



## Gespreksnotitie: Cultuursensitief werken in Buurtteam in Utrecht

### Inleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn er achttien buurtteams in Utrecht gericht op zorg en ondersteuning aan jeugd en gezin (uitvoering jeugdwet door *Lokalis*) en volwassenen (uitvoering Wmo door *Inclusio*). Het streven van de buurtteams is om de bewoners kortdurende, oplossingsgerichte hulp te bieden en de bewoners zo snel mogelijk weer zelfstandig te laten zijn. Hierbij wordt een beroep gedaan op de 'eigen kracht' en het netwerk van cliënten.

De buurtteams willen laagdrempelig toegankelijk zijn voor alle burgers en goed inspelen op de specifieke leefsituatie en omstandigheden. Om dit te bewerkstelligen, is het nodig om goed rekening te houden met de diversiteit onder de Utrechtse burgers. Diversiteit en een cultuursensitieve werkwijze zijn daarom de afgelopen twee jaar steeds een aandachtspunt geweest van de buurtteams en de gemeente.

Na signalen uit de praktijk en gesprekken tussen wijkbewoners, gemeente, buurtteams en eerdere themabijeenkomsten van Saluti <sup>1</sup>ontstaan het beeld dat de toegankelijkheid en aansluiting bij onder andere laagtaalvaardige bewoners met een migratieachtergrond nog beter zou kunnen. De wens om de positieve ervaringen met betrekking tot cultuursensitief werken meer te benutten kwam naar voren. Om die reden heeft het adviesorgaan Maatschappelijk Netwerk Utrecht (MNU) / Saluti het Verwey-Jonker Instituut gevraagd dit te verkennen

#### *Doel*

De bedoeling van deze verkenning was om een goed beeld te krijgen van de positieve voorbeelden en verbeterpunten waarmee een bijdrage geleverd wordt aan de verdere ontwikkeling van cultuursensitief werken. Op grond hiervan kunnen buurtteams, gemeente en MNU tijdens een ronde tafelbijeenkomst gezamenlijk concrete plannen formuleren voor 2017 en 2018.

De term 'cultuursensitief werken' wordt door het Verwey-Jonker Instituut geïnterpreteerd als een manier van werken die goed aansluit bij de leefwereld, culturele achtergrond, mogelijkheden en verwachtingen van cliënten met een migratieachtergrond. Niet om deze groep apart te zetten, maar juist om een inhaalslag te maken opdat de specifieke aspecten een vanzelfsprekend onderdeel worden van het dagelijks handelen en waardoor de hulp aan alle cliënten effectief en efficiënt is en alle burgers optimaal bereikt worden.

#### *Opzet van de verkenning*

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in drie bijeenkomsten met focusgroepen verkend welke positieve voorbeelden en welke verbeterpunten er zijn ten aanzien van toegankelijkheid, werkwijze, deskundigheid, personeelssamenstelling en samenwerking met migrantenorganisaties. Tevens hebben zij verkend hoe het proces op weg naar meer 'cultuursensitief werken' op dit moment wordt vormgegeven en aangestuurd. Er zijn in september en oktober 2016 drie focusgroepen georganiseerd: één met migrantenorganisaties en netwerken, één met buurtbewoners/mantelzorgers en ten slotte een focusgroep met de buurtteammedewerkers. Hierbij waren per groep 8-14 personen aanwezig.

Op basis van de meningen van de drie groepen respondenten heeft het Verwey-Jonker Instituut aanbevelingen per thema geformuleerd.

---

<sup>1</sup> Saluti is een onafhankelijk adviesorgaan dat het college van burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd advies geeft over interculturalisatie in de Utrechtse multiculturele samenleving. Saluti is inmiddels deel uit gaan maken van het breder georiënteerde adviesorgaan Maatschappelijk Netwerk Utrecht (MNU).

In deze gespreksnotitie zijn de belangrijkste punten uit de focusgroepen samengevat. Per thema zijn positieve voorbeelden genoemd in vorm van citaten, knelpunten, aanbevelingen en een toelichting. Omdat de inbreng van de bewoners en migrantenorganisaties voor een groot deel overeenkwam zijn die onder dezelfde kop genoemd. Waar er duidelijke verschillen waren, staat dat aangegeven.

## Toelichting per thema

### 1. Toegankelijkheid

#### a. Positieve voorbeelden

Uit de verkennende focusgroepen blijkt dat er positieve ervaringen zijn opgedaan tussen wijkbewoners en de buurtteams. Zowel met de voorlichting als in de samenwerking.

Citaat van een vrijwilliger van een migrantenorganisatie: *“Er is iemand bij het buurtteam gaan werken die onze organisatie goed kent. Dankzij hem weten meerdere buurtteams ons nu te vinden. De buurtteams hebben zich tijdens bijeenkomsten voor migrantenouderen bekender gemaakt in de wijken.”*

Citaat van een wijkbewoonster: *“Iemand van een buurtteam kwam bij onze sportvereniging vertellen over de rol en de taken van de buurtteams. We konden allerlei vragen stellen. Nu weten we waar ze zitten en hoe ze kunnen steunen”.*

Citaat van een buurtteammedewerker: *“Wij houden spreekuur op vindplaatsen zoals bij Al Amal. Dat maakt de drempel naar het buurtteam heel laag.”*

