



Een sterke schakel

Verankering van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen

Eindrapportage

**Marjan de Gruijter
Jodi Mak
Gülşen Doğan
Trees Pels**

Verwey-Jonker Instituut 2007

Inhoud

Samenvatting	5
DEEL I DE PARAPROFESSIONAL IN DE HUIDIGE PRAKTIJK	9
Samenvatting	11
1 Het belang van de intermediaire functie	13
2 De functie nader omschreven	17
3 Settings en functies daarbinnen	21
3.1 Zorg	22
3.2 Opvoedings- en onderwijsondersteuning	25
3.3 Allochtone ouderen in zorg en welzijn	28
3.4 Jeugdhulpverlening en -zorg	30
3.5 Maatschappelijke dienstverlening	31
3.6 Sociale activering	32
3.7 Werk	34
3.8 Leefbaarheid en duurzaamheid	37
3.9 Diverse sectoren	40
4 Scholing en professionalisering	43
5 Conclusies	45
DEEL II VOORWAARDEN VOOR INBEDDING VAN DE FUNCTIE	51
Samenvatting	53
1 De voorbeeldpraktijken: selectie en werkwijze	55
2 Karakterisering van de vier goede praktijken	59
2.1 Functieprofiel en taken	59
2.2 Achtergrond/geschiedenis van de functie	60
2.3 Inbedding in de organisatie	61
2.4 Kansen en belemmeringen	63
2.5 Voorwaarden voor het creëren/behouden van de paraprofessionele functie	64
3 Conclusies	65

DEEL III AANKNOPINGSPUNTEN VOOR EEN PLAN VAN AANPAK	71
Inleiding	73
1 Inhoudelijke inbedding van paraprofessionele functies	75
2 Structurele inbedding van paraprofessionele functies	77
3 Inzichten van experts	79
4 Aanknopingspunten voor een plan van aanpak	83
5 Aanknopingspunten voor stakeholders op een rij	87
Bijlage I Beschrijving van de vier goede praktijken	91
Bijlage II Deelnemers aan de expertmeeting	117

Samenvatting

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie Coördinatie Emancipatiebeleid heeft het Verwey-Jonker Instituut opdracht verleend voor een onderzoek naar de mogelijkheden voor het creëren van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen met een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt. Dergelijke functies kunnen hen in staat stellen (meer) maatschappelijk te participeren en kunnen als opstap dienen naar verdere scholing en/of werk. Paraprofessionals kunnen daarnaast een belangrijke bijdrage leveren aan de oplossing van een hardnekkig maatschappelijk probleem: de ontoegankelijkheid van voorzieningen voor de (moeilijk bereikbare) groepen waaruit de vrouwen afkomstig zijn.

De inzichten uit het onderzoek dienen concrete aanknopingspunten te bieden voor de formulering van een plan van aanpak waarin draagvlak, continuïteit van de functies, alsmede mogelijkheden voor uit- en doorstroom (naar reguliere arbeidsmarkt en/of scholing) centraal staan. De sector welzijn & maatschappelijke dienstverlening en de woningbranche staan daarbij centraal: in de eerste sector heeft de functie haar waarde reeds bewezen, de ontwikkeling in de tweede sector biedt veel mogelijkheden om de functie ook daar te verankeren.¹

Het onderzoek bestaat uit drie deelonderzoeken. In het eerste deel beschrijven wij aan de hand van literatuuronderzoek en enkele interviews in welke settings paraprofessionele functies momenteel voorkomen en welke invulling aan deze functies wordt gegeven. Getracht is een antwoord te geven op de vraag in welke settings paraprofessionals, intermediairs, allochtone (zorg-)consulenten en vrijwilligers van zelforganisaties met vergelijkbare functies werkzaam zijn, en wat de inhoud is van deze functies.

In het tweede deelonderzoek staan de organisatorische en bedrijfsmatige randvoorwaarden voor verankering van paraprofessionele functies centraal. Via documentenanalyse en interviews bij vier 'goede praktijken' zijn wij nagegaan welke partijen nodig zijn om daadwerkelijk paraprofessionele functies te creëren en wat organisatorische en bedrijfsmatige succes- en faalfactoren zijn.

In het derde deelonderzoek onderzochten wij middels expertmeetings het draagvlak en de uitvoerbaarheid van een plan voor het creëren van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen, toegespitst op de welzijns- en woningsector.

¹ In de oorspronkelijke onderzoeksopzet was ook sprake van verkenning van de mogelijkheden om paraprofessionele functies te creëren in de profit sector, i.c. particuliere beveiligingsorganisaties. Zoals nog aan de orde komt zag men in deze branche te weinig aanknopingspunten.

Het moeizame bereik van bepaalde groepen allochtonen en de ontoegankelijkheid van reguliere voorzieningen voor nieuwe Nederlanders vormt reeds lang een hardnekkig probleem. Uit veel onderzoek blijkt dat de afstand tussen 'vraag en aanbod' nog steeds groot is en dat nog weinig sprake is van afstemming van doelen en middelen. De opkomst van de - vaak als paraprofessional aangestelde - 'intermediair' vanaf het eind van de jaren tachtig is te zien als een reactie hierop. De ontwikkeling van deze functie - en de sterke aanwas van intermediairs in latere jaren - vormt een erkenning van de noodzaak van overbruggingswerk, dat zeker ook voor de integratie van allochtonen van groot belang is.

Uit *deelonderzoek 1* blijkt dat paraprofessionals vooral werkzaam zijn in het veld van zorg, welzijn en onderwijs. Daarnaast is de functie sterk in opkomst als het gaat om stimuleren van de maatschappelijke participatie van allochtonen en in de sfeer van leefbaarheid en veiligheid. De doelgroepen waar de functies zich op richten zijn doorgaans nieuwe Nederlanders van niet-westerse herkomst, waarbij het werk door en voor allochtone laagopgeleide vrouwen domineert. Wat de inhoud van het werk betreft ligt het accent, zoals te verwachten was, sterk op het 'pendelen tussen vraag en aanbod', op het informeren en adviseren over en toeleiden naar reguliere voorzieningen of instellingen. Verder kan het stimuleren van de dialoog tussen groepen burgers tot de doelen behoren, evenals directe steun- en dienstverlening, zoals taalles, opvoedingsondersteuning of toezicht in de wijk.

Met name in de welzijnssector heeft de paraprofessionele functie inmiddels zijn waarde bewezen. Bij de woningcorporaties ontstaat toenemend belangstelling voor inzet van paraprofessionals, omdat corporaties medeverantwoordelijk worden geacht voor de kwaliteit van de woon- en leefomgeving van bewoners. Zo ziet de brancheorganisatie Aedes het als taak om 'samen met maatschappelijke partners de problemen op het terrein van de leefbaarheid, veiligheid, schooluitval, integratie, jeugd, kortom van de mensen die er wonen aan te pakken'. In dit kader kunnen paraprofessionals belangrijk werk verrichten. Kortom, het draagvlak voor verankering van de paraprofessionele functie is in beide sectoren aanwezig.

In *deelonderzoek 2* verkenden wij de mogelijkheden hiertoe door studie van vier 'goede praktijken'. Welke partijen zijn van belang en welke institutionele voorwaarden? Als te betrekken partijen komen alle relevante geledingen binnen de eigen organisatie op de eerste plaats, om voldoende aansluiting met de paraprofessionele functie te garanderen. Ook aan de samenwerking met en het draagvlak bij externe organisaties die met de paraprofessional te maken krijgen dient veel aandacht te worden besteed. Omdat paraprofessionals doorgaans geen (passende) formele opleiding hebben, zijn goede afspraken nodig met (interne of externe) opleiders.

Wat betreft de institutionele voorwaarden: om te beginnen is een goed functieprofiel nodig dat de taken van en eisen aan een paraprofessional verwoordt, evenals de relatie met andere functies binnen de organisatie. Voorts is duidelijkheid nodig over de geldelijke beloning, scholing en doorstroommogelijkheden. Het taalniveau van paraprofessionals vormt nogal eens een belemmering voor doorstroom of bijscholing. Beheersing van de Nederlandse taal, wellicht via geïntegreerde taalcursussen, vormt derhalve een zeer belangrijke voorwaarde voor verdere mobiliteit. Voorts is de paraprofessional (nog) geen professional; maatwerk en nauwgezette begeleiding is vereist, ook omdat paraprofessionals, juist vanwege hun functie en achtergrond, kwetsbaar kunnen zijn. Als schakel tussen doelgroep en instelling ligt het gevaar van overvraging van beide kanten op de loer, terwijl een drukke thuissituatie en weinig rooskleurige sociaal-economische positie verzwarende omstandigheden kunnen vormen. Ten slotte is bij de start van een paraprofessional project een voorinvestering van belang,

omdat vaak een aanloopfase nodig is voordat het nut van de inzet van paraprofessionals kan worden bewezen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de verankering van de paraprofessionele functie echter staat of valt met beleidserkenning voor het belang van de paraprofessionele/intermediaire functie. Ook al is er inmiddels jarenlange ervaring met de inzet van paraprofessionals en hebben zij hun waarde hoog en breed bewezen, toch lukt het nauwelijks om dergelijke initiatieven te bestendigen. Met name het ontbreken van de (lokale) overheid als een partij die zich (mede)verantwoordelijk weet voor de problemen die door paraprofessionals gelenigd worden blijkt een belangrijke faalfactor. Zolang de overheid geen verantwoordelijkheid neemt, en eist van door haar gefinancierde partijen, zal van incidentenbeleid sprake blijven. Draagvlak is derhalve noodzakelijk bij de overheid, die immers de reguliere instellingen subsidieert en daarmee ook eisen kan stellen ten aanzien van verankering van 'diversiteitsbeleid' en verhoging van toegankelijkheid. Duidelijkheid over de financiering van de functies op de (middel)lange termijn is van het grootste belang voor continuïteit en inbedding ervan.

In de komende kabinetsperiode zal extra inzet worden gepleegd op allerlei gedecentraliseerde terreinen, zoals (jeugd- en gezins)welzijn en wijkbeheer. Dit is een belangrijke kans om de functie van de paraprofessional als intermediair in te bedden in lokale settingen van wonen en welzijn.

In *deelonderzoek 3* werden de bevindingen uit de eerste twee deelonderzoeken besproken en aangescherpt in twee expertmeetings, met als doel concrete aanknopingspunten te formuleren voor het verankeren van de paraprofessionele functie. In het kort komen deze aanknopingspunten, uitgesplitst naar het niveau van instellingen, sectoren en overheden, op het volgende neer:

(Potentiële) werkgevers van paraprofessionals

- De binnen de welzijnssector opgedane ervaringen met paraprofessionals moeten benut worden bij het starten van nieuwe initiatieven. Intervisie of werkbezoeken kunnen hierbij behulpzaam zijn.
- Eén instelling of organisatie kan nooit verantwoordelijk worden gehouden voor het volledig dichten van het gat tussen vraag en aanbod. Daarom is het van groot belang dat de paraprofessionele functie door alle betrokken lokale partijen worden gedragen, zowel inhoudelijk als financieel.
- Naast het inhoudelijke doel van pendelen tussen vraag en aanbod is een ander doel van paraprofessionele inzet doorgaans het creëren van arbeidsplaatsen, stageplaatsen en ervaringsplaatsen voor allochtone vrouwen. De verhouding van beide doelen ten opzichte van elkaar dient scherp te worden doordacht. Hiertoe moeten met alle betrokken partijen prioriteiten worden benoemd en stappen worden geformuleerd om deze te bereiken. Hieronder worden enkele van deze stappen geschetst.
- Er dient een duidelijk functieprofiel te worden ontwikkeld dat een goede afspiegeling is van de taken van en eisen aan paraprofessionals. In de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is reeds een functieprofiel voor paraprofessionals ontwikkeld ("Contactmedewerker 1 en 2") waarbij eventueel kan worden aangesloten.
- Uit het functieprofiel én uit de met de inzet van paraprofessionals te bereiken doelen moet een helder beeld voortkomen over de mogelijkheden voor opleiding, bijscholing en doorstroom naar andere functies. Daarbij heeft de beheersing van de Nederlandse taal blijvend aandacht. Omdat de paraprofessional een kwetsbare positie kan hebben vanwege haar gebrek aan kwalificaties, pendelfunctie en persoonlijke omstandigheden is een zorgvuldige 'on the job' begeleiding vereist.

Sector Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en Woonbranche

- Lokale organisaties voor wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening zijn bij uitstek geschikte initiatiefnemers als het gaat om het ontwikkelen van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen. Zij werken immers doorgaans (ook) ten behoeve van doelgroepen waarvoor het ‘gat tussen vraag en aanbod’ zich manifesteert. Deze lokale organisaties zouden pilots moeten initiëren waarin de inbedding van paraprofessionele functies centraal staat. Samenwerking tussen lokale partijen onderling en met name met de lokale overheid is daarbij van cruciaal belang.
- Lokale organisaties kunnen met de lokale overheid afspraken maken over verwachte prestaties op het gebied van diversiteitsbeleid en toegankelijkheid van voorzieningen. Dit maakt duidelijk wie verantwoordelijk is voor welk deel van de ontoegankelijkheidsproblematiek. Vervolgens kan de lokale overheid worden aangesproken op haar verantwoordelijkheid.
- Lokale organisaties en hun brancheorganisaties kunnen zich inzetten voor landelijk draagvlak voor professionele functies. Het gaat daarbij vooral om de beleidserkenning van het probleem van het gebrekkige bereik en ontoegankelijkheid van reguliere voorzieningen, van de verantwoordelijkheid om dit probleem aan te pakken en van de rol die paraprofessionals daarbij kunnen spelen.

