappelijke behoefte aan deze kennis? Wat is de urgentie?

Met de recente decentralisaties in het sociale domein zijn de sociale wijkteams opgekomen als nieuwe wijze om integraal hulp te verlenen. Echter, vaak is dit een oplossing op papier, waarbij het daadwerkelijk ontwikkelen van nieuwe werkwijzen per wijk nog in de kinderschoenen staat. Alle professionals en samenwerkende partijen zijn zo bezig met de nieuwe vormgeving van dit werk, dat de vraag in hoeverre ze iedereen in de buurt ook daadwerkelijk weten te bereiken (en andersom) gemakkelijk ondersneeuwt. Er valt op dit gebied nog veel te leren. Sociale wijkteams en migrantenorganisaties geven aan

behoefte te hebben aan meer kennis over hoe het bereik en de samenwerking is te verbeteren. Ze zoeken eigen wegen, maar belangrijk lijkt het ook hoe we op dit gebied van elkaar kunnen leren. De gesprekken met migrantenorganisaties en sociale wijkteams maken duidelijk dat ze behoefte hebben aan meer inzicht in de mogelijkheden om beter op de doelgroep van burgers met een migrantenachtergrond en vluchtelingen af te stemmen.

3. Is de kennis interessant is voor een brede doelgroep? In hoeverre levert het relevante kennis op die generaliseerbaar is naar andere situaties?

Het is noodzakelijk hier nogmaals te benadrukken dat het hier om een verkenning gaat. In een korte tijd hebben wij enkele vertegenwoordigers van migrantenorganisaties en wijkteams gesproken, maar het aantal gesprekken dat wij hebben gevoerd en het aantal steden dat hierbij betrokken was, zeer beperkt is. De inzichten zijn eerder indicatief dan generaliseerbaar. Maar deze verkenning maakt wel duidelijk dat de kennis over de relatie sociale wijkteams en diversiteit van belang is voor gemeenten. Met name voor gemeenten met een grote etnisch-culturele verscheidenheid aan bewoners.

AANBEVELINGEN

Wij sluiten deze verkenning af met enkele concrete aanbevelingen:

- Nader onderzoek naar de wijze waarop de wijkteams kunnen werken aan betere toegankelijkheid en aansluiting bij diverse migrantengroepen.
- Op lokaal niveau gerichte voorlichting over de wijkteams samen met migrantenorganisaties en sleutelpersonen om meer bekendheid en vertrouwen in het wijkteam te bewerkstelligen.
- Meer aandacht voor deskundigheidsbevordering over cultuursensitief werken in het team, bijvoorbeeld door een training diversiteit of regelmatig casuïstiekoverleg.
- Investeer van beide kanten in de relatie tussen wijkteam en migrantenorganisatie.
- Structurele en gelijkwaardige samenwerking tussen wijkteams en migrantenorganisaties met goede afspraken over de rolverdeling en communicatie.
- Vraag als gemeentelijk opdrachtgever of teammanager naar de toegankelijkheid en diversiteitsgevoeligheid van de wijkteams. Benadruk dat het thema niet vrijblijvend is en duurzaam verankerd moet worden in de reguliere ontwikkeling van het wijkteam.
- Breng als gemeente wijkteams en migrantenorganisaties met elkaar in contact en stimuleer de onderlinge samenwerking.



Bellaart, H. (2014). *Diversiteit in transitie, Aandacht voor effectief bereik van migrantengezinnen in de transitie van de jeugdzorg*. Utrecht: FORUM.

Bellaart, H. (2013). *Opvoeden doen we samen, laagdrempelige opvoedingsondersteuning in multi-etnische wijken*. Utrecht: FORUM

Bellaart, H. & Azrar, F. (2003). *Jeugdzorg zonder drempels. Eindverslag van een project over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de jeugdzorg voor allochtone cliënten*. Utrecht: FORUM.

Bellaart, H., & Pehlivan, A. (2011). *Met één hand kun je niet klappen!*. Utrecht: FORUM.

Booi, H., Crok, S., Ten Broeke, L., Lindeman, E., & Slot, J. (2008). *Diversiteit in perspectief, diversiteits- en integratiemonitor Amsterdam 2007*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.