#### b. Genoemde knelpunten

- Buurtteams zijn voor veel ( laagtaalvaardige) bewoners met een migratieachtergrond nog onbekend.
- Het eerste contact: buurtbewoners met een migratieachtergrond die niet goed de taken van de buurtteams kennen, voelen zich onzeker en niet zo welkom bij het buurtteam.
- De taalbarrière is een belangrijk knelpunt.
- Men mist een laagdrempelig inlooppunt (of inloopsprekuren), waar men (eventueel in de eigen taal) terecht kan voor vragen en hulp bij de zoektocht naar het juiste ‘loket’.
- Er mist een duidelijk aanspreekpunt, een contactpersoon bij ieder buurtteam waarmee migrantenorganisaties en sleutelfiguren contact kunnen leggen voor individuele vragen en groepsactiviteiten.
- Er is nog weinig aandacht voor nieuwe migranten: Oost-Europese migranten en vluchtelingen.
- 

#### c. Genoemde adviezen.

- Organiseer vanuit de buurtteams per wijk bijeenkomsten in samenwerking met migrantenorganisaties, sleutelfiguren en netwerken om het buurtteam bekender en vertrouwd te maken én om van bewoners te horen hoe zij de contacten met de buurtteams ervaren.
- Vergroot de vaardigheden om alle cliënten zich welkom te laten voelen( o.a. bij receptie of ontvangstfunctie):
  - Wees bewust van de onzekerheid en het onveilige gevoel van (laagtaalvaardige) cliënten.
- \* Organiseer laagdrempelige inloopmomenten ( mogelijk samen met vrijwilligers):
  - Op vaste tijdstippen met de mogelijkheid om in de eigen taal te communiceren
  - Voor laagdrempelige hulp en informatie
- Onderzoek of het bereik van nieuwe migranten (denk aan Oost-Europese migranten en vluchtelingen) om specifieke maatregelen vraagt.

#### d. Toelichting

### *Buurtbewoners en migrantenorganisaties*

Buurtbewoners geven aan dat het buurtteam voor veel inwoners met een migratieachtergrond nog onbekend is. Om meer bekendheid te realiseren geven buurtbewoners aan dat het buurtteam moet flyeren in de wijk met informatie in eigen taal. Het bereiken van de doelgroep lukt niet in elke wijk. Buurtbewoners en migrantenorganisaties willen graag een laagdrempelig inlooppunt bij ieder buurtteam, waar buurtbewoners zonder afspraak terecht kunnen met vragen en zonnodig een vervolgspraak kunnen maken. Daarnaast willen zowel de migrantenorganisaties en buurtbewoners dat een buurtteam in de wijk ook hulp biedt aan bewoners uit aan ander postcodegebied. Bewoners voelen zich nog wel eens van het kastje naar de muur gestuurd.

### *Buurtteammedewerkers*

*Citaat van buurtwerker van Jeugd en gezin: Graag ga ik in gesprek met groepen buurtbewoners om duidelijk te krijgen wat zij als drempels ervaren en wat zij zouden wensen.*

Buurtteammedewerkers geven aan dat maatschappelijk kwetsbare buurtbewoners de buurtteams niet altijd kunnen vinden. Zij willen zich meer gaan verdiepen in hoe zij zich kunnen positioneren in de wijk. Lokalis en Inclusio zouden hier gezamenlijk in op kunnen trekken, want het buurtteam als geheel moet toegankelijk zijn.

De meningen lopen uiteen over het actief benaderen van doelgroepen om voorlichting te geven. Er ligt ook een verantwoordelijkheid bij de bewoners, vindt een aantal respondenten. Je mag verwachten van bewoners dat zij zelfstandig hulp zoeken. Andere respondenten vinden dat een professional daarnaast wel ondersteuning kan bieden aan bewoners om hen de weg te wijzen en een hulpvraag te formuleren. Waarbij er ook aandacht moet zijn voor de nieuwe migrantengroepen: Oost-Europese bewoners en vluchtelingen. Er zijn positieve ervaringen opgedaan in de samenwerking met o.a. migrantenorganisaties. Zowel met voorlichting als in samenwerking om bewoners door te geleiden naar hulp. Men ervaart echter te weinig tijd om te investeren in de samenwerking met migrantenorganisaties.

Taal blijft een barrière waar vrijwel iedereen tegen aanloopt. Door lagere taalvaardigheid zijn mensen minder geïnformeerd en vinden ze moeilijk de weg. Schriftelijke informatie is niet genoeg. Er zal ook mondeling voorlichting moeten worden gegeven.

Het bereik van de doelgroepen is mede afhankelijk van verwijzers, zoals huisartsen. Doorverwijzing vraagt soms om meer begeleiding. Het kost verwijzers soms meer tijd om hen te motiveren en hulp te laten accepteren. De meeste buurtteams zijn op zoek naar manieren om de toegankelijkheid te verbeteren door samen te werken met scholen en andere zorgaanbieders in de wijk. Dit vraagt een actievere benadering van de buurtteams. Hun aanwezigheid op die vindplaatsen lijkt de drempel sterk te verlagen.

Tevens is de doorverwijzing naar gespecialiseerde hulp een aandachtspunt. Die moeten ook toegankelijk zijn en de hulp moet daar ook goed passen bij de cliënten.