Overheden

- Beleid gericht op stimulering van participatie van laaggekwalficeerde allochtone vrouwen moet afgestemd zijn op de mogelijkheden van subcategorieën van deze vrouwen. Dit betekent dat coördinatie nodig is, bijvoorbeeld tussen werkgelegenheidsbeleid, vrijwilligersbeleid en inburgeringsbeleid.
- Om paraprofessionele functies structureel te verankeren is landelijke beleidsdekking noodzakelijk. Vanuit de betrokken ministeries, te weten OC&W, VROM, VWS en SZW, zou er naar moeten worden gestreefd om de beleidsintentie hiertoe vast te leggen, bijvoorbeeld in de ophanden bestuursakkoorden rond welzijn en Jeugd & Gezin, in de Participatietop en de 40-wijkenaanpak.
- De lokale overheid moet, als financier van lokale aanbieders én als wettelijk waarborger van de toegankelijkheid van voorzieningen en participatiekansen voor (kwetsbare) burgers, verantwoordelijkheid nemen voor problemen op dit terrein. Deze zou verantwoordelijkheid zou gestalte kunnen krijgen in met rijk en provincies af te sluiten convenanten over te bereiken doelen, hiertoe te nemen stappen, monitoring en evaluatie en de verdeling van verantwoordelijkheden in dezen.

Leeswijzer voor deze rapportage

Deel I geeft de resultaten weer van de inventariserende werkzaamheden in deelproject 1, gericht op een beschrijving van de settings waarin paraprofessionele en aanverwante functies te vinden zijn en van de inhoud van deze functies. Deel II biedt een overzicht van de randvoorwaarden voor verankering van paraprofessionele functies, aan de hand van de vier ‘goede praktijken’. De integrale beschrijving van deze praktijken is opgenomen in Bijlage I. Deel III van dit rapport bevat de aanknopingspunten voor creatie van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen, zoals die konden worden geformuleerd op basis van de bevindingen uit het onderzoek en de resultaten van de expertmeetings. De deelnemers aan deze expertmeetings zijn weergegeven in Bijlage II.

DEEL I

DE PARAPROFESSIONAL IN DE HUIDIGE PRAKTIJK

Samenvatting

In dit eerste deel van het rapport beantwoorden wij de volgende onderzoeksvragen:

- In welke settings zijn paraprofessionals, intermediairs, allochtone (zorg-) consulenten en vrijwilligers van zelforganisaties met vergelijkbare functies werkzaam?
- Wat is de inhoud van deze functies?

Alvorens hier op in te gaan wijden wij eerst, in hoofdstuk 1, aandacht aan het belang van de intermediaire rol, de rol waarop een sterk accent ligt als het om de invulling van paraprofessionele functies gaat. Vervolgens geven wij in hoofdstuk 2 een nadere omschrijving van de begrippen 'paraprofessional' en 'intermediair'. Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer van onze inventarisatie. Wij beschrijven in welke settings paraprofessionele functies momenteel voorkomen en welke invulling aan deze functies wordt gegeven. Ten slotte gaan wij in op de thema's scholing en professionalisering, die van belang zijn voor de doorstroom van de paraprofessionals op de arbeidsmarkt.

De inventarisatie bouwt voort op de onderzoeken van Gelauff-Hanzon et al. (1999) van het Verwey-Jonker Instituut en Smit (2004) van FORUM (Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling), die een overzicht geven van respectievelijk paraprofessionele en intermediaire functies. Voorts is een literatuur- en internetsearch uitgevoerd op steekwoorden als 'paraprofessional', 'intermediair', 'brugfunctionaris'. Doel hiervan was enerzijds om de ontwikkelingen sinds laatstgenoemde onderzoeken te beschrijven. Daarnaast beoogden wij ook een verbreding door aandacht te besteden aan de rol van vrijwilligers die een vergelijkbare brugfunctie vervullen tussen reguliere instellingen en allochtone doelgroepen. Dus ook activiteiten die onder andere organisatorische voorwaarden worden uitgevoerd, maar die wel inhoudelijke overeenkomsten vertonen met paraprofessionele functies, zijn in de beschouwing betrokken. Tot slot zijn aanvullend enkele interviews gehouden met sleutelfiguren, te weten een vertegenwoordiger van Woonbron Maasoevers Hoogvliet en de coördinator Landelijk Steunpunt VETC.

Over de inhoudelijke inbedding van de paraprofessionele functie heeft deelonderzoek 1 de volgende gegevens opgeleverd.

Wat de settings betreft blijkt dat paraprofessionals tot op heden vooral worden aangetroffen in het veld van zorg, welzijn en onderwijs. Wel is de functie sterk in opkomst als het gaat om stimuleren van de participatie van allochtonen - in brede zin van maatschappelijke participatie en toegespitst op de arbeidsmarkt - en de sfeer van leefbaarheid en veiligheid. De doelgroepen waar de functies zich op richten zijn doorgaans nieuwe Nederlanders van niet-westerse herkomst, waarbij soms wel en soms geen specifieke etnische categorieën worden omschre-

ven. Andere kenmerken worden meestal wel benoemd of geïmpliceerd, zoals leeftijd en geslacht. Sommige projecten richten zich specifiek op jongeren, sommige op ouderen, maar de meeste zijn gericht op de categorie daartussenin. Daarbij is het werk door en voor allochtone laagopgeleide vrouwen dominant. Verder kan men specifieke doelgroepen op het oog hebben, zoals marginaliserende Marokkaanse jongeren, (ouders van) gehandicapten of geïsoleerde vrouwen. Wat de inhoud van de aangetroffen functies betreft ligt het accent sterk op het intermediaire werk, op het 'pendelen tussen vraag en aanbod'. De inspanningen zijn vooral gericht op informeren en adviseren over en toeleiden naar reguliere voorzieningen of instellingen. Daarnaast troffen we echter in het onderzoek nog tal van activiteiten aan die niet direct als intermediaire activiteiten aan te merken zijn maar eerder directe steun- en dienstverlening inhouden van educatieve, pedagogische, controlerende of praktische aard: taallessen, opvoedingsondersteuning, instructie aan ouders ten behoeve van ontwikkelingsstimulering van hun kinderen, pedagogische steun, huiswerkbegeleiding, hulp met klussen en surveillance /toezicht in de wijk. Deze activiteiten zijn meestal op de doelgroepen gericht, maar met de toezichtsactiviteiten wordt een bredere gemeenschap in de wijk gediend. Verder kan ook het stimuleren van dialoog in bredere zin, namelijk tussen groepen burgers - c.q. allochtonen en autochtonen -, tot de doelen behoren.

Interessant in relatie tot de beoogde aansluiting tussen vraag en aanbod is de vraag in hoeverre ook daadwerkelijke participatie van de doelgroepen in besluitvorming of in uitvoerend werk wordt gestimuleerd. Over het geheel genomen komt dit nog weinig voor, maar in het werk met en voor ouderen, bewoners en jongeren is de aandacht voor participatie wel stijgend. Bij de eerste twee groepen draait het om participatie in besluitvorming, bij de jongeren om uitvoerend werk, waarbij vooral het surveilleren en toezichthouden snel aan populariteit wint.

In functietermen samengevat is de *helpdesk- en voorlichtersfunctie* (aanspreekpunt en vraagbaak over de inhoud en infrastructuur van instellingen) dominant. Daarnaast vinden we de *gidsfunctie* (praktische ondersteuner bij het gebruikmaken van voorzieningen) en de *advocaatfunctie* (individuele en collectieve belangenbehartiger en beleidsbeïnvloeder bij instellingen). Een functie die feitelijk buiten die van intermediair valt, maar wel is aangetroffen, is de *hulpfunctie* - verlenen van directe steun en hulp, aan de doelgroep dan wel een bredere gemeenschap -. In het laatste geval zouden we kunnen spreken van de *community-functie*. Ten slotte is er de *empowerment-functie*: het stimuleren van participatie in besluitvorming. Deze uiteenlopende functies zijn vooral in de welzijnssector aangetroffen, maar uit de voorhanden beschrijvingen van de ontwikkelingen in de woonbranche valt te concluderen dat zij ook in die branche van toepassing (kunnen) zijn.

Het belang van de intermediaire functie

Intermediairs zijn bruggenbouwers die vooral tot taak hebben de toegankelijkheid van algemene voorzieningen voor nieuwe Nederlanders te verbeteren. De kwestie van (on)toegankelijkheid is in het midden van de jaren tachtig voor het eerst op de agenda van het integratiebeleid gezet. In deze jaren kreeg de gedachte, dat immigratie als een permanent verschijnsel moest worden beschouwd, vaste voet aan de grond. Er werd begonnen met de afbouw van de categoriale voorzieningen voor allochtonen, die vanaf de jaren zeventig steeds meer zorgtaken op allerlei terreinen toebedeeld hadden gekregen. Tegelijkertijd was echter duidelijk dat de nieuwe ingezetenen nog nauwelijks hun weg vonden naar algemene instellingen. Om het bereik daarvan te vergroten moest vaak een forse afstand worden overbrugd. Het Verwey-Jonker Instituut (Rijkschroeff e.a., 2003) laat in de Bronnenstudie over het integratiebeleid zien, dat de toegankelijkheidskwestie sindsdien niet meer van de agenda is verdwenen. Het probleem van de afstand tussen algemene voorzieningen en hun nieuwe doelgroepen is zeer hardnekkig gebleken.

In de sociale sector voltrok zich inmiddels een ontwikkeling die het verkleinen van deze afstand bepaald niet vergemakkelijkte. Het 'pamperen' en aanbieden van bemoeizorg aan kwetsbare individuen en groepen werd minder vanzelfsprekend; het aanbod werd verzakelijkt en de nadruk kwam te liggen op de eigen verantwoordelijkheid van (potentiële) cliënten voor het verwerven van de diensten van de instellingen. De bovenlaag van de bevolking was voldoende toegerust voor deze ommezwaai, voor het nemen van de drempel naar de voorzieningen. Zij wendden zich voor steun gemakkelijker tot deskundigen en hebben zich de denkwijzen van de laatsten meer eigen gemaakt. Met de laag opgeleide Nederlanders en veel van de allochtonen ligt dit anders. Wat betreft de laatsten staan met name leden van de eerste generatie als 'onbereikbaar' te boek. Juist leden van deze generatie kampen echter met problemen op uiteenlopende terreinen als werk, gezondheid en opvoeding. Zij kwamen bovendien uit landen waar van een wijdvertakt systeem aan gespecialiseerde voorzieningen, zoals dat Nederland kenmerkt, geen sprake was. Het informele netwerk vormde er van oudsher de belangrijkste bron van sociale steun. Familieleden, vrienden en burens voorzien ook na de migratie meer in deze functie dan bij autochtonen, maar de omvattende rol die het netwerk traditioneel vervulde is toch verloren gegaan (zie b.v. Pels & Distelbrink, 2000). Al met al kan daarom van een leemte op het punt van zorg en welzijn worden gesproken.

De opkomst van de 'intermediair' vanaf het eind van de jaren tachtig is te zien als een reactie op de kloof tussen 'vraag en aanbod'. De ontwikkeling van deze functie - en de sterke aanwas van intermediairs in latere jaren - vormt een erkenning van de noodzaak van overbruggingswerk, dat zeker ook voor de integratie van allochtonen van groot belang is.

Uit veel onderzoek blijkt dat de afstand tussen nieuwe Nederlanders en reguliere voorzieningen nog steeds groot is en dat nog weinig sprake is van afstemming van doelen en middelen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de kinderopvang. Het bereik daarvan is onder allochtonen relatief gering. Zelfs bij 'intercultureel' werkende kindercentra is er weinig sprake van pedagogische uitwisseling. Bij het bepalen van de (interculturele) doelen en werkwijze worden de ouders niet of in geringe mate betrokken. Hierdoor blijven, aldus de onderzoekers, voor leidsters en ouders kansen onbenut om elkaar wederzijds te ondersteunen (Vedder e.a., 1996). Ook de afstand tussen ouders en school blijft een hardnekkig probleem. Uit een reeks opvoedingsonderzoeken (zie Pels, 2000, voor een vergelijkend overzicht), die eind jaren negentig verscheen, komt naar voren dat leerkrachten buiten het informele netwerk als belangrijkste bron van steun gelden voor allochtone ouders. Naast steun bij kwesties die de schoolse ontwikkeling betreffen verwachten ouders van hen ook steun bij opvoedingstaken, meer dan lijkt te gelden voor autochtone ouders. Zoals Klaassen en Leeferink (1998) en Veugelers en De Kat (1998) beschrijven op grond van onderzoek naar de pedagogische afstemming tussen gezin en school, is er voornamelijk sprake van eenrichtingsverkeer. Leerkrachten verwachten vooral steun van de ouders bij hun werk. Beide partijen weten weinig van elkaars pedagogische opvattingen en de communicatie komt meestal neer op het informeren van ouders over doelen en werkwijzen van de school.