Broek, A. Van den, Kleijnen, E., & Keuzenkamp, S. (2010). *Naar Hollands gebruik? Verschillen in gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs en gezondheid tussen autochtonen en migranten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

De Gruijter, M., Pels, T., & Tan, S. (2009). *De frontline versterken, vernieuwende initiatieven in het voorportaal van de jeugdzorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Heijden, F. van der (2006). *Jongeren doen mee... ook de moeilijk bereikbare. Een handreiking over jeugdparticipatie voor jongeren- en meidenwerkers*. Amsterdam: FORUM.

Heineke, D., De Bruin, H., Den Engelsman, L., & Peters, J. (2012). *Bereik bereikt? Een onderzoek naar het bereik van CJG's onder migrantengezinnen*. Utrecht: Conclusion Advies en Management B.V.

Mens-Verhulst, J. Van (2008). *Etniciteit en Toegankelijkheid van de GGZ: in soorten en maten*. Hilversum: Vanmens.

Oude Vrielin, M., Kolk, H. en van der Kolk, P.J. (2014). *De vormgeving van (sociale) wijkteams. Inrichting, organisatie en vraagstukken*. Platform31, BMC Advies, Universiteit Twente.

Ponzoni, E. (2012). *Opvoeden in diversiteit: verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Ponzoni, E. & Distelbrink, M. (2014). *Opvoedsteun in de buurt: schakelen tussen formele en informele voorzieningen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

RVS. (2000). *Allochtone cliënten en geestelijke gezondheidszorg*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.

Suerink, N. (2007). *Jeugdzorg en allochtone cliënten*. Visies, 8-10.

Totta. (2015). *FNV Zorg & Welzijn: jeugdzorgmedewerkers geven zorgverschuiving onvoldoende*. Opgehaald van FNV: https://www.fnv.nl/over-fnv/pers/persberichten/persarchieef/2015/juli/1091856-fnv_zorg_welzijn_jeugdzorgmedewerkers_geven_zorgverschuiving_onvoldoende/



Bijlage: Interviews

Bijlage: Interviews

	Geïnterviewde	Stad	Datum	Interviewer
1	Wijkprofessional	Utrecht	2-12-2015	Suzan Koçak
2	Wijkprofessional	Amsterdam	29-11-2015	Mellouki Cadat
3	Wijkprofessional	Rotterdam	24-11-2015	Aukelien Scheffelaar
4	Wijkprofessional	Almere	12-12-2015	Suzan Koçak
5	Wijkprofessional	Zaandam	17-12-2015	Suzan Koçak
6	Vertegenwoordiger migrantenorganisatie	Utrecht	19-11-2015	Harrie Jonkman
7	Vertegenwoordiger migrantenorganisatie	Amsterdam	26-11-2015	Mellouki Cadat
8	Vertegenwoordiger migrantenorganisatie	Almere	11-11-2015	Harrie Jonkman
9	Vertegenwoordiger migrantenorganisatie	Zaandam	10-12-2015	Suzan Koçak
10	Vertegenwoordiger migrantenorganisatie	Zaandam	18-1-2016	Suzan Koçak
11	Vertegenwoordiger migrantenorganisatie	Rotterdam	16-12-2016	Aukelien Scheffelaar



Colofon

Financier: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs: Suzan Koçak
Harrie Jonkman
Met medewerking van: Aukelien Scheffelaar
Mellouki Cadat
Freek de Meere
Ontwerp: Design Effects
Uitgave: Kennisplatform Integratie & Samenleving
P/a Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T. (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van Kennisplatform Integratie & Samenleving: <http://www.kis.nl>.

ISBN 978-90-5830-703-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2016.

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.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op. Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Als vervolg op deze verkenning doet Kennisplatform Integratie &

Samenleving onderzoek naar hoe wijkteams migrantengroepen optimaal kunnen bereiken, maar ook hoe medewerkers kunnen beschikken over intercultureel vakmanschap. De opbrengst van dit onderzoek wordt eind 2017 verwacht.

Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via www.kis.nl, de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