## 2. Werkwijze

### a. Positieve voorbeelden.

*Citaat van een migrantenorganisatie: “Ik ken medewerkers van het buurtteam die echt de tijd nemen. Het gaat om de manier van opvangen en de toon van aanspreken. Zij begrijpen dat bij kwetsbare buurtbewoners met een migratieachtergrond niet gelijk moet vragen wat je voor diegene kan doen. Eerst een kennismakinggesprek”.*

*Citaat van een buurtteammedewerker: “Het werkt heel goed als ik eerst praktische hulp bied, bijvoorbeeld met formulieren en schuldhulpverlening en geleidelijk de eigen kracht ga versterken. Ook confronteren met bijvoorbeeld vragen naar waarom diegene niet naar de Nederlandse taal gaat. Ik vind eigenlijk dat wij met de burger moeten meelopen tot hij in staat is om het zelf te doen. Niet alle collega's denken zo. De nieuwe werkwijze moet passen bij iedere cliënt. Die flexibiliteit moet nog verhelderd worden”.*

*Citaat van een buurtbewoner: ‘Bij het buurtteam werd gezegd dat ik eerst mijn kinderen en familie om hulp moet vragen. Maar ik kan hen niet belasten en ik schaam me dan. Ik vond het fijn dat we samen hebben gezocht hoe ik bij anderen terecht kan.*

### b. Genoemde knelpunten

- **Gespreksvoering:** Er heerst angst bij de buurtbewoners dat zij zich niet begrepen en gehoord voelen. Zij willen graag een minder zakelijke en meer persoonlijke benadering, met in de beginfase meer tijd en ruimte. Bij laagtaalvaardige cliënten is er meer uitleg en een lager tempo nodig. Het gaat om de juiste sensitiviteit, vriendelijkheid, een begripvolle en rustige houding.
- **Eigen kracht versterken:** Er zijn cliënten die afhaken wanneer snel wordt overgeschakeld naar het meer betrekken van het eigen netwerk. Ook wanneer niet geholpen wordt bij praktische vragen haken mensen af.
- **Taal:** De inzet van vrijwilligers om te tolken wordt niet gewaardeerd. Men weet niet of zij te vertrouwen zijn en of ze in de gemeenschap dingen door vertellen.
- **Mantelzorgers** zouden graag zelf ook ondersteund worden.

### c. Genoemde adviezen.

- Investeer in de beginfase meer tijd in de opbouw van een professionele vertrouwensband en het geleidelijk ontvouwen van de hulpvraag.
- Ontwikkel de ingezette werkwijze “versterken van eigen kracht” verder, door te beschrijven hoe op maat kan worden omgegaan met:
  - het verkennen van verschillende leefgebieden,
  - vragen om praktische hulp
  - de communicatie over het inschakelen van het eigen netwerk. Integreer dit zichtbaar in de basishulp van het buurtteam.
- Formuleer richtlijnen voor het omgaan met taalproblemen, zoals:
  - het betrekken van collega's die de taal van de cliënt spreken,
  - de inzet van informele en formele tolken(telefoon)
  - het gebruik van eenvoudig Nederlands en beeldmateriaal in de communicatie.
- Heb oog voor (overbelaste) mantelzorgers van cliënten en biedt hen zo nodig zelf ook ondersteuning aan.

## C. Toelichting

*Buurtbewoners en migrantenorganisaties.*

*Citaat van een buurtbewoner: “Eerst vond ik ze afstandelijk. Ik was zelf eerst heel bang voor het buurtteam omdat ze heel veel vragen stellen, ook over zaken die niets met mijn probleem te maken hadden. Ik had er geen vertrouwen in.*

**Het eerste contact:** Buurtbewoners met een migratieachtergrond die niet zo goed Nederlands spreken zijn vaak onzeker als zij naar een instantie toe moeten voor hulp. Als zij dat doen willen zij graag het gevoel hebben dat ze bij binnenkomst geholpen worden. Sommige hebben zich nogal verloren gevoeld als zij bij een buurtteam binnenkwamen. De ontvangst is een belangrijk moment. Het komt wel eens voor dat iemand gewoon binnenloopt voor hulp en dat er alleen wordt gereageerd met: “U had wel eerst een afspraak moeten maken.” Het zou volgens de buurtbewoners fijn zijn als zij zich welkom zouden voelen bij binnenkomst. Het is voor hen een grote stap om met hun problematiek naar buiten te treden.

**Gespreksvoering:** Er heerst een angst bij de buurtbewoners dat zij zich niet begrepen en gehoord voelen. Daarnaast speelt bij gezinnen ook de angst dat het buurtteam Jeugd en Gezin mogelijk ‘hun kinderen zal afpakken’. Hoewel het buurtteam een beter imago heeft, wordt de al lang bestaande angst voor het ingrijpen door jeugdbescherming geprojecteerd op alle instellingen voor jeugd. Het beeld is dat instanties eenzijdig vanuit Nederlands perspectief kijken en er weinig ruimte is om een andere kijk op opvoeding te hebben, aldus migrantenorganisaties.

Migranten zouden graag meer begrip willen ervaren en open worden benaderd, zeggen buurtbewoners en migrantenorganisaties. Het gaat om een accentverschuiving. Een iets meer persoonlijke benadering, met in de beginfase meer tijd en ruimte. Een iets minder zakelijke benadering zal beter werken. Belangrijk is ook dat de professional heel dicht bij de vraag van de cliënt blijft. Er zijn ervaringen dat er grote stappen worden genomen en dat de cliënt ervaart de controle te verliezen. In alle stappen zou de cliënt goed moeten worden meegenomen en er zou regelmatig gecontroleerd moeten worden of cliënt alles nog kan volgen. Ook wordt soms niet begrepen waarom bij de aanmelding vragen over allerlei leefgebieden worden gesteld, terwijl daar het probleem niet ligt. Bij laagtaalvaardige cliënten is er meer uitleg en een lager tempo nodig. Het gaat om de juiste sensitiviteit, vriendelijkheid, een begripvolle en rustige houding.