Een deel van de moeders in de voornoemde opvoedingsonderzoeken heeft contact gehad met de GGZ, jeugdzorg of kinderbescherming. Moeders herkennen zich vaak niet in de gehanteerde werkwijze. De gegevens bevestigen de conclusie die Adriani (1993) baseerde op grond van onderzoek bij een GGZ-instelling. Hulpverleningscontacten met allochtone cliënten worden nogal eens voortijdig verbroken omdat te weinig rekening wordt gehouden met hun 'klinische realiteit'. De opvattingen, verwachtingen en handelingswijzen die de betrokkenen voorstaan spelen nauwelijks een rol bij de diagnose van problemen en bij het vaststellen van de aanpak ervan. Van Daal (2003) wijst op vergelijkbare problemen rondom diagnostisering, en het onvoldoende aansluiten van wederzijdse waarden en percepties, in de GGZ. Nog zwaarwegender bezwaren uitende ouders ten aanzien van instanties als de kinderbescherming. De mening heerst dat buiten de ouders om wordt gewerkt en dat kinderen worden aangemoedigd een oplossing buitenshuis te zoeken. Daarbij worden culturele stereotypen over de thuissituatie niet altijd geschuwd (zie ook Brouwer, 1997). Eerder wezen Bovenkerk (1991) en Hendriks (1992) hier al op. Zij stellen dat de jeugdhulpverlening en kinderbescherming snel geneigd is jongeren als autonoom individu te benaderen en daarmee te weinig het gezag van de ouders en de verbondenheid tussen ouders en kinderen respecteert. Recent onderzoek onder allochtone ouders van kinderen die met justitie in aanraking gekomen zijn, duidt er op dat de pedagogische afstemming met de instellingen in de justitiële keten nog steeds veel te wensen over laat (Nijsten et al., 2002; zie ook Hoogsteder & Suurmond, 1997).

Nieuwe Nederlanders maken relatief weinig gebruik van voorzieningen op het gebied van sport en cultuur (bijvoorbeeld Janssens & Bottenburg, 1999; OCW, 2006) en zij zijn eveneens ondervertegenwoordigd in organisaties van vrijwilligers, zoals bewonersverenigingen, evenals in reguliere organisaties die werken met vrijwilligers (bijvoorbeeld Van Daal, 2001; Klaver et al., 200).

De omschakeling naar vraaggericht werken, en het leveren van maatwerk dat daar onlosmakelijk bij hoort, blijkt een moeizaam proces. De kunst om een balans te vinden tussen het eigen deskundige kapitaal en de vragen en behoeften van cliënten vergt al het nodige als het gaat om autochtonen. In het werken met nieuwe Nederlanders lijkt dit proces op nog meer weerstanden te stuiten;

geïstitutionaliseerde werkwijzen komen natuurlijk ook op nog lossere schroeven te staan. Dit wil niet zeggen dat professionals en hun instellingen intussen stil hebben gezeten. 'Interculturalisering' is bijvoorbeeld een begrip dat niet meer weg te denken is uit de professionele praktijk. Een deel van de (zwarte) scholen, en ook instellingen voor zorg en welzijn die in concentratiegebieden opereren, worden zeker sensitiever voor de specifieke noden van de populaties die zij (geacht worden te) bedienen. De opkomst van de 'intermediairs' is in dit verband veelzeggend. Dat een hulpaanbod, wil het doel treffen, moet worden toegesneden op de behoeften van de hulpvrager zal door weinigen worden bestreden (zie ook Vincent e. a., 1990). In de huidige tijd houdt dit uitgangspunt een pendelverkeer tussen vraag en aanbod in, zoals Van der Laan e.a. (2003) betogen. De vraag noch het aanbod is heilig. De hulpvrager heeft de professional nodig om de 'behoefte achter de vraag' te duiden en een passend aanbod te doen. Anderzijds kunnen professionals zich niet meer baseren op algemeen aanvaarde wereldbeelden, normen en identiteitsconstructies. De aanspraken van de cliënt en de verantwoordelijkheid van de professional moeten dus tot afstemming komen. Hiertoe is een voortdurende onderlinge dialoog nodig in individuele of groepscontacten tussen werkers en burgers. Intermediairs kunnen in dit proces van groot belang zijn. Zij zijn veelal afkomstig uit de doelgroepen, maar ook geworteld in de Nederlandse samenleving. Zij beheersen, letterlijk en figuurlijk, de taal van beide 'partijen' voldoende om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Zowel het toesnijden van het aanbod op de vraag als de *empowerment* van de cliënt om zich een weg te vinden in de Nederlandse instituties kunnen zij stimuleren.

De functie nader omschreven

Uit de literatuurstudie die Gelauff-Hanzon et al. eind jaren negentig over paraprofessionals verrichtten blijkt dat zij wereldwijd worden ingezet op terreinen als maatschappelijk werk, samenlevingsopbouw en gezondheidszorg. De auteurs vonden verschillende motieven om met paraprofessionals te werken. De belangrijkste twee hiervan zijn het verhogen van de efficiëntie en effectiviteit van voorzieningen en het feit dat paraprofessionals de deelnemers beter kunnen begrijpen en benaderen omdat zij veelal zelf afkomstig zijn uit de doelgroep. Gelauff-Hanzon et al. kwamen tot de slotsom dat het definiëren van het begrip 'paraprofessional' geen sinecure is omdat het op zeer uiteenlopende wijze wordt ingevuld. Sommigen leggen de nadruk op het ontbreken van formele scholing, anderen benadrukken juist de meerwaarde: paraprofessionals vormen een aanvulling op de professionals. Waar wél consensus over bestaat is het vermogen van paraprofessionals om contact te leggen en te onderhouden met de doelgroepen die door professionals moeilijk te bereiken zijn. Dit is dan ook de belangrijkste doelstelling die zowel programmamakers, beleidsmakers, instellingen als professionals beogen met het inzetten van paraprofessionals. Andere door afzonderlijke van deze partijen genoemde doelstellingen zijn: het fungeren als rolmodel: paraprofessionals kunnen bijdragen aan de kadervorming bij de doelgroep (programmamakers); het stimuleren van emancipatie, sociale cohesie en integratie van de doelgroep (beleidsmakers); ontwikkeling van de paraprofessional zelf (beleidsmakers); informatie krijgen van de doelgroep (instellingen); multiculturalisering van de instelling (instellingen), en compenseren van beperkingen van professionals (professionals).

Gelauff-Hanzon et al. kwamen naar aanleiding van een uitgebreide verkenning uiteindelijk tot een conceptdefinitie. Deze is aan deskundigen voorgelegd. De opmerkingen bleken niet met elkaar te verenigen. Daarom kozen de onderzoekers uiteindelijk voor een zo concreet en neutraal mogelijke werkdefinitie:

Een paraprofessional:

- is werkzaam op een terrein waarop hij/zij geen (formele) opleiding heeft gehad;
- verricht betaald werk voor een professionele instelling of organisatie;
- staat dicht bij de doelgroep van het project of programma of heeft er affiniteit mee en verricht werk waarbij hij/zij in direct contact staat met leden van de doelgroep.

(Gelauff-Hanzon et al. 1999)

In deze definitie wordt een paraprofessional onderscheiden van een vrijwilliger en van een professional. De arbeidspositie, met name het feit dat het om betaald werk gaat, onderscheidt de paraprofessional volgens Gelauff-Hanzon et al. van de vrijwilliger. Ook onderscheiden de onderzoekers de paraprofessional van de

intermediair; een intermediair kan een paraprofessional zijn, maar ook een professional of een vrijwilliger (Gelauff-Hanzon et al., 1999). Gelauff-Hanzon et al. stellen dat de term 'paraprofessional' vooral de specifieke arbeidspositie aanduidt; de term laat de inhoud van de functie nog tamelijk open. Er is in de praktijk echter een duidelijke inhoudelijke overlap met de functie van 'intermediair'. Het intermediairen vormt vaak een belangrijk element van de functie van paraprofessionals. Niet alle paraprofessionals hebben dit echter in hun takenpakket.

Inhoudelijk is dus een andere of bredere taakinvulling mogelijk naast die van intermediair, hetgeen een belangrijk gegeven kan zijn in het kader van de uitbreiding van mogelijkheden voor het creëren van paraprofessionele functies. In dit onderzoek staat evenwel de functie van paraprofessional als intermediair centraal. Dat wil zeggen dat het om een specifieke arbeidspositie 'bij' of 'naast' de professional gaat, waarbij de paraprofessional inhoudelijk fungeert als intermediair.

Voor een nadere omschrijving van de intermediaire functie verwijzen Gelauff-Hanzon et al. naar Zakarian en de Hoog (1997). Volgens deze auteurs kan in experimentele zin (omdat het op dat moment nog geen formele functie betreft) worden gesproken van intermediairs wanneer de volgende functies worden vervuld.

Een intermediair is:

- aanspreekpunt en vraagbaak over de inhoud en de infrastructuur van zorg- en dienstverlenende instellingen (de zogenaamde helpdesk- en de voorlichtsterfunctie);
 - praktische ondersteuner bij het gebruik maken van zorg- en dienstverlening (de zogenaamde gidsfunctie);
 - individuele en collectieve belangenbehartiger en beleidsbeïnvloeder bij instellingen voor zorg- en dienstverlening (de zogenaamde advocaatfunctie).
- (Zakarian en de Hoog 1997)

Vijf jaar na de publicatie van Gelauff-Hanzon et al. verscheen over deze functie de publicatie Feiten over intermediairs van Smit (2004) in het kader van het project Perspectief voor Intermediairs. Dit project heeft FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling, van juni 2001 tot juni 2004 uitgevoerd in samenwerking met het Nationaal Instituut voor Gezondheidszorg en Ziektepreventie (NIGZ) en Stichting de Meeuw. De vermelding van de functie van contactmedewerker in de CAO Welzijn is een verdienste van dit project geweest. Als sluitstuk van het project verscheen het boek Pendelaars tussen vraag en aanbod waarin duidelijk wordt gemaakt hoe de functie intermediair in de afgelopen jaren vorm heeft gekregen in de praktijk en hoe noodzakelijk deze is. Het boek besluit met een pleidooi voor erkenning van deze functie met de daarbij behorende randvoorwaarden (Van Thiel, 2004).

De functie intermediair is sinds eind jaren tachtig in ontwikkeling. Omdat instellingen bepaalde groepen niet konden bereiken, voorzien van hun diensten, of stimuleren tot participatie, kwamen de eerste intermediairs in beeld. Intermediairs blijken een goed instrument om de kloof te overbruggen. In 1988 is de functie Voorlichter eigen taal en cultuur (VETC) in het leven geroepen, tegelijk met die van buurtmoeder (bijvoorbeeld in de Opstap-programma's). Anno 2004 zijn er bijna vijftienhonderd intermediairs werkzaam, onder functieaanduidingen als Voorlichter eigen taal en cultuur (VETC-er), buurtmoeder of contactfunctionaris. Zij bereiken jaarlijks enkele tienduizenden vrouwen en mannen, met name van allochtone afkomst.

Smit (2004) vond dat er onder de paraplu van de term ‘intermediair’ zo’n veertig verschillende vormen schuilgaan. Uiteindelijk komt zij tot de volgende omschrijving, die goed aansluit bij de drie deelfuncties die Zakarian en De Hoog onderscheiden en nader ingaat op kenmerken waaraan de intermediair moet voldoen: ‘Een intermediair heeft een agogische functie met een sterk voorlichtend karakter. Zij/hij heeft meestal een allochtone achtergrond. Een intermediair spreekt de taal van de doelgroep en kan omgaan met de daarbij behorende cultuur. Deze contactfunctionaris fungeert als een pendelaar tussen de doelgroep en een algemene instelling, zoals een peuterspeelzaal, een (basis-)school of een gezondheids- of dienstencentrum (voor ouderen). Hij/zij benadert de leden van de doelgroep en wijst hen op de mogelijkheden van opvoedings- en onderwijsondersteuning, gezondheids- en ouderenzorg, en stimuleert hen om actief te participeren. Vaak vervullen intermediairs een voorbeeldrol. Zij zorgen ervoor dat instellingen hun doelgroepen bereiken en hun kunnen bedienen. Ook maken zij het mogelijk dat instellingen adequaat kunnen inspelen op nieuwe vragen en ontwikkelingen. Een intermediair pendelt als het ware tussen de vraag van de doelgroep en het aanbod van instellingen’.

Settings en functies daarbinnen

Zowel Gelauff-Hanzon et al. (1999) als Van Thiel (2004) en Smit (2004) gaan in op de terreinen waarin paraprofessionals en intermediairs werkzaam zijn. De indeling van Gelauff-Hanzon et al. is gebaseerd op het werkgebied van de opdrachtgever van het onderzoek, het Ministerie van VWS:

- Ontwikkelingsstimulering en opvoedingsondersteuning (O&O).
- Gezondheidsvoorlichting eigen taal en cultuur (VETC).
- Samenlevingsopbouw (Gelauff et al., 1999).

Wat intermediairs betreft stelt Van Thiel (2004) dat de meesten te vinden zijn bij een instelling voor zorg, onderwijs of welzijn. De aanleiding voor het ontstaan van intermediaire functies was de kloof tussen de (allochtone) doelgroep en instellingen zoals (basis-)scholen, instellingen voor jeugdhulpverlening of zorg- en gezondheids- of dienstencentra (voor ouderen). De intermediaire functie werd ingezet als instrument om deze kloof te overbruggen. In 1988 is samen met de functie van buurtmoeder die van Voorlichter eigen taal en cultuur in het leven geroepen. Samen met de intermediairs in de setting opvoedings- en onderwijsondersteuning, vormen de intermediairs in de zorg de grootste groep van naar schatting duizend personen (van Thiel, 2004).

Smit (2004) hanteert voor een nadere beschrijving van intermediaire functies de volgende indeling:

1. Zorg
2. Opvoedings- en Onderwijsondersteuning
3. Allochtone ouderen in zorg en welzijn
4. Jeugdhulpverlening en-zorg
5. Maatschappelijke dienstverlening
6. Sociale activering
7. Werk
8. Leefbaarheid en duurzaamheid
9. Diverse sectoren.

In dit deelonderzoek maken wij gebruik van de indeling van Smit. Deze toont overeenkomsten met de indeling van Gelauff-Hanzon et al. maar is uitgebreider en van recenter datum. Bovendien vallen de paraprofessionele functies uit de publicatie van Gelauff-Hanzon alle onder de intermediaire functies die Smit in haar overzicht heeft opgenomen.