**Eigen kracht versterken:** Het lijkt raadzaam om het betrekken van het eigen netwerk zorgvuldig op te bouwen, omdat er mensen zijn die anders afhaken. Dit geldt ook voor praktische hulp, bijvoorbeeld de vraag over brieven en formulieren die niet begrepen worden. Sommige medewerkers van buurtteams

verwijzen dan snel door, maar het kan ook een goede start zijn voor het verkennen van achterliggende problemen.

Taal: Bij taalproblemen worden er soms vrijwilligers ingezet om te tolken. Buurtbewoners vinden dat geen goed idee: 'We weten niet of we die mensen kunnen vertrouwen. Misschien gaan ze dingen doorvertellen'. Een inloopsprekuren op vaste tijden met bijvoorbeeld een b.v. een gastvrouw die het Turks of Marokkaans beheerst (of met een officiële tolk) zou een oplossing kunnen bieden.

Mantelzorgers zouden graag niet alleen worden aangesproken door het buurtteam als een soort vrijwillige collega als dat nodig gevonden wordt bij het ondersteunen van een cliënt. Zij willen meer meegenomen worden in de ontwikkeling van de buurtteams en zelf ook ondersteund worden, omdat het soms erg zwaar is.

#### *Buurtteammedewerkers*

De buurtteammedewerkers geven aan dat het werken met migranten bewoners niet zozeer over cultuursensitiviteit gaat, maar om de sensitiviteit naar alle doelgroepen toe. Waar geen onderscheid wordt gemaakt tussen achtergronden. Voor de professionals moet het een basisonderdeel zijn van je professioneel handelen. De professionals geven aan dat het gaat om een vertrouwensband te creëren met iedereen, bewust en aandachtig luisteren naar de hulpvraag en proberen te achterhalen waar de behoeftes en vragen liggen van die individuele cliënt. Sommige respondenten vinden dat er binnen de sensitieve benadering wel expliciet aandacht mag zijn voor de migratieachtergrond, leefsituatie en cultuur. De mate waarin dat laatste wordt benadrukt verschilt tussen respondenten. Een respondent zegt dat collega's moeten vermijden om op de automatische piloot te werken. Door tijdsdruk is er soms te weinig ruimte voor sensitiviteit en rust om goed op maat te werken.

Het versterken van eigen kracht als concept wordt niet altijd direct herkend door deze doelgroepen en vergt nog steeds extra aandacht. Het bewustzijn is gegroeid dat veel mensen wantrouwend zijn en afhaken als zij de indruk krijgen dat de hulpverlener te snel begint over hulp vanuit het eigen netwerk of in de ogen van de cliënt niet bereid is om echt te helpen bijvoorbeeld bij praktische problemen. Binnen teams wordt nog gezocht naar meer werken op maat en een goede manier om hierover met de cliënt in gesprek te gaan.

### **3. Deskundigheid**

#### **a. Positieve voorbeelden**

Citaat van een wijkbewoonster: *Het is vertrouwd om met een Marokkaanse medewerker te praten. Zij kent onze manier van opvoeden en kan dus goed advies geven.*

Citaat van een migrantenorganisatie: *"Zelf heb ik ook een bemiddelende functie gehad in een gezin. Het buurtteam vond het prettig dat ik het vertrouwen van het gezin had gekregen en dat ik kon aangeven op welke manier ze het beste geholpen konden worden. Ik heb op bepaalde taboes gewezen. Een zelforganisatie kan helpen om de cultuursensitiviteit te ondersteunen. Wij willen én wij kunnen een handje helpen!"*

Citaat van een migrantenorganisatie: *"Over de deskundigheid in het algemeen heb ik geen twijfels. Een deel van de professionals heeft de competenties om met maatschappelijk kwetsbare burgers te werken. Die passen hun tempo aan, snappen de leefsituaties, zijn persoonlijk betrokken en echt oprecht geïnteresseerd".*

Citaat van buurtteam Sociaal: *"Ik verzorg, samen met collega's, binnen onze organisatie een interne training van twee dagdelen over (cultuur)sensitief werken. We gaan alle teams langs. Dat werkt heel goed. Het bewustzijn en de kennis wordt vergroot. Het tweede dagdeel gaan we vooral in op de vragen van het team zelf".*

Citaat van buurtteam Jeugd en Gezin: *"We hebben het afgelopen jaar veel over diversiteit (in brede betekenis van het woord) gesproken. Er waren speciale aandachtfunctionarissen binnen de diversiteitskring. Ook was er in de training voor nieuwe medewerkers aandacht voor het omgaan met vooroordelen die professionals onbewust hebben".*

#### **b. Genoemde knelpunten**

- Een zakelijke benadering, teveel op de automatische piloot werken, te weinig op maat.
- Nog beperkte inzicht in verschillende levenswijzen van diverse culturen.

- Te weinig investeren in de vertrouwensband, te weinig tijd om te achterhalen waar de behoeftes en vragen liggen.
  - Onbewust van specifieke factoren, te weinig cultuursensitief werken.
  - Te weinig scholing en weinig follow-up in casuïstiekbesprekingen.
- c. Genoemde adviezen
- laat 'cultuursensitief werken' als vast onderdeel terugkomen op teamniveau.
  - Biedt verdiepende deskundigheidsbevordering aan:
    - door behaalde resultaten zichtbaar te maken en te borgen.
    - door het gestructureerd en regelmatig terug te laten komen in interview of casuïstiekbesprekingen. (benut hierbij inbreng van migrantenorganisaties en sleutelfiguren die de leefwijze en gewoonten kennen)
    - door vaardigheden te oefenen van o.a. gespreksvoering met laagtaalkundige cliënten.
    - cultuursensitief werken op te nemen in de persoonlijk ontwikkelplannen van de medewerkers.

#### d. Toelichting

##### *Buurtbewoners en migrantenorganisaties*

Zowel de buurtbewoners als de migrantenorganisaties geven aan dat ze wel zien dat er een goede wil is, maar dat bepaalde competenties soms ontbreken om effectief met cliënten met een migratieachtergrond te werken. Met name bij laagtaalkundige cliënten die een grote afstand ervaren naar instanties in het algemeen. Bovenop de algemene competenties, vergt het iets extra's van de professional. Een open houding, het kunnen inleven in de cliënt, begrip voor diens leefwereld, de benaderingswijze, de communicatietechnieken en het flexibel kunnen toepassen van de werkwijze om maatwerk te leveren. Zij ervaren niet altijd begrip voor hun eigen leefwijze, opvoeding en gewoonten. De respondenten vinden dat sommige professionals een nogal zakelijke houding tonen, waarbij weinig extra wordt geïnvesteerd in cliënten die moeilijk zelfstandig een hulpvraag kunnen formuleren en nog afwachtend zijn. De communicatie sluit soms niet aan, gaat te snel of is voor de cliënt te moeilijk, waardoor misverstanden kunnen ontstaan. Buurtbewoners willen graag dat de buurtteammedewerkers rekening houden met de moeite die met name oudere migranten met de communicatie hebben.

##### *Buurtteammedewerkers*

Buurtteammedewerkers geven aan dat er bij iedere cliënt wordt gezocht naar maatwerk. De professional probeert erachter te komen welke behoeften de bewoner heeft en daarop in te spelen. Het gaat om alle factoren die meespelen, zeker niet alleen de etnisch-culturele factoren. Bij cliënten die sterk verschillen van de professional is het soms lastig. Er is binnen buurtteams Sociaal een pilot gestart waarbij collega's de teams langs gaan en stilstaan bij diversiteitsaspecten in het handelen van de buurtteammedewerkers. Ook bij buurtteam Jeugd en Gezin is er veel over diversiteit, in brede betekenis van het woord, gesproken. Ook was er in de training voor nieuwe medewerkers aandacht voor het omgaan met vooroordelen die professionals onbewust hebben. Een aantal respondenten zegt dat het goed zou zijn om de competenties breder (dan alleen over vooroordelen) en verder te ontwikkelen. Hoe kan de kennis worden geïntegreerd en toegepast in de dagelijkse hulpverlening? Het gaat om de houding, begrip voor de leefsituatie en het tijdig bereiken van de doelgroep. Een aantal respondenten geeft aan dat het wenselijk is om wat structureler te werken aan het cultuursensitief werken in de basishouding. De suggestie wordt gedaan om een aandachtfunctionaris te benoemen om dit te waarborgen.

## 4. Personeelssamenstelling

### a. Positieve voorbeelden

Citaat van een wijkbewoner: *Het helpt als de personeelssamenstelling van de teams etnisch gemengd is.*

Citaat van een migrantenorganisatie: *"Sommige teams, zoals in Kanaleneiland, zijn divers samengesteld en heel herkenbaar voor bewoners. Als er mensen werken van je eigen achtergrond kan het de drempel echt verlagen. Niet dat iemand altijd door iemand met dezelfde achtergrond geholpen moet worden. Ik bedoel dat bewoners dan zien dat er oog is voor diversiteit, begrip is voor verschillende achtergronden en dat straalt vertrouwen uit".*

Citaat van een buurtteam: *"Sommige teams zijn heel divers en we merken dat dit een meerwaarde heeft in de wijk".*

Citaat van een buurtteam: *“Personeelsbeleid is nu een actueel punt, maar we kijken er al langer naar. Het gaat niet om een echte afspiegeling van de wijk te realiseren. We willen met jeugd en sociaal per wijk kijken naar meer diversiteit en naar medewerkers die affiniteit met verschillende culturele achtergronden hebben”.*

**b. Genoemde knelpunten.**

- Buurtteam is nog onvoldoende herkenbaar voor migranten.
- Het personeel is veel minder divers samengesteld qua herkomst dan de wijk.

**c. Genoemde adviezen.**

- Maak per wijk voor de buurtteams Sociaal en Jeugd & Gezin samen een plan om de (etnische) diversiteit in de teams de komende jaren te vergroten.
- Dit mede door stagiaires, vrijwilligers en sleutelpersonen van migrantenorganisaties te benutten.
- Faciliteer hen en vergroot de doorstroombmogelijkheden naar een betaalde functie.

**d. Toelichting**

*Buurtbewoners en migrantenorganisaties*

Bewoners en migrantenorganisaties geven aan dat de personeelssamenstelling van veel buurtteams te wit is en dat bewoners daardoor zich te weinig kunnen herkennen in de teams. De herkenbaarheid zal de toegankelijkheid vergroten en door de diversiteit in de teams kunnen cliënten beter geholpen worden. Soms in de eigen taal, maar nog belangrijker: de hulpverlening kan zich beter ontwikkelen als professionals met verschillende achtergronden van elkaar leren.

*Buurtteammedewerkers*

Vanuit het buurtteam is meer aandacht voor diversiteit in de personeelssamenstelling, zij wensen een meer diverse personeelssamenstelling. Een teamsamenstelling, die past bij de wijk. Sommige bewoners, zoals met een Turkse achtergrond, hebben de behoefte om geholpen te worden door iemand van dezelfde achtergrond. Lokalis en Inclusio zouden hier meer in samen kunnen werken, zodat er per locatie in de wijk meer diversiteit is onder het personeel.