In de navolgende paragrafen schetsen wij de functies die per setting door Smit (2004) zijn beschreven. Wij maken daarbij gebruik van de gegevens die zij onder het kopje 'taken' heeft vermeld. Voor zover opportuun vermelden wij, aan de hand van de resultaten van onze literatuur- en internetsearch, nieuwe ontwikkelingen betreffende de door Smit genoemde functies en/of functies die er sinds

haar publicatie zijn bijgekomen. Per deelterrein eindigen wij met een korte conclusie betreffende de inhoud van de aangetroffen functies.

3.1 Zorg

In het overzicht van Smit worden de volgende intermediaire functies binnen de zorgsector weergegeven:

Voorlichter Eigen Taal en Cultuur (VETC)

‘Geeft mondelinge groepsvoorlichting over een twintigtal gezondheidsthema’s zoals medicijngebruik, zwangerschap en bevalling, de organisatie van gezondheidszorg in Nederland en gezond oud worden. Daarnaast zijn er ook elf opvoedingsthema’s zoals straffen en belonen, spel en speelgoed enz. Er is ook patiëntenvoorlichting over diabetes, astma en depressie. De voorlichting vindt vrijwel altijd plaats in de eigen taal, bijvoorbeeld Kantoneze voorlichting aan een groep Chinese ouderen. Soms is een gemeenschappelijke tweede taal het bindend element, bijvoorbeeld Engels, Frans of Arabisch bij groepen vluchtelingen. Het gemeenschappelijke culturele perspectief is eveneens van belang: ook al vindt een voorlichtingsbijeenkomst plaats in het Nederlands, de meerwaarde van de Surinaamse voorlichters is dat zij weet hoe er gekookt wordt en wat de betekenis van voedsel bij bepaalde gelegenheden is. De groepsvoorlichting vindt met name plaats in wijkcentra, consultatiebureaus en bij zelforganisaties voor allochtonen en scholen. Door mensen uit het veld wordt een aanvraag gedaan voor groepsvoorlichting door een VETC’er. De VETC’ers verzorgen soms ook de werving van de deelnemers van deze bijeenkomsten.

Allochtone zorgconsulent

‘Geeft voorlichting aan allochtone patiënten over gezondheid, opvoeding en de Nederlandse gezondheidszorg. Hij/zij spreekt de taal en kent de cultuur van de doelgroep. De belangrijkste taak is het geven van informatie en voorlichting over tal van thema’s van vrouwenklachten tot zelfzorg tot psychosociale klachten en chronische ziekten. Daarnaast ondersteunt de zorgconsulent hulpverleners bij het verhelderen van de klachten en begeleidt en stimuleert zij patiënten, bijvoorbeeld om de voorgeschreven therapie te volgen. De zorgconsulent geeft hulpverleners ook informatie en advies over de culturele achtergrond van de doelgroep. Zij doet dit door op vaste tijdstippen spreekuur te houden, een driesprek (tussen hulpverlener, patiënt en zichzelf) te organiseren of een huisbezoek af te leggen. Ook kan zij groepsvoorlichting geven aan een specifieke patiëntengroep, bijvoorbeeld diabetespatiënten of patiënten met spanningsklachten’.

Voorlichter Info Thuis bij Mee, voorheen SPD in Amsterdam en Rotterdam

‘Voert het project Info Thuis uit; een huisbezoek- en voorlichtingsprogramma. Het gaat om voorlichting geven aan huis in de eigen taal, aan ouders van kinderen met een handicap en aan volwassenen met een handicap. De voorlichters bespreken de vragen en problemen in het gezin en geven informatie over de mogelijkheden die er zijn, zodat ze een brug kunnen slaan naar een eventuele verdere hulp- en dienstverlening’.

Allochtone begeleidster van het project Migratie en Relatie in Drenthe

‘Brengt allochtone vrouwen met elkaar in gesprek; zij verstrekt informatie over onderwerpen rond ‘migratie en relatie’.

Bezoekmoeder bij Moeders informeren Moeders (MIM)

‘Geeft gezondheidsvoorlichting en opvoedingsondersteuning in de thuissituatie aan moeders met een eerste kind door, gedurende achttien maanden, maandelijks huisbezoeken af te leggen’ (Smit, 2004).

‘VETC is begonnen als emancipatieproject. Het project is ontwikkeld en uitgebouwd en heeft tegenwoordig een landelijk coördinatiepunt, dat deel uitmaakt van het NIGZ, net als de functie van allochtone zorgconsulent’ (Smit, 2004). De VETC-ers zijn in dienst van de GGD (steunpunt VETC) en de allochtone zorgconsulenten, die meer individugericht werken, zijn in dienst van een gezondheidscentrum, huisartsenpraktijk of Thuiszorg. De wijze van financiering verschilt van plaats tot plaats. FORUM heeft in 2003 een handboek ontwikkeld dat een uitgebreide beschrijving bevat van beproefde en succesvolle werkwijzen rond de allochtone zorgconsulentfunctie (van Mechelen en Nieuwenhuizen, 2003).

Een functie die raakvlakken heeft met die van VETC’er, omdat ook daarin groepsvoorlichting centraal staat, is die van allochtone begeleidster bij het project ‘migratie en relatie’ in Drenthe. Zij werkte onder de vlag van Enova Emancipatie Adviesbureau die kadertrainingen verzorgt. Op de website van dit adviesbureau valt momenteel te lezen: ‘Jarenlang hebben de vrouwen uit de pool Migratie en Relatie onder de vlag van Enova geopereerd. Ze hebben veelvuldig activiteiten begeleid en voorlichting gegeven bij multiculturele vrouwenorganisaties, minderjarige asielzoekers en vrouwen in de inburgering. Dit jaar worden de vrouwen toegeleid naar het opleidingshuis. Daar kunnen ze als zelfstandig ondernemers hun capaciteiten verder inzetten’. Het opleidingshuis biedt onderdak aan vrouwen die trainingen verzorgen en hun verworven kennis overdragen op andere vrouwen. Het opleidingshuis richt zich nadrukkelijk op vrouwen met diverse achtergronden. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden om de diverse groepen te bereiken. De kernactiviteiten van het opleidingshuis zijn het op elkaar afstemmen van vraag en aanbod van trainingen en de trainers te ondersteunen bij hun activiteiten, door middel van trainingen en netwerkbijeenkomsten (www.enova-ebd.nl).

Naast het geven van individuele- dan wel groepsvoorlichting zijn er in de zorgsector ook functies waarin intermediairs informatie aan huis verstrekken. In het project Info Thuis gaat het om het uitvoeren van een voorlichtingsprogramma aan huis aan ouders en volwassenen met een handicap. Het gaat hier om een reguliere functie waar een training aan vooraf gaat (Smit, 2004). Ook de bezoekmoeders in het kader van Moeders informeren Moeders komen aan huis bij moeders die een eerste kind hebben gekregen. In totaal werken er in Nederland 250 bezoekmoeders bij het MIM-programma. Zij werken meest als vrijwilliger.

Naast de vijf in Smit aangehaalde functies vonden wij in de aanvullende search nog een aantal ‘pendelaars tussen vraag en aanbod’ in de zorg. Zo wordt er niet alleen vanuit de GGD met zorgconsulenten gewerkt, maar ook vanuit de GGZ, bijvoorbeeld door:

De GGZ-consulente in het kader van het project Apio in Rijnmond. Het project is een initiatief van het Basisberaad Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ) te Rotterdam, een cliëntenorganisatie. Het project is niet alleen ontwikkeld voor, maar ook in nauwe samenwerking mét de Kaapverdianse gemeenschap. De inzet van een GGZ-consulente met een Kaapverdianse achtergrond als intermediair tussen cliënt en GGZ vormde daarin een belangrijke spil. Deze consulente slaagt middels inventieve werkwijzen, doorzettingsvermogen en een grote persoonlijke betrokkenheid in het bespreekbaar maken van psychische problemen binnen de

Kaapverdiaanse gemeenschap en helpt potentiële Kaapverdiaanse cliënten hun weg te vinden in de reguliere GGZ.

Een andere functie is de **Turkse mantelzorger in Utrecht**. Hierbij is door zorginstellingen aangesloten bij een lokale groep mantelzorgers. Om de Turkse doelgroep beter te bereiken is in de Utrechtse Wijk Overvecht tussen 2003 en 2006 het project 'De Turkse Mantelzorger Beter Ondersteund' uitgevoerd in nauwe samenwerking met DIVAN: een groep Turkse mantelzorgers uit de wijk die op weg was naar een zelfstandige status. De GG&GD Utrecht heeft dit project, in samenwerking met CUMULUS en STADE- Steunpunt Mantelzorg, opgezet om de zorgbelasting bij Turkse mantelzorgers te verminderen en de kloof tussen vraag en aanbod te verkleinen. Er is een goed werkbaar aanpak ontwikkeld voor het leggen van contacten met Turkse ouderen en mantelzorgers door het organiseren van spreekuren. DIVAN heeft een grote rol gespeeld in de werving en toeleiding van wijkbewoners naar zorg en ondersteuning en heeft daarnaast zelf ook ondersteuning aan lotgenoten gegeven. DIVAN staat in het Turks voor zowel 'raadgever' als voor diens zetel. Naar DIVAN gaan heeft zowel de betekenis van raad vragen als van tot rust komen omdat je over je problemen hebt kunnen praten. DIVAN bereikt door middel van huiskamerbijeenkomsten doelgroepen waarmee instellingen tot dan toe vrijwel niet in contact kwamen. In de contactlegging vormen hun eigen goede naam, het vertrouwen dat zij daarmee hebben opgebouwd in de gemeenschap en hun eigen netwerken essentiële elementen. Ook de medewerkers van instellingen die gaan werken voor Turkse mantelzorgers moeten beschikken over een open houding en voldoende kennis en vaardigheden om een vertrouwensband te kunnen aangaan en in stand houden (www.informelezorg.nl; NIZW en GGD&GD Utrecht, 2006).

Concluderend kan gesteld worden dat er in de zorgsector paraprofessionals werken die in dienst zijn van een GGD (VETC'er), een gezondheidscentrum, huisarts of Thuiszorg (allochtone zorgconsulent) of een MEE (voorlichter Info Thuis). Ook vonden we dat er niet alleen bij de GGD maar ook bij de GGZ met allochtone zorgconsulenten wordt gewerkt. Daarnaast is er sprake van freelancers of vrijwilligers zoals de allochtone begeleidster Migratie en Relatie, de bezoekmoeder bij het MIM-project en de Turkse mantelzorger bij DIVAN Utrecht. De Turkse mantelzorger bij DIVAN heeft een andere ontstaansgeschiedenis, waarbij het initiatief lag bij de doelgroep. Aanbieders van zorg hebben zélf contact met hen gelegd. Ze maken dus gebruik van bestaande netwerken van allochtonen en nemen geen mensen in dienst genomen zoals bij VETC het geval is.

De taakhoud van intermediairs in de zorg bestaat vooral uit het geven van groeps- dan wel individuele voorlichting (VETC, allochtone zorgconsulent, allochtone begeleidster). Daarnaast wordt er informatie aan huis gegeven (voorlichter Info Thuis, MiM), hetzij individueel, hetzij collectief.

In alle functies gaat het uiteindelijk om het dichten van de kloof tussen zorginstellingen en de specifieke doelgroepen die dergelijke instellingen zelf niet kunnen bereiken. Afgaande op de taakomschrijvingen ligt het accent daarbij meestal op de vraagkant; alleen bij de zorgconsulenten wordt ook het werken aan de aanbodkant expliciet benoemd (ondersteunen van hulpverleners bij verheldering van de hulpvraag, hen informeren en advies geven).

3.2 Opvoedings- en onderwijsondersteuning

In het overzicht van Smit worden de volgende intermediaire functies in de setting opvoedings- en onderwijsondersteuning beschreven.

Buurtmoeder Opstap en buurtmoeder Opstapje

‘Onder verantwoordelijkheid van een projectcoördinator Opstap of Opstapje voeren de buurtmoeders hun taken uit. Ze spelen een rol in de werving van deelnemers; moeders met kinderen met een potentiële onderwijsachterstand. Buurtmoeders geven op huisbezoek instructie hoe ouders ontwikkelingsgerichte activiteiten kunnen uitvoeren. Ze assisteren de verantwoordelijke coördinator bij groepsbijeenkomsten over opvoedingsthema’s op scholen, consultatiebureaus en buurthuizen’. NB: tegenwoordig heten de buurtmoeders veelal contactmedewerkers omdat deze functie als zodanig onder deze naam is opgenomen in de CAO Welzijn. Op www.jeugdinterventies.nl lezen we over de huidige functie: ‘de contactmedewerker begeleidt 15 ouders in hun eigen taal. Zij wordt getraind en begeleid door een coördinator. Bij de tweewekelijkse huisbezoeken ontvangen ouders instructiebladen en werkbladen (voor de kinderen) met activiteiten, spelmaterialen en boekjes’.

Buurtmoeder Spel-aan-Huisprojecten

‘Een speelster of buurtmoeder komt iedere week twee uur spelen aan huis met educatief spelmateriaal en boekjes. In overleg met de ouders wordt er een individueel speelplan gemaakt. De duur is tien tot veertig weken’.