## **5. Samenwerking met migrantenorganisaties**

**a. Positieve voorbeelden**

Citaat van een migrantenorganisatie: *“Wij hebben een jong gehandicapt kind als cliënt, ik heb alles geprobeerd om dagopvang te realiseren maar dit lukte niet. Wij hebben toen het buurtteam gevraagd en die hebben geholpen. Wij hebben samen met het buurtteam onze krachten gebundeld want dit jongetje had echt onze hulp nodig. Wij hadden het warme contact, zij hadden de expertise. Onze samenwerking verliep goed”.*

Citaat van migrantenorganisatie: *“Wij werken heel nauw samen met de buurtteams, de positieve ontwikkeling die ik zie is dat een aantal professionals bij de buurtteams wel door heeft dat er iets moet veranderen om de mensen te bereiken.”*

Citaat van een buurtteammedewerker: *“Wij weten elkaar steeds beter te vinden. Wij organiseren soms voorlichtingsbijeenkomsten samen en wij houden spreekuur bij Al Amal”.*

Citaat van een migrantenorganisatie: *“Af en toe werken we samen rond een cliënt. Dat is prachtig als het buurtteam ons serieus neemt. Soms gaan we met de cliënt mee”.*

Citaat van een buurtteammedewerker: *“Wij hebben geïnvesteerd in bijeenkomsten met migrantenorganisaties. De buurtbewoners met een migratieachtergrond weten ons nu beter te vinden en de samenwerking met migrantenorganisaties wordt hechter”.*

Citaat van een buurtteammedewerker: *“Ik werk samen met Al Amal, ook op hun locatie. Voor overleg en duo-coaching van gezinnen. Door de samenwerking versterkt de onderlinge relatie en het vertrouwen. Als we die zoektocht met migrantenorganisaties aangaan heeft dat een grote meerwaarde. Hiervoor zou een vast contactpersoon aangesteld moeten worden in het buurtteam en in de migrantenorganisatie”.*

## b. Belangrijkste knelpunten

- Medewerkers van buurtteams zouden graag meer tijd besteden aan de samenwerking en de versterking van de vrijwilligers in de wijk, waaronder migrantenorganisaties. De kwaliteit van de vrijwilligers in de migrantenorganisaties is wisselend. “We zouden de vrijwilligers meer willen ondersteunen, bijscholen en samen goede afspraken maken. Maar de tijd ontbreekt. Als het voorveld nog sterker wordt, hoeven zij minder snel door te verwijzen naar het buurtteam”, aldus een medewerker van team Sociaal.
- De samenwerking tussen migrantenorganisaties en buurtteams wordt door alle partijen gewenst, maar het komt niet overal goed van de grond. De wederzijdse verwachtingen over rollen en mogelijkheden lopen uiteen. Buurtteams benadrukken de bijdrage aan bereik en toegankelijkheid, o.a. door voorlichting, terwijl migrantenorganisaties benadrukken dat zij graag - daarnaast - erkend worden voor het werk dat zij zelf doen met hun achterban.
- Migrantenorganisaties streven naar een gelijkwaardige en duurzame samenwerking: meer tweerichtingsverkeer eigenlijk. Er zijn veel verschillende migrantenorganisaties en het ontbreekt nog aan een gestructureerde dialoog. De wil om de samenwerking te verbeteren is er echter bij beide partijen.
- Een vrijwilligersorganisatie: *“Eigenlijk heeft iedereen recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De buurtteammedewerkers zouden vaker kunnen stimuleren bij cliënten dat zij een ondersteuner van een migrantenorganisatie kunnen meenemen naar afspraken. Dat zou meer gewaardeerd moeten worden”*.
- Opvallend is dat de buurtteams graag vaste contactpersonen per migrantenorganisatie zouden willen en omgekeerd willen de migrantenorganisaties graag een vast contactpersoon per buurtteam.

## c. Genoemde adviezen

- Erken en benoem de meerwaarde ( b.v. door samenwerkingsafspraken) van migrantenorganisaties, sleutelfiguren en netwerken kunnen hebben naar hun achterban, ondersteun hen, zodat zij hun rol goed kunnen vervullen. Dit past bij de functie van versterken van ‘het voorveld’.
- Organiseer dialoogbijeenkomsten tussen buurtteams en migrantenorganisaties gericht op het gezamenlijk belang. Om elkaar beter te leren kennen en om elkaars rol te benoemen en te erkennen. Zorg eventueel voor begeleiding van een onpartijdige gespreksleider.

## d. Toelichting

### *Buurtbewoners en migrantenorganisaties*

Er zijn in sommige wijken goede ervaringen opgedaan in de samenwerking tussen buurtteams en migrantenorganisaties. Zowel in gezamenlijke voorlichting van de achterban, als in de samenwerking rond individuele gevallen. Migrantenorganisaties willen deze samenwerking graag een meer structurele plaats geven in het beleid en de praktijk. Zij willen graag erkend worden in wat zij zelf al doen voor hun achterban en in de meerwaarde van het samenwerken met de buurtteams. Migrantenorganisaties beschikken over veel ervaring met betrekking tot hun achterban, zij weten welke benaderingswijze past is en hoe je de buurtbewoners het best kunt bereiken en benaderen. Zij willen hun expertise en ervaringen delen met het buurtteam, de wil om het buurtteam te helpen is er. Bij sommige buurtteams is er onduidelijkheid over de rol die een migrantenorganisatie of sleutelpersoon kan spelen. Sommige professionals lijken bang te zijn om de controle te verliezen of ervaren het als concurrentie. Goede afspraken en duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen kunnen dat wegnemen. Migrantenorganisaties vinden de tijd rijp om dat nu voor alle buurtteams goed te regelen. Hiervoor is coördinatie nodig.