Contactmoeder/ouder Stap In

‘Tijdens huisbezoeken aan ouders van kinderen van nul tot acht jaar geven contactmoeders informatie over het aanbod voor kinderen in deze leeftijdsgroep en hun ouders. Dit varieert van peuterspeelzaal tot opvoedingsondersteuning en taallessen. Bovendien krijgen ze inzicht in de vraag hiernaar. De contactmoeders zijn merendeels afkomstig uit dezelfde doelgroep als de ouders. Zo nodig bezoekt een contactmoeder samen met ouders een programma of voorziening en helpt zij bij de aanmelding. Na verloop van tijd informeert zij of het aanbod voldoet. Informatie over wensen en ervaringen van ouders speelt zij door naar de coördinator, die de uitvoerende instellingen en gemeente adviseert over het aanbod en eventuele aanpassingen daarin’.

Contactouder voorschool in Amsterdam

‘(Individuele) contacten met voorschouloouders, gericht op inventarisatie van vragen en voorlichting geven over het aanbod voor kind en ouder op en vanuit voorscholen in de buurt. De contactouders onderhouden ook contacten met professionals op de voorschool en ouders. Soms wonen contactouders groepsbijeenkomsten bij. Ook helpen ze ouders bij aanmelding voor taalcursussen of instanties zoals schuldhulpverlening. Verder nemen ze contact op bij (dreigende) uitval en motiveren, indien mogelijk, om (opnieuw) deel te nemen aan taalcursussen of opvoedingsondersteuning’.

Assistent ouderbetrokkenheid/assistent ouderkamer Rotterdam

‘Een assistent ouderbetrokkenheid verzorgt bijeenkomsten voor ouders van jonge kinderen op de basisschool of peuterspeelzaal. De ouders krijgen informatie en instructies over een (taal) thema waar de kinderen op school/peuterspeelzaal mee bezig zijn. Daarna kunnen ze met behulp van het verstrekte materiaal thuis oefenen met hun kind’.

Wijkconsulent Rotterdam

‘Voorlichting geven aan wijkbewoners en toeleiding verzorgen naar voorzieningen op het gebied van voorschoolse voorzieningen, welzijn, onderwijs, werk en gezondheidszorg. Naar aanleiding van de tweede verjaardag van een kind gaat een wijkconsulent op bezoek met een cadeautje voor de jarige en met informatie, onder andere een videofilm die in zes talen is ingesproken. Deze video gaat over voorzieningen voor het kind (bibliotheek, speeltuin) en activiteiten voor volwassenen (basiseducatie en buurthuisactiviteiten enz.). De wijkconsulent legt ongeveer drie huisbezoeken per gezin af, regelt bijvoorbeeld een eerste afspraak met een te bezoeken organisatie en gaat dan mee, als inmiddels vertrouwd persoon, eventueel als tolk. De wijkconsulenten hebben inmiddels een signalerende functie naar voorzieningen toe. Ze krijgen immers te horen waar wijkbewoners behoefte aan hebben, of wat nu precies de hindernissen zijn die ze in hun omgeving ervaren’.

Ambassadeur Tweede Thuis Amsterdam

‘Het Tweede Thuis is een koepelbegrip. Er vallen activiteiten onder als kinderopvang voor 0-4-jarigen en diverse soorten opvang voor 4-12-jarigen na schooltijd. De ambassadeurs geven voorlichting in de eigen taal over het belang van Tweede Thuisvoorzieningen aan groepen ouders in verschillende instellingen. Er is een cursus Tweede Thuis ontwikkeld van vier bijeenkomsten. Ook kunnen deze medewerkers themabijeenkomsten verzorgen over verschillende onderwijs- en opvoedingsonderwerpen’.

Introconsulent in Rotterdam

‘Voorlichting en toeleiding naar voorzieningen op het gebied van welzijn, onderwijs, werk en gezondheidszorg van nieuwkomersgezinnen met een verblijfstatus en jonge kinderen (1,5- 4 jaar). Het accent ligt op toeleiding van het jonge kind naar verschillende voor- en voorschoolse voorzieningen. Een introconsulent bezoekt regelmatig de nieuwkomersgezinnen. Zij fungeert als een spin-in-het-web om nieuwkomers te weg te wijzen in de Rotterdamse regels en voorzieningen’.

Assistent ouderbetrokkenheid in Utrecht

‘Uitvoering geven aan de programma’s Rugzak en Bij de Hand (voor uitleg hierover zie Smit, 2004) bij Stichting de Meeuw te Rotterdam. De assistenten gebruiken veel de eigen taal als voertaal, ook half de eigen taal, half het Nederlands. In het eerste jaar van de aanstelling zijn hun taken primair: het instrueren van ouders over het gebruik van het materiaal; -het bespreken van de voortgang van het kind met de ouders; het ondersteunen van de ouder in het ontwikkelen van een effectief opvoedingsgedrag; het ontvangen van ouders in de voor- of voorschool voor de instructie van het materiaal; het mede verzorgen van voorlichting en werving van (nieuwe) ouders en themabijeenkomsten en - het bijhouden van een administratie en deelname aan overleg’.

Maatschappelijk consulent in Zuid-Holland

‘Het afleggen van huisbezoeken, het verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten over opvoedkundige onderwerpen, het verzorgen van oudercursussen Opvoeden Zo en Puber Ouder cursus, het verzorgen van workshops voor beroepskrachten over onder andere de islam en opvoeden in twee culturen’.

Samenspel leidster

Update: deze functie is niet meer te vinden. Wellicht is deze opgeheven of elders ondergebracht. Daarom hier niet beschreven.

Contactouder op Brede School in Boxtel

‘Werkt als intermediair in het onderwijs, het opbouwwerk, peuterspeelzalen, GGD en in het kader van de Brede School ontwikkeling in de wijk Selissenwal. Voert zelfstandig activiteiten uit zoals centrale opvangklas, de taalspeelgroepen, conversatielessen, koffie-inloop op scholen en peuterspeelzalen. Ze zijn actief in de begeleiding van ouders en wijkbewoners bij het uitvoeren van diverse sociaal-culturele activiteiten, zoals de computerclub, intercultureel koken, voor- tussen- en naschoolse opvang en het sociaal-cultureel kinderwerk. Verder spelen ze een elementaire rol bij de uitvoering van informatiebijeenkomsten over opvoeding en gezondheid, themabijeenkomsten etc.’.

Schoolcontactfunctionaris in Voortgezet Onderwijs in Rotterdam

Update: deze functie wordt ondertussen in meerdere plaatsen in Nederland ingezet (niet alleen Rotterdam). ‘Het gaat om het vervullen van een brugfunctie tussen school, ouders en leerlingen. De hulp van een schoolcontactpersoon wordt ingeroepen als er problemen zijn waarbij taal of cultuur een rol speelt. Dit kan zowel op initiatief van ouders als van een leerling. Daarnaast organiseren schoolcontactfunctionarissen bijeenkomsten voor ouders’ (Smit, 2004).

Consulent voor Onderwijsproject en voor Woonwagengewoners Roma en Sinti

Update: deze functie is niet meer te vinden. Wellicht is deze opgeheven of elders ondergebracht. Daarom hier niet beschreven.

Op het O&O terrein was de buurtmoeder de eerste intermediaire functie, in het leven geroepen in het kader van de gestructureerde programma’s in de Opstapreeks die vroegtijdige preventie beoogden van onderwijsachterstand. In van Thiel (2004) worden buurtmoeders als volgt omschreven: ‘buurtmoeders hebben bij voorkeur dezelfde achtergrond als de allochtone en soms ook autochtone gezinnen die ze bezoeken. Door diezelfde taal en cultuur zijn ze beter in staat om de doelgroep te bereiken. Dat wil zeggen dat ze beter contacten kunnen leggen en beter kunnen communiceren. Buurtmoeders bieden gezinnen met kinderen van nul tot zes jaar ondersteuning bij de opvoeding en ontwikkeling van kinderen. Ze werken ook steeds vaker op peuterspeelzalen. Ze assisteren hun coördinator of organiseren soms zelf groepsbijeenkomsten in het buurthuis of op de peuterspeelzaal. Ze informeren moeders over opvoeding en onderwijs en wisselen ervaringen uit. Daardoor wordt de drempel naar andere activiteiten in buurthuis of school verlaagd. Buurtmoeders zijn dan ook intermediairs tussen voorzieningen voor kinderen in de vroeg- en voorschoolse fase en de ouders. Meestal zijn buurtmoeders en hun coördinatoren in dienst bij welzijnsinstellingen’. In Smit (2004) valt te lezen: ‘Aan deze functie werd begin jaren negentig een tweede doelstelling gekoppeld, namelijk een scholings- en werkgelegenheidsinstrument voor laagopgeleide (vooral allochtone) vrouwen. Vanaf het begin werd deze functie ondersteund door het toenmalige Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur door in 75 gemeenten Opstaprojecten te financieren, evenals de landelijke ondersteuning door de Averroës Stichting’ (Smit, 2004). Tot 1 januari 2003 zijn de buurtmoeder- en aanverwante functies ontwikkeld en ondersteund door de Averroës Stichting. Vanaf deze datum zijn programma’s voor ouders en/of kinderen ondergebracht bij het NIZW en trainingen voor (para)professionals bij het Centrum Professionalisering van het NIZW (van Thiel, 2004).

Veel van de O&O functies richten zich op het bevorderen van ontwikkelingskansen van kinderen en het ondersteunen van de opvoeding van ouders in de thuissituatie: buurtmoeder/ contactmedewerker bij Opstap, Spel aan Huis etc. Daarnaast zijn er in de loop der tijd meer functies gekomen waarin men zich

primair bezighoudt met toeleiding naar het opvoedings- en onderwijsondersteunende aanbod. Het gaat hier bijvoorbeeld om de contactmoeder Stap In, de Wijkconsulent Rotterdam, de Ambassadeur Tweede Thuis Rotterdam, de introconsulent Rotterdam en de maatschappelijk consulent Zuid-Holland. Een functie die wij niet in Smit vonden, maar waarin ook sprake is van toeleiding naar aanbod in deze setting is die van **Toeleider naar een interculturele peuterspeelzaal in Amersfoort**: 'Allochtone ouders die met hun kind naar het consultatiebureau komen, worden door de wijkverpleegkundige zonodig direct verwezen naar SOVEE, een organisatie die werkt aan het vergroten van onderwijskansen voor kinderen en jongeren van 0 - 23 jaar. SOVEE werkt met allochtone medewerkers, waardoor de taaldrempel wordt overwonnen. Indien er sprake is van taalachterstand/ sociaal-emotionele achterstand, wordt bevorderd dat het kind aan activiteiten van de interculturele basispeuterspeelzaal gaat deelnemen. Het leidersteam van de peuterspeelzaal wordt gevormd door een allochtone en een autochtone leidster. Door huisbezoeken van allochtone SOVEE-medewerkers worden ouders gestimuleerd hun peuter aan te melden voor de peuterspeelzaal, waarbij ze zonodig praktisch worden begeleid' (Ministerie van SozaWe, 2003). Dan zijn er ook nog de meer onderwijsgebonden intermediaire functies die ná de buurtmoeders zijn ontstaan, bijvoorbeeld de contactouder voorschool in Amsterdam, contactouders Brede School Boxtel, assistent ouderbetrokkenheid Rotterdam en schoolfunctionaris in het voortgezet onderwijs in Rotterdam. Het betreft hier veelal reguliere functies waarbij de intermediair in dienst van de school is om de kloof tussen onderwijs en bepaalde doelgroepen te dichten. In deze functies zijn doorgaans ook mannen te vinden. De andere functies worden vrijwel altijd door vrouwen bekleed.

Conclusie: binnen het opvoedings- en onderwijsondersteunende aanbod richten de paraprofessionele en intermediaire functies zich op thuisgerichte- opvoedings en ontwikkelingsondersteunende programma's, op toeleiding naar het aanbod O&O in de wijk en vanuit het onderwijs op de brug tussen onderwijs en ouders/leerlingen. Een en ander gebeurt via individuele contacten, al dan niet aan huis, en groepsbijeenkomsten, terwijl in een enkel geval ook sprake is van begeleiding (naar peuterspeelzaal). Opnieuw zijn de activiteiten vooral gericht op de doelgroepen; in enkele gevallen wordt genoemd dat de intermediairen informatie, wensen, behoeften of ervaren hindernissen doorspelen aan de instellingen.

3.3 Allochtone ouderen in zorg en welzijn

Het doel van de inzet van intermediairs in deze setting is om ouderen uit hun isolement te halen en hun de weg naar Nederlandse instellingen op het gebied van zorg en welzijn te wijzen. De functie bestaat ongeveer sinds 1997 toen het Ministerie van VWS besloot het project Pédula te starten, bestaande uit vijf pilots met als doel de ontwikkeling van de functie van intermediair voor allochtone oudere vrouwen. Sinds die tijd is er veel gebeurd; op een groot aantal plaatsen in Nederland wordt er nu gewerkt met intermediairs voor allochtone ouderen, en die richten zich niet alleen op vrouwen. De intermediairs in deze setting vormen een heterogene groep. Ze werken bij verschillende werkgevers, zoals bij Stichting Werk en Welzijn Ouderen, GGD-en en zelforganisaties. Ook hun takenpakket en opleiding variëren. Hun werkwijze met betrekking tot allochtone ouderen is vaak hetzelfde als voor Nederlandse ouderen, alleen gaan zij doorgaans meer outreachend te werk. Vaak verzorgen intermediairs voorlichtingsbijeenkomsten en gesprekken voor specifieke groepen ouderen. Ook is het

zo dat in sommige plaatsen de intermediairs op huisbezoek gaan; zij geven dan informatie over voorzieningen en instellingen in de eigen taal (Smit 2004). Behalve in zorg en welzijn, vonden wij ook in andere settings intermediaire functies waarbij de betreffende persoon zich bezighoudt met ouderen; het gaat dan niet altijd specifiek om allochtone ouderen. Het betreft doorgaans tijdelijke en vrijwillige functies naar aanleiding van het ontstaan van een bepaalde actuele situatie dan wel een tijdelijk project. Bijvoorbeeld **de Seniorenbrigade in Hoogvliet**. 'Daar wonen veel ouderen die opzien tegen de sloop van hun huis in verband met de herstructurering en tegen de daarmee samenhangende gedwongen verhuizing. Om deze ouderen goed op te vangen en te begeleiden is met subsidie van de deelgemeente door de Stichting Dienstverlening Gehandicapten en Senioren een Seniorenbrigade in het leven geroepen. Zij brengen huisbezoeken aan ouderen en helpen hen hun problemen op te lossen. Ze regelen kleine klusjes in en om het huis, van behangen tot tuinonderhoud en senioren worden actief betrokken bij het ontwikkelen van de woningen die voor hen worden gebouwd' (www.loisweb.nl).

Nog een andere functie in de ouderenzorg is die van **Gastvrouw/gastheer in Enschede voor toeleiding naar buurtkamers** in het kader van het project 'Multiculturele buurt voor ouderen'. 'Door middel van participatie in buurtkamers wordt de integratie en het welzijn van allochtone ouderen in Enschede-Zuid bevorderd. Er wonen veel Suryoye-Turken en Marokkanen die de huidige hulpverlening slecht bereikt. Zorgconsulenten van de welzijnsorganisatie Enschede werven gastheren/vrouwen in samenwerking met Humanitas. De vrijwilligers worden in tweetallen ingezet, zoveel mogelijk in 'multiculturele duo's'. De zorgconsulent begeleidt de allochtone vrijwilligers als coach en kan een intermediaire rol spelen bij onderlinge problemen. Ouderen worden met hulp van deze vrijwilligers toegeleid naar buurtkamers waar de zorgconsulenten inloopsprekuren, voorlichtingsactiviteiten en allerlei projecten organiseren. De functie van vrijwilliger wordt langzaam afgebouwd omdat op een gegeven moment ouderen 'over de drempel' zijn geholpen'.

Concluderend: de meeste intermediairs voor allochtone ouderen zijn in dienst van een stichting, GGD of zelforganisatie. Zij fungeren als brug tussen de hulpverleningsinstellingen en de (allochtone) ouderen door hen de weg te wijzen naar Nederlandse instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Naast deze reguliere functies in zorg en welzijn, worden er ook in andere settings steeds vaker intermediairs ingezet die zich met ouderen bezighouden; het gaat hier doorgaans om vrijwillige, tijdelijke functies in het kader van bijvoorbeeld buurtgerichte projecten.

De meest voorkomende activiteiten zijn het organiseren van spreekuren, voorlichtingsbijeenkomsten en huisbezoek. Daarnaast worden in één project 'buurtkamers' georganiseerd en biedt men hulp met klussen in en om huis. Ook bevorderen de intermediairs in dit project de participatie van ouderen in besluitvorming over bouwen.

3.4 Jeugdhulpverlening en -zorg

In het overzicht van Smit worden de volgende intermediaire functies weergegeven in deze sector.

Contactfunctionaris bij JOUW PROJEKT, Humanitas Rotterdam

‘JOUW PROJEKT is de naam van de afdeling jeugdhulpverlening van de Stichting Humanitas Thuiszorg en de Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. Maar het is ook de naam van een manier van werken. Eén van de kenmerken is de inzet van zogenoemde contactfunctionarissen. De Marokkaanse contactfunctionarissen zijn in 1993 begonnen, de Kaapverdiaanse in 1997. Deze intermediairs spelen snel in op signalen vanuit de politie, het onderwijs, de consultatiebureaus en andere verwijzers’ (van Thiel, 2004). Ze treden op als intermediairs tussen politie en ouders van jongeren die met de politie in aanraking komen en verwijzen (indien nodig) door naar de hulpverlening van het JOUW PROJECT. Waar het om gaat is de cultuur- en communicatiekloof te overbruggen.....’ (Smit, 2004).

MAATJES in de ambulante jeugdzorg (MAJ) in Eindhoven

‘Door een intakegesprek worden cliënten gekoppeld aan een intermediair die het beste thuis is op het gebied van zijn of haar problematiek. De begeleiding wordt ongeveer gedurende een jaar aangeboden. De intermediairs voeren de volgende taken uit: - het afleggen van huisbezoeken, - het aanleren van sociale vaardigheden aan cliënten, -het begeleiden van cliënten bij het contact leggen en/of onderhouden met diverse (hulpverlenings-)instanties zoals woningbouwverenigingen, scholingsinstituten en Centra voor Werk en Inkomen, het ordenen van de financiële situatie’ (Smit, 2004).

Er wordt de laatste jaren niet alleen in de Jeugdzorg, maar ook in andere settings met maatjes gewerkt. In het onderwijs wordt dit vaak mentoring genoemd. Mentoring is een begeleidende activiteit waarbij een meer ervaren persoon een minder ervaren persoon begeleidt door het uitwisselen van praktische ervaringen en het geven van regelmatige feedback. De begeleiding vindt meestal plaats buiten de lessen en de mentor fungeert in een een-op-een relatie als rolmodel en coach. In sommige gemeenten wordt er met **Sportmaatjes** gewerkt, zoals in de gemeente Helmond. Doel van het project: Het doorbreken van het maatschappelijke isolement van allochtone vrouwen en meisjes en deze vrouwen stimuleren tot een brede maatschappelijke oriëntatie en participatie. Via het ‘maatjesschap’ richt het project zich op individuele ontplooiingsmogelijkheden op het gebied van sport, taal en vrije tijdsbesteding. Het project is begonnen in april 2005 en loopt tot december 2006 (www.equality.nl). Maar de nadruk ligt tegenwoordig vooral op het mentorschap in het kader van toelatingsprojecten naar taalcursussen, opleiding en werk in het kader van het participatiebeleid, aangezwengeld door de commissie PaVEM (zie onder ‘werk’).

Concluderend zien we in de jeugdzorg een voorbeeld van de brugfunctie, het middelen tussen de doelgroep en professional (JOUW PROJECT). De mentorprojecten lijken vooral te focussen op de doelgroepen en toeleiding ervan naar de reguliere voorzieningen/instellingen. Individuele contacten (huisbezoek) en begeleiding naar instellingen staan daarbij centraal. Daarnaast worden ook educatieve doelen (aanleren sociale vaardigheden) en praktische dienstverlening (ordenen financiële situatie) genoemd.

3.5 Maatschappelijke dienstverlening

In het overzicht van Smit staan de volgende intermediaire functies vermeld binnen maatschappelijke dienstverlening.

Bezoekvrouwen

Taken in Amsterdam volgens Smit (2004): 'De bezoekvrouw heeft een ondersteunende functie en vervult een voorbeeldrol; dit doordat zij de situatie kent en haar weg al heeft gevonden, bijvoorbeeld door te werken, te studeren en maatschappelijk actief te zijn. Vooral voor nieuwkomers uit de doelgroep is het moeilijk om contacten tot stand te brengen met instellingen, organisaties en personen die hulp bieden die is toegesneden op hun situatie. Bij eventuele problemen pakt de bezoekvrouw de problemen niet zelf aan, maar helpt zij bij de doorverwijzing. Concrete taken: huisbezoek met een koffertje voorlichtingsmateriaal over activiteiten in wijk en stad. Luisteren naar wensen en behoeften, wegwijs maken en motiveren om deel te nemen aan cursussen en activiteiten; doorverwijzen o.a. door telefonisch spreekuur; hulp bieden bij opvoedings- en praktische problemen; tolken; -huiswerkbegeleiding verzorgen en het organiseren van bijeenkomsten'.

Assistent activiteitenbegeleider Groningen

Update: deze functie is niet meer te vinden. Wellicht bestaat deze niet meer of is de functie elders ondergebracht.

In diverse steden in Nederland zijn er bij instellingen voor lokaal welzijnswerk bezoekvrouwen actief. Zij hebben als taak om andere allochtone vrouwen te benaderen, te stimuleren en te activeren om deel te nemen aan activiteiten, voor hen zelf en hun kinderen. Bezoekvrouwen zijn bijvoorbeeld te vinden in Zwolle, Kampen, Deventer, Zaandam en Roosendaal. Ook bij migranten(zelf)organisaties als de Stichting MAMA in de Bijlmer in Amsterdam werken bezoekvrouwen. Zij werken vooral op het terrein van de sociale dienstverlening (van Thiel, 2004).

Naast de bezoekvrouwen, vonden wij nog een andere functie in het veld van de maatschappelijke dienstverlening, namelijk die van **Intermediair bij het Centrum voor Buitenlandse Vrouwen in Tilburg**. Daar stimuleren intermediairs allochtonen om meer gebruik te maken van bestaande voorzieningen en opleidingen. 'Zij doen dit onder andere door voorlichtingsbijeenkomsten over verschillende onderwerpen te organiseren in wijk- en buurtcentra. Ook geven zij voorlichting aan allochtonen bij organisaties 'in huis'. Op deze manier slaan de intermediairs een brug tussen de allochtone bevolking en de verschillende organisaties in Tilburg. Het Steunpunt Intermediairs richt zich niet alleen op allochtone vrouwen maar ook op allochtone mannen. Om allochtone jongens en mannen beter te bereiken worden mannen uit de doelgroep opgeleid tot gezondheidsvoorlichter en intermediair. Deze opleiding is een onderdeel van het project Lavanta en wordt verzorgd door het Centrum voor Buitenlandse Vrouwen in samenwerking met het ROC-DGO. Binnenkort kunnen de eerste mannelijke intermediairs aan de slag bij verschillende instellingen en organisaties in de wijken' (www.cbvtilburg.nl).

Conclusie: in de intermediaire functies in de maatschappelijke dienstverlening ligt het accent op toeleiding van de doelgroepen naar reguliere instellingen. Dit gebeurt via huisbezoeken, groepsbijeenkomsten en begeleiding. Daarnaast vindt ook feitelijke ondersteuning plaats, in praktische zin, bij de opvoeding en door

middel van huiswerkbegeleiding. Opvallend is de betrokkenheid van (allochtone) mannen als intermediair en doelgroep in deze sector.

3.6 Sociale activering

In het overzicht van Smit treffen we de volgende intermediaire functies aan in het kader van sociale activering.

Bezoek- en contactvrouw in het welzijnswerk

‘Een bezoekvrouw haalt vrouwen uit hun isolement en begeleidt ze naar taalles, scholing, opvoedingsadvies, werk, hulpverlening of de gezondheidszorg. In Zwolle en Kampen gaat het om: - het afleggen van huisbezoeken aan vrouwen uit de desbetreffende doelgroep; - het activeren van ouders om gebruik te maken van voorzieningen voor hun kinderen; - het desgevraagd verstrekken van informatie over de cultuur van de doelgroep aan medewerkers van instellingen; -het verbeteren van de communicatie door het vervullen van een brugfunctie tussen de doelgroep en de Nederlandse samenleving’ (Smit, 2004).

In 2005 ontving het project in Zwolle en Kampen van prinses Máxima het Appeltje van Oranje, de jaarlijkse prijs voor succesvolle welzijnsprojecten van het Oranjefonds.

‘In Zaandam gaat het om het stimuleren van allochtone vrouwen om deel te nemen aan activiteiten binnen en buiten de buurtcentra. In Roosendaal verstrekken de bezoekvrouwen informatie over activiteiten die in de buurtcentra worden georganiseerd en houden ze zich bezig met tolkwerkzaamheden. In Deventer gaat het om: - het leggen van individuele contacten met Turkse vrouwen, het geven van hulp aan Turkse vrouwen in hun contacten met welzijnsinstellingen en het signaleren van behoeftes en die waar nodig doorspelen aan buurtwerk en andere instellingen’ (Smit, 2004).

Intermediair oudkomers in Zaandam

‘Huisbezoeken afleggen om ouders of opvoeders te ondersteunen, ongeveer drie keer per jaar;onderhouden van contacten met doelgroep en eventuele relevante organisaties; begeleiden van door- of uitstroom van deelnemers; -voorbereiden en uitvoeren van themabijeenkomsten, - geven van informatie over activiteiten en programma’s over spelen, opvoeding en ontwikkeling van kinderen,- aanspreekpunt zijn tijdens de gehele cursusperiode,- rapporteren over wensen, behoeftes en problemen van de doelgroep, evenals voortgang van de werkzaamheden. Hierbij hoort ook het invullen van registratieformulieren en andere administratieve werkzaamheden’.

Cultureel ambassadeur sociale activering in Delfshaven, Rotterdam

‘Contacten leggen met de doelgroep; voorlichting geven over sociale activering; verspreiding van folders (in eigen taal); begeleiden van klanten’.

Wij vonden ook nog de **Intermediair Roma, Stimulans Veldhoven**. ‘De belangrijkste taken zijn: - het op gang brengen en houden van de communicatie tussen de Roma, de gemeente en de betrokken instanties; het gemeentelijke beleid vertalen naar de Roma en de betrokken instanties; het proberen op te lossen van de problemen van de Roma en/of het neerleggen van de vragen bij de juiste persoon of instelling; - het proberen te activeren van de Roma op diverse terreinen (vooral wat betreft de woonwagenvoorwaarden, gezondheidsaspecten en sociaal-culturele activiteiten); - het opzetten van een netwerk van 1e lijnhulpverleners om zo sneller te kunnen reageren bij allerlei vragen en/of

problemen; - het bevorderen van de deskundigheid van alle betrokkenen; - het vroegtijdig onderkennen van problemen bij individuele personen en/of gezinnen en het inschakelen van de juiste hulpverleners' (www.stichtingstimulans.nl). Een andere functie die veel voorkomt is die van **Vrijwilliger bij Landelijk Netwerk Thuislesorganisaties**. 'In 2004 begon de Commissie PaVEM (Participatie van Vrouwen uit Etnische Minderheden) met het aanbieden van een herintegratieproject voor werkzoekende allochtone vrouwen. Circa 180.000 allochtone vrouwen (2004) beheersen de Nederlandse taal niet of onvoldoende. Een van de oorzaken daarvan is dat veel vrouwen om religieus-culturele redenen thuis gehouden worden. PaVEM bevorderde daarom het geven van taallessen aan huis, in het kader van het Landelijk Netwerk Thuislesorganisaties. Het Oranje Fonds steunde dit initiatief met 9 miljoen euro. Prinses Máxima lanceerde in 2004 de website 'Taalles aan huis'. Via het Landelijk Netwerk werken honderden vrijwilligsters die elke week aan huis Nederlandse les. De lessen zijn bedoeld voor vrouwen die (nog) niet naar buiten kunnen, durven of mogen om Nederlands te leren. Om heel uiteenlopende redenen kunnen zij niet naar school; zij hebben psychische of lichamelijke klachten, de zorg voor een ziek of gehandicapt familielid of zij durven bijvoorbeeld niet, omdat zij de weg niet weten' (www.taallesaanhuis.nl).

Enkele van de voorbeelden die te vinden zijn op de participatieagenda 2010:

'Enschede gaat een project opzetten waarbij oudere allochtone vrouwen worden ondersteund door een vrijwillige vertrouwenspersoon (Buddy) in het kader van Taalplus'.

'Hengelo gaat een aanvraag indienen bij het Oranje Fonds om het Taalmaatjesproject uit te breiden. Een Taalmaatje is een vrijwilligster die thuiskomt bij allochtone vrouwen om de Nederlandse taal te oefenen. Deze mogelijkheid is ondersteunend aan een lopend taaltraject. Het project wordt uitgevoerd vanuit het EU Equal project "Allochtone Vrouwen in Opmars" (AVIO) door Carint Maatschappelijke Dienstverlening, met ondersteuning van een taaldocent'.

'De gemeente Maastricht gaat in samenwerking met Vereniging Humanitas, Samen Taal Actief en Stichting Dienst aan Kerk en Samenleving/Samenspraak thuistaallessen organiseren voor vrouwen uit etnische minderheden die niet of nauwelijks bereikt worden met het reguliere taal- of inburgeringsaanbod. De thuislessen Nederlands zullen medio 2005 van start gaan met een taallessaanbod voor 40-65 vrouwen per jaar'.

'In Schiedam komt er een nieuwe projectorganisatie die vrijwilligers gaat matchen met allochtone vrouwen die de Nederlandse taal willen oefenen'. (PaVEM 2006).

In sommige gemeenten worden intermediairs ook ingezet om het stimuleren van de Nederlandse taal te bevorderen, door vrouwen naar taallessen toe te leiden of te bevorderen dat zij participeren in de taallessen aan huis.

De besproken functies worden doorgaans door vrouwen bekleed, hoewel er in Rotterdam nu ook enkele mannelijke culturele ambassadeurs zijn. De opleidingen variëren van een kadertraining tot HBO. De meesten zijn in dienst van een welzijnsinstelling en komen uit de doelgroep van de te bezoeken mensen, maar dit is niet per definitie het geval; in het geval van de taallessen aan huis is dit bijvoorbeeld niet expliciet noodzakelijk.

Conclusie: het gaat in deze setting voornamelijk om het afleggen van huisbezoeken, veelal bij vrouwen, met als voornaamste doelen toeleiding naar instellingen en/of het geven van taallessen. Daarnaast vindt begeleiding naar instellingen plaats. Bij het Romaproject gaat het blijkens de beschrijving ook om signaleren van problemen en behoeften en doorspelen ervan aan de instellingen.

3.7 Werk

In het overzicht van Smit hebben enkele functies betrekking op de arbeidsmarktsector.

Brugfunctionaris bij Nieuwkomers aan de slag in Amersfoort

Update: het betrof hier een tijdelijke intermediaire functie. Dit project is inmiddels afgerond en wordt daarom hier niet meer vermeld.

Projectmedewerker 'Doe Mee' in Nijmegen

'Van de vier projectmedewerkers zijn er twee adviseurs van het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) die onder andere voorlichting verzorgen bij wijkcentra en zelforganisaties van allochtonen van waaruit ze allochtone vrouwen toe leiden naar werk, re-integratietrajecten of workshops die het CWI verzorgt. Ze vormen ook een brug naar de overige CWI-werkzaamheden zoals intensieve bemiddeling, jobhunting, en het creëren van sectorale arbeidsprojecten. Samen met de twee andere projectmedewerkers die ook casemanagers inburgering zijn, zijn ze aanwezig bij het Doe Mee infopunt, waar informatie te verkrijgen is over taallessen, cursussen en re-integratieprojecten. Via onder andere een meubel met een computer zijn ze behulpzaam bij het opzoeken van deze informatie' (Smit, 2004).

In de afgelopen jaren zijn er binnen de setting werk door het hele land veel intermediaire functies ontstaan en deze trend zal de komende jaren verder doorzetten. Het gaat vooral om het coachen van allochtone vrouwen om hen naar de arbeidsmarkt toe te leiden, of (eerst) naar een taalcursus of opleiding. De genoemde activiteiten bevinden zich op het snijvlak van 'sociale activering' en 'werk' en zijn in gang gezet door de commissie PaVEM (Participatie van Vrouwen uit Etnische Minderheden). 'De commissie PaVEM vindt dat er te lang over de hoofden van de vrouwen is gesproken. Het is belangrijk dat zij zelf een rol van betekenis krijgen in het participatieproces. Daarom heeft de commissie in juni 2004 het Participatieteam geïnstalleerd, een team van 30 betrokken en succesvolle vrouwen met uiteenlopende etnische achtergronden die op verschillende terreinen van de samenleving actief zijn. Zij vormen een nationale voorhoede voor allochtone vrouwen die actiever willen meedoen in de maatschappij. Naast rolmodel voor andere allochtone vrouwen treden de leden van het Participatieteam op als gesprekspartner voor gemeenten. Zij kunnen hen helpen in contact te komen met de allochtone vrouwen in hun stad en er zorg voor dragen dat de vrouwenparticipatie een structurele plek krijgt in het gemeentelijke beleid. Bovendien zijn zij een klankbord voor bedrijven en voor beleidsmakers op rijksniveau. Vanuit hun deskundigheid en ervaring kunnen de vrouwen een inhoudelijke bijdrage leveren aan het participatieproces door constructief mee te denken over de arbeidsbemiddeling van allochtone vrouwen en over de uitvoering van het taalonderwijs. Naast het landelijke Participatieteam, zijn er in 14 gemeenten lokale P-teams gevormd of in vorming. Inmiddels is het landelijke P-team ondergebracht in een zelfstandige stichting die de beweging voortzet die door de commissie PaVEM in gang is gezet' (PaVEM, 2006). De

P-teams treden op als overlegorgaan voor de gemeente en als rolmodel voor vrouwen in hun stad. Omdat zij hun kennis inzetten voor zowel vrouwen als beleidsmakers, werkgevers en lokale politici vormen zij een onmisbare schakel tussen beleid en praktijk (www.equality.nl)’.

De commissie concentreerde zich op vier hoofdthema’s:

1. **TaalPlus:** het leren van de Nederlandse taal niet als doel op zich, maar als voorwaarde voor participatie (zie ‘sociale activering’).
2. **Werk:** een uitstekende manier om te participeren, het biedt sociale contacten, economische zelfstandigheid en mogelijkheden tot zelfontplooiing.
3. **Maatschappelijke dialoog:** een respectvol klimaat, waarin met en niet óver allochtone vrouwen wordt gesproken, is een voorwaarde voor hun participatie (zie hierna onder ‘leefbaarheid’).
4. **Participatieteam:** een voorhoede van succesvolle vrouwen uit een etnische minderheidsgroep die andere vrouwen motiveert en stimuleert om door te gaan.

Hier is van belang dat het Centrum voor Werk en Inkomen in het kader van de afspraken met PaVEM over Werk (thema 2) het coachproject **Geef kleur aan je werk!** heeft opgezet. In dit project coachen zo’n 100 allochtone medewerkers van het CWI één op één allochtone werkzoekende vrouwen. Bij coaching moet gedacht worden aan tips en adviezen voor gedrag en houding, het combineren van zorg en werk, het nemen van eigen verantwoordelijkheid, het bewust worden van eigen talenten en de kunst die te benutten en doorverwijzen voor netwerkgesprekken. Er wordt gebruik gemaakt van de zogeheten PaVEM-cocktail. Dit is een combinatie van succesvol gebleken instrumenten. Kenmerkend voor alle instrumenten is dat werkgevers een grote rol spelen, net als een direct contact tussen hen en werkzoekenden.

Ingrediënten van de PaVEM-cocktail zijn:

- CV- of “smoelen”-boek: CV’s met foto’s van werkzoekende allochtone vrouwen gebundeld.
- Convenant met het bedrijfsleven waarin afspraken over het aanmelden van vacatures bij het CWI, over eerlijke kansen bieden, het aanbieden van (snuffel)stages, etc.
- Netwerkbijeenkomst met werkgevers en werkzoekende vrouwen. Doel is om allochtone vrouwen die werk zoeken een gezicht te geven bij werkgevers (PaVEM, 2006).

Enkele van de vele voorbeelden die te vinden zijn op de participatieagenda 2010:

‘Enschede gaat een project opzetten waarbij oudere allochtone vrouwen worden ondersteund door een vrijwillige vertrouwenspersoon (Buddy) in het kader van Taalplus’.

‘De gemeente Alkmaar wil graag een dialoog tot stand brengen tussen allochtone en autochtone vrouwen en tussen allochtone vrouwen en opinieleiders van instellingen op stedelijk en wijkniveau. Om die reden heeft de gemeente de oprichting van een lokaal participatieteam ondersteund dat 31 mei 2005 is samengesteld. Het participatieteam bestaat uit allochtone vrouwen met een goede maatschappelijke positie die in staat zijn de dialoog aan te gaan en die andere allochtone vrouwen kunnen inspireren meer deel te nemen aan de samenleving. Daarnaast ondersteunt de gemeente Alkmaar een aantal taalprojecten. Voorbeelden zijn projecten waarbij vrijwilligers zich minimaal zes maanden inzetten om de taalvaardigheid en zelfredzaamheid te vergroten van vooral allochtone vrouwen die aan een inburgeringexamen deelnemen’.

'In Almelo zijn veel Turkse vrouwen actief die een voorbeeld zijn voor hun omgeving. Deze vrouwen samen zijn in feite het Almelose P-team. De gemeente Almelo is van plan om in de tweede helft van 2005 een P-team van minimaal 10 voorbeeldvrouwen op te zetten om zo nog meer allochtone vrouwen te bereiden'.

'Emmen wil tot en met eind 2007 50 vrouwen deel laten nemen aan het Equal project Spark. Dit project leidt inburgeraars (oudennieuwkomers) toe naar passend en betaald werk. Bij het CWI staan 44 vrouwen in fase 1 ingeschreven. In samenwerking met het CWI worden de mogelijkheden onderzocht om met de Soroptimisten een project te ontwikkelen. Allochtone vrouwen worden gekoppeld aan een coach vanuit de serviceclub die de weg naar werk helpt banen: Vrouwen voor vrouwen (Zij aan Zij). Er wordt begonnen met tien allochtone vrouwen: Het betreft vrouwen die in het land van herkomst weinig of geen scholing hebben gevolgd'.

'Haarlem werkt op verschillende plekken aan een vorm van coaching voor allochtone vrouwen. In de stadsdelen zijn twee wijk contactvrouwen aangesteld die ook een rol binnen het coachen van vrouwen vervullen. Daarnaast gaan vrijwilligers onder supervisie van een docent, thuistaallessen geven aan allochtone vrouwen. Doel is allochtone vrouwen uit hun isolement te halen en hen toe te leiden naar het reguliere scholingsaanbod in de wijken. De Vrijwilligerscentrale, het project Samenspraak van 't Gilde en het Nova College werken hierin samen'.

'Lelystad gaat een aanvraag indienen bij het Oranje Fonds om het project Taalmaatje uit te breiden waarbij allochtone vrouwen naast het volgen van reguliere lessen, taallessen krijgen aan huis. Lelystad is van plan een coachproject te starten dat allochtone werkloze vrouwen kan begeleiden op hun zoektocht naar werk'. (PaVEM, 2006).

Ook in kleinere gemeenten staat participatie centraal. Soms is er al resultaat geboekt: de projecten de Sleutel en het MaPa project van de gemeente Culemborg op het gebied van integratie en participatie blijken succesvol. Met beide projecten, die inmiddels een jaar lopen, bereikte de gemeente al 140 allochtone inwoners. Dit is twee keer zoveel dan verwacht. Het Maatschappelijk Participatie project bestaat uit een aantal projecten voor vrouwen, zoals taallessen, het speelmee project om taalachterstand te voorkomen bij jonge kinderen en het maatjesproject dat autochtone en allochtone vrouwen met elkaar in contact brengt. Tijdens deelname aan deze activiteiten kunnen de vrouwen gebruik maken van activiteit gebonden kinderopvang. Met het project de Sleutel biedt Culemborg inburgeringstaallessen en ondersteuning bij het zoeken van een baan aan allochtonen. Tien personen vonden daarbij reeds een baan. Verschillende methoden worden daarbij gebruikt, langdurig werklozen krijgen trajectbegeleiding en voor kortdurend werklozen is er jobhunting. Ook zijn er mogelijkheden voor een sollicitatietraining of voor het volgen van een opleiding (www.equality.nl).

Behalve toeleiding van vrouwen naar werk, is er tegenwoordig ook veel inzet op het bestrijden van jeugdwerkloosheid. Eén van de vele voorbeelden op dit terrein is de **Coach voor Amsterdamse jongeren** in het project Goal. De gemeente Amsterdam helpt met Goal jongeren tussen de 13 en 23 jaar, die problemen hebben, in aanraking zijn geweest met criminaliteit en drugs, of die het op school redelijk doen maar thuis weinig steun krijgen. De mentoren zijn

Amsterdamse vrijwilligers die de jongeren gedurende een jaar wekelijks ontmoeten en helpen om hun talenten te ontplooien. Goal wordt uitgevoerd door Radar Advies; zij koppelt de jongere niet alleen aan een geschikte coach, maar zorg ook dat mentor en jongere worden begeleid door een school, jongerencentrum, jeugdzorginstelling of de Dienst Werk en Inkomen (www.goal.amsterdam.nl).

Conclusie: in de arbeidsmarktsector is de afgelopen jaren veel in beweging gezet. Het accent ligt op participatie van allochtone vrouwen en in toenemende mate ook jongeren. Mede dankzij het werk van de commissie PaVEM worden er steeds meer intermediairs als coach/maatje ingezet om vrouwen naar taalcursussen, opleiding dan wel werk toe te leiden. Om hun participatie te bevorderen voorzien de coaches de vrouwen daarnaast van informatie en advies. De intermediaire functie krijgt eveneens gestalte doordat daadwerkelijk contact tot stand wordt gebracht tussen werkzoekende vrouwen en werkgevers (netwerkbijeenkomsten) en door afspraken met het bedrijfsleven. Deze afspraken komen tot stand middels de landelijke en lokale Participatieteams, die een gesprekspartner vormen voor overheden en werkgevers en meedenken over de arbeidsbemiddeling van allochtone vrouwen. Daarnaast fungeren de leden van de P-teams als rolmodel voor de vrouwen. Intermediairs worden ook steeds meer ingezet om jongeren naar opleiding en werk toe te leiden in het kader van het bestrijden van jeugdwerkloosheid.

3.8 Leefbaarheid en duurzaamheid

In het overzicht van Smit zijn een vijftal intermediaire functies op het vlak van leefbaarheid en duurzaamheid beschreven. Over enkelen daarvan konden wij geen informatie meer vinden. Het is de vraag of deze functies nog bestaan. Daarom worden zij hier niet beschreven:

Wijkhostess in de Bijlmermeer, Amsterdam;
Verhalenverteller in Rotterdam;
Intermediair veiligheidsbeleid in Gouda.

Het project Coach **allochtonen en energiebesparing** is inmiddels afgerond. De **Buurtvader** is een intermediaire functie die nog wel bestaat; 'buurtvaders lopen in ploegen rondes door de wijk. De vaders spreken de jongeren aan, maken indien nodig een melding bij de politie en helpen jongeren bij het leggen van contacten met hulpverleningsinstanties en arbeidsbureaus'. In een recent onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (2005) over de buurtvadermethodiek wordt de opkomst van de buurtvadermethodiek als volgt beschreven. Het eerste buurtvaderproject ontstond in 1999 in Amsterdam. De belangrijkste aanleiding vormde het ordeverstoring gedrag van groepen Marokkaanse jongens. Ook de wens van Marokkaanse vaders om hun verantwoordelijkheid als vaders-opvoeders (terug) te nemen in het publieke domein, en deze verantwoordelijkheid aan de omgeving te tonen, speelde een belangrijke rol. Het buurtvaderproject werd een succes en het initiatief werd overgenomen in andere steden. Na '11 september' kwam de ontwikkeling van buurtvaderprojecten in een stroomversnelling, waarbij naast de behoefte aan pacificatie ook de toenemende waardering - zowel binnen de gemeenschap als vanuit overheden - van de eigen verantwoordelijkheid van burgers meespeelde. Deze waardering heeft zich op een aantal plaatsen vertaald in professionele en materiële ondersteuning van de buurtvaders.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het surveilleren door de wijk een kernactiviteit is. De verschillende projecten, zo'n 30 in aantal, lopen uiteen in de mate waarin de buurtvaders daarnaast aan bemiddeling doen. Daarbij gaat het blijkens het onderzoek overigens vooral om jongerenwerk. Soms beperkt de interventie zich tot het luisteren naar en discussiëren met de jongeren. Meestal trekken de buurtvaders de consequenties uit wat zij van de jongeren (en eventueel anderen in de wijk) horen en doen zij bemiddelingswerk in reactie hierop of organiseren zij zelf activiteiten, bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd. Hiermee geven de betreffende buurtvaders de jongeren een stem in het formuleren van en oplossen van hun problemen. Sommigen gaan nog verder en geven hen een rol in de uitvoering van activiteiten. Jongeren op deze wijze een stem geven en medeverantwoordelijk maken vormt een belangrijke mogelijkheid om bij te dragen aan gedragsverbetering en burgerschapsvorming (De Gruijter & Pels, 2005).

Op het gebied van leefbaarheid vonden wij de volgende aanvullende informatie, te beginnen met de **Dialogoactiviteiten** die de Commissie PaVEM heeft gestimuleerd.

‘De commissie vindt praten met allochtone vrouwen een randvoorwaarde om hun participatie daadwerkelijk te doen slagen. Vooral in de huidige, turbulente periode waarin tegenstellingen alleen maar meer benadrukt lijken te worden, grijpen gemeenten de dialoog aan om hun burgers met elkaar in gesprek te brengen. De commissie ondersteunt deze positieve ontwikkeling en heeft gemeenten geadviseerd om de dialogen volgens specifieke dialoogmethodieken te voeren’ (PaVEM, 2006). De komende jaren zal in veel gemeenten ingezet worden op de dialoog tussen burgers van uiteenlopende herkomst en levensbeschouwing; hier kunnen ook intermediairs voor ingezet worden.

Buurtten met de burens: huisbezoeken in Boschveld, Den Bosch; ‘aanleiding voor het project was dat de **woningcorporatie** vond dat met de bewoners geen goede afspraken te maken vielen over de leefbaarheid en het schoonhouden van de buurt. De welzijnsorganisatie werd gevraagd om de bewoners hier meer bij te betrekken. Kwantitatieve gegevens over de samenstelling van de buurt waren er genoeg, over de individuele beleving van de bewoners bleek echter zeer weinig bekend te zijn. Besloten werd te onderzoeken hoe bewoners het leven in hun buurt ervaren, vooral om er achter te komen welke aanknopingspunten er bij de bewoners zelf bestaan om de relatie tussen verschillende bewoners(groepen) te verbeteren. Er is bewust gekozen voor het inzetten van vrouwelijke beroepskrachten om de interviews te houden. Beroepskrachten, enerzijds vanwege de deskundigheid die dit vereist, anderzijds in verband met privacybescherming. De inzet was immers dat mensen ook over hun persoonlijke problemen en vragen konden praten. Vrouwelijke beroepskrachten, omdat je als vrouw in veel gezinnen gemakkelijker binnenkomt, zeker bij allochtone gezinnen. Overdag zijn vooral ook de vrouwen thuis. Uiteindelijk werden zo'n 100 bewoners bereikt, autochtoon en allochtoon, man en vrouw’ (Ministerie van SozaWe, 2003). Dat er tegenwoordig vanuit woningcorporaties meer interesse bestaat voor het werken met intermediairs blijkt uit het interview dat wij hadden met een vertegenwoordiger van woningcorporatie Woonbron. Woonbron zoekt naar manieren om dichter bij de klant te komen. Een ‘buurthostess’ zou deze functie kunnen vervullen. Het zou iemand moeten zijn die een verbinding kan maken tussen de organisatie en de bewoners. De taken van een buurthostess zouden vergelijkbaar kunnen zijn met een hostess in de reisbranche: iemand die er gewoon is en aan wie je vragen kunt stellen wanneer dat nodig is. Wellicht kan de buurthostess mensen ook welkom heten in de buurt, startgesprekken voeren (met uitleg over voorzieningen, woonmilieu etc.) en (preventieve) huisbezoeken

afleggen. Dit laatste om in een vroeg stadium te kunnen inspelen op woonvragen/wensen van bewoners. Nu komt men vaak bij de corporatie als er een (acuut) probleem is en men wil verhuizen. Paraprofessionals zouden mogelijk een rol kunnen spelen bij de buurtbemiddeling en het bezichtigen van woningen (bron: interview vertegenwoordiger Woonbron Maasoevers).

Verder worden jongeren steeds vaker ingezet om de leefbaarheid in de wijk te verhogen, om de werk- en scholingssituatie van de jongeren en de veiligheid in de buurt in samenwerking met diverse partners te vergroten. Zij zijn in dienst van een uitzendbureau of volgen een opleiding. Enkele voorbeelden:

Politiejunioren Roermond; 'dit project liep van 2004 tot en met januari 2006. De politie wilde meer in contact komen met de jeugd én jongeren laten zien dat het ook leuk is om bij de politie te werken. Dat waren twee uitgangspunten om in juli 2002 binnen de basiseenheid Roermond Centrum te starten met het inzetten van politiejunioren. In het politiedistrict werkten op dat moment vijf politiejunioren. Deze junioren verrichtten toezichthoudende taken bij festiviteiten en evenementen, zoals het Ramadan voetbaltoernooi en het nationaal waterkamp (NAWAKA), de koopavond en -zondag, de skatebaan en de mobiele fietsenstalling. Zij bezoeken jeugd ontmoetingsplaatsen en jeugdsozen. Zij nemen deel aan bromfietsacties, het vuurwerkproject, activiteiten in het kader van Roer je mond en het promoten van de politie. De politiejunioren zijn in dienst bij een uitzendbureau en worden 24 tot 40 uur per vier weken op straat ingezet onder begeleiding van een politiefunctionaris. Zij hebben dezelfde bevoegdheden als elke burger en dragen ten opzicht van hun politiecollega's afwijkende (rode) bovenkleding met daarop de opdruk 'politiejunior'. In 2006 heeft een evaluatie van het proefproject plaatsgevonden. Tijdens deze evaluatie is gebleken dat door de aanwezigheid van politiejunioren sneller contact wordt gelegd en jongeren eerder bereid zijn te luisteren. Politiejunioren kunnen dus een brug slaan tussen de politie en de jongeren in onze samenleving. Verder bleek uit de evaluatie dat er bij de politiejunioren meer besef is ontstaan over de functie van regels. Dit komt vooral tot uiting in de toegenomen waardering voor het werk van de politie. Uit het onderzoek onder het politiekorps en de ouders komt echter naar voren dat deze op de lange duur wel een herstellende werking van het project verwachten met betrekking tot de waarden en normen van jongeren' (www.roermond.nl). Het project blijkt zo'n succes dat er nu ook in andere delen van Limburg politiejunioren aan de slag zijn.

Jeugdserviceteam; 'het Jeugdserviceteam is in diverse steden ingesteld om beter in contact te komen met de jongeren en hen waar nodig aan te spreken op hun gedrag. Daarnaast gaat het team ook langs bij de winkeliers die aangeven overlast van de jongeren te hebben. Het team bestaat in Rotterdam-Rijnmond uit drie beroepskrachten van Marokkaanse, Turkse en Afro-achtergrond plus tien jongeren met een eveneens diverse achtergrond. De jongeren volgen over het algemeen een hbo-opleiding op het gebied van sport, jeugd- en jongerenwerk. Zij ontvangen een vergoeding voor hun inzet'.

Iets soortgelijks is het **Toezicht door jongeren** in Leiden;' richt zich op jongeren (16-22 jaar) die werkloos zijn en geen opleiding volgen en die dreigen een criminele carrière op te gaan bouwen. Onder begeleiding van Gemeentelijke Opsporingsambtenaren surveilleren de jongeren op straat. Het project beoogt zo de werk- en scholingssituatie van de jongeren en de veiligheid in de buurt in samenwerking met diverse partners te vergroten'.

Toezichtsteam Mirandabad Amsterdam; 'in het De Mirandabad in Amsterdam houdt jaarlijks gedurende de zomer een jongerenteam toezicht op de veiligheid en leefbaarheid in en rondom het zwembad. Dit team bestaat uit risicojongeren. Het jongerentoezichtsteam is er allereerst voor het bevorderen van de veiligheid.

Daarnaast heeft het tot doel om een toekomstperspectief te verkrijgen op werk en scholing' (Verwey-Jonker Instituut, 2005).

Geconcludeerd kan worden dat de intermediair op het terrein van de leefbaarheid in opmars is. Dit blijkt uit de toenemende interesse van woningcorporaties en de inzet van buurtvaders en jongerenteams. In de woningsector troffen wij een project aan gericht op verbetering van de betrekkingen in de buurt, met als start bevraging van bewoners over hun ervaringen en behoeften. Verder is er belangstelling voor ontwikkeling van de brugfunctie tussen bewoners en corporaties, waarbij vooral (preventief) huisbezoek als methode zou kunnen worden ingezet.

In de meeste andere initiatieven staat de toezichtsfunctie centraal. De jeugdserviceteams, buurtvaders en politiejunoren hebben daarnaast een bemiddelende functie tussen jongeren en instellingen, en de laatste twee hebben ook een pedagogische functie.

3.9 Diverse sectoren

Tot slot zijn er ook intermediairs die in meerdere sectoren werken. In het overzicht van Smit gaat het om de volgende intermediaire functies.

Intermediair in Breda

'Wordt bij diverse projecten voor allochtone doelgroepen ingezet, en wel op het terrein van welzijn