### *Buurtteammedewerkers*

Werken met migrantenorganisaties en vrijwilligers wordt door buurtteams zeker als een toegevoegde waarde ervaren voor het bereik van migranten. Deze sleutelfiguren kunnen een brug bouwen zodat de zij, bewoners die kampen met problematiek kunnen doorverwijzen naar het buurtteam. Maar soms houden de migrantenzorgorganisaties de cliënten af van de buurtteams. Daarom is het belangrijk om contacten te leggen met de migrantenorganisatie en mogelijk gebruik maken van hun vindplaatsen om voorlichting te geven en vragen te beantwoorden. Voor een optimale samenwerking is het van belang dat sleutelfiguren en migrantenorganisaties worden bijgeschoold op het gebied van nieuwe ontwikkelingen, dat er een contactpersoon wordt aangesteld vanuit de migrantenorganisaties waar het buurtteam contact mee kan onderhouden. Deze samenwerking zal leiden tot een vroegtijdiger bereik. De samenwerking lijkt van twee kanten nog beter te kunnen.



## 6. Procesbegeleiding

### a. Positieve voorbeelden

Citaat van een migrantenorganisatie: *“Wij merken vanuit de gemeente en vanuit de buurtteams dat er specifieke aandacht is voor een betere aansluiting bij bewoners met een migratieachtergrond. Daar zijn we hee blij mee”*.

Citaat vanuit buurtteam Sociaal: *“Wij werken planmatig aan culturele sensitiviteit met de expertiseschil. We zijn er mee bezig zonder dat elk punt (toegankelijkheid, samenwerking migrantenorganisaties, werkwijze, deskundigheid, personeelssamenstelling) concreet op papier is uitgewerkt. Nu maken wij een verdiepingsslag met de interne trainingen”*.

Citaat van buurtteam Jeugd: *“Het is goed om er gericht aandacht aan te blijven besteden. De diversiteitskring werkte goed. We hebben wel aandachtsfunctionarissen nodig om (culturele) sensitiviteit langzamerhand een vast en zichtbaar onderdeel te maken van onze werkwijze”*.

### b. Belangrijkste knelpunten

- Een aantal respondenten meent dat de stappen naar meer culturele sensitiviteit - binnen het uitgangspunt van brede diversiteit - niet beklippen als de aandacht ervoor niet goed verankerd wordt in de reguliere werkwijze en de werkbegeleiding.
- Bij buurtteam Jeugd en Gezin zijn er geen aandachtsfunctionarissen meer die het cultuursensitief werken in werkwijze en deskundigheid kunnen borgen.
- Buurtteammedewerkers vinden dat teams sociaal en jeugd op dit thema in sommige gevallen meer zouden kunnen samenwerken op dit thema, bijvoorbeeld in het bereiken van de diverse doelgroepen.
- De ontwikkeling van een goede manier van samenwerking tussen buurtteams en migrantenorganisaties/sleutelpersonen, met goede afspraken, waarbij voor beide kanten de rollen duidelijk zijn, vergt nog de nodige tijd. Er is behoefte aan een ‘onpartijdige’ coördinatie en begeleiding om dit in goede banen te leiden.

### c. Genoemde adviezen

- Geef sturing aan het proces om de behaalde resultaten te borgen en het (cultuur)sensitief werken duurzaam en zichtbaar een onderdeel te laten worden van de buurtteams.
- Benoem een functionaris op *instellingsniveau* die het cultuursensitief werken in alle facetten kan stimuleren en coördineren.
- Benoem een functionaris *per buurtteam* die diversiteitsaspecten in werkwijze en deskundigheid verankert, de samenwerking tussen buurtteams en migrantenorganisatie coördineert en concrete werkafspraken maakt.

### d. Toelichting

#### *Buurtbewoners en migrantenorganisaties*

Migrantenorganisaties ervaren een toename in de welwillendheid bij buurtteams om aan cultuursensitief werken aandacht te besteden en ook een politieke wil vanuit de gemeente. Het wordt als zeer positief ervaren dat buurtteammedewerkers erkennen dat er specifieke acties moeten worden ondernomen om de maatschappelijk kwetsbare groepen effectief te bereiken.

Migrantenorganisaties kunnen een brug slaan tussen bewoners en hulpverleners. Migrantenorganisaties en buurtteams hebben elkaar nodig. Sommige migrantenorganisaties weten het buurtteam te vinden en zien dat zij veel nuttig werk verzetten, maar het is nog niet genoeg. Zij vinden de tijd rijp om de samenwerking een meer structurele vorm te geven. Dat vergt enige coördinatie.

#### *Buurtteammedewerkers*

Bij Inclusio (teams Sociaal, WMO) is er aandacht voor alle facetten (toegankelijkheid, werkwijze, deskundigheid, personeelssamenstelling, samenwerking migrantenorganisaties), maar het wordt nog onvoldoende planmatig aangestuurd. Het is gericht op ‘sensitiviteit’, breder dan alleen ‘culturele

sensitiviteit'. Er is expertiseschil van medewerkers die langs de teams gaan en sensitief werken bespreken. Etnische diversiteit is een belangrijk onderdeel daarvan. Het zijn interne 'trainingen' van twee dagdelen, waarbij per wijk wordt bekeken waar de behoeften liggen.

Bij Lokalis (teams Jeugd & Gezin) is er anderhalf jaar gewerkt aan het thema diversiteit. Ook breder dan alleen culturele diversiteit. Een specifieke activiteit was een training voor nieuwe medewerkers waar het omgaan met vooroordelen een belangrijk onderdeel in was. Ook bij Lokalis is er op dit moment geen duidelijke planmatige aansturing op dit thema. In het algemeen is er groeiende aandacht voor de specifieke aspecten, maar er zijn verschillen per team en per wijk. Het is nog zoeken naar hoe specifiek er naar etnisch-culturele diversiteit moet worden gekeken. Over de uitgangspunten is nog veel discussie. Sommige medewerkers willen het liever hebben over sensitiviteit voor alle bewoners. Anderen vinden dat dat te weinig oplevert en willen wel meer focus om het dan langzamerhand meer een onderdeel van algemene sensitiviteit te laten worden.

## Bijlage: Aanbevelingen als uitkomst van de focusgesprekken.

### 1. Toegankelijkheid:

- Organiseer vanuit de buurtteams per wijk bijeenkomsten in samenwerking met migrantenorganisaties, sleutelfiguren en netwerken om het buurtteam bekender en vertrouwer te maken én om van bewoners te horen wat zij bij contacten ervaren.
- Vergoet de vaardigheden om alle cliënten zich welkom te laten voelen ( o.a.bij receptie of ontvangstfunctie):
  - Wees bewust van de onzekerheid en het onveilige gevoel van (laagtaalvaardige) cliënten
- Houdt laagdrempelige inloopmomenten ( mogelijk samen met vrijwilligers):
  - Op vaste tijdstippen met de mogelijkheid om in de eigen taal te communiceren
  - Voor laagdrempelige hulp en informatie
- Benoem een vaste contactpersoon per buurtteam (én per migrantenorganisatie) om de samenwerking te verbeteren, zowel voor contact over individuele gevallen als voor het organiseren van groepsbijeenkomsten.
- Onderzoek of het bereik van nieuwe migranten (denk aan Oost-Europese migranten en vluchtelingen) specifieke maatregelen behoeft.

### 2. Werkwijze:

- Investeer in de beginfase meer tijd in de opbouw van een professionele vertrouwensband en het geleidelijk ontvouwen van de hulpvraag.
- Ontwikkel de ingezette werkwijze “versterken van eigen kracht” verder, door te beschrijven hoe op maat kan worden omgegaan met:
  - het verkennen van verschillende leefgebieden,
  - vragen om praktische hulp
  - de communicatie over het inschakelen van het eigen netwerk.Integreer dit zichtbaar in de basishulp van het buurtteam.
- Formuleer richtlijnen voor het omgaan met taalproblemen, zoals:
  - het betrekken van collega’s die de taal van de cliënt spreken,
  - de inzet van informele en formele tolken(telefoon)
  - het gebruik van eenvoudig Nederlands en beeldmateriaal in de communicatie.
- Heb oog voor (overbelaste) mantelzorgers van cliënten en biedt hen zo nodig zelf ook ondersteuning aan.
- Benoem een functionaris *op instellingsniveau* die het cultuursensitief werken in alle facetten kan stimuleren en coördineren.
- Benoem een functionaris *per buurtteam* die diversiteitsaspecten in werkwijze en deskundigheid verankert, de samenwerking tussen buurtteams en migrantenorganisatie coördineert en concrete werkafspraken maakt.

### 3. Personeelssamenstelling

- Maak per wijk voor de buurtteams Sociaal en Jeugd & Gezin samen een plan om de (etnische) diversiteit in de teams de komende jaren te vergroten:
  - mede door stagiaires, vrijwilligers en sleutelpersonen van migrantenorganisaties te benutten.
  - Faciliteer hen en vergroot de doorstroommogelijkheden naar een betaalde functie.

#### 4. Deskundigheid

- laat 'cultuursensitief werken' als vast onderdeel terug komen op teamniveau. Biedt verdiepende deskundigheidsbevordering aan:
  - door behaalde resultaten zichtbaar te maken en te borgen.
  - door het gestructureerd en regelmatig terug te laten komen in intervisie of casuïstiekbesprekingen.
  - door vaardigheden te oefenen van o.a. gespreksvoering met laagtaalvaardige cliënten.
  - het op te nemen in de persoonlijk ontwikkelplannen van de medewerkers.

#### 5. Samenwerking met migrantenorganisaties

- Erken en benoem de meerwaarde ( b.v. door samenwerkingsafspraken) van migrantenorganisaties, sleutelfiguren en netwerken kunnen hebben naar hun achterban, ondersteun hen, zodat zij hun rol goed kunnen vervullen. Dit past bij de functie van versterken van 'het voorveld'.
- Organiseer dialoogbijeenkomsten tussen buurtteams en migrantenorganisaties gericht op het gezamenlijk belang. Om elkaar beter te leren kennen en om elkaars rol te benoemen en te erkennen. Zorg eventueel voor begeleiding van een onpartijdige gespreksleider.

#### 6. Procesbegeleiding

- Geef sturing aan het proces om de behaalde resultaten te borgen en het (cultuur)sensitief werken duurzaam en zichtbaar een onderdeel te laten worden van de buurtteams.
- Benoem een functionaris op instellingsniveau die het cultuursensitief werken in alle facetten kan stimuleren en coördineren.
- Benoem een functionaris per buurtteam die diversiteitsaspecten in werkwijze en deskundigheid verankert, de samenwerking tussen buurtteams en migrantenorganisatie coördineert en concrete werkafspraken maakt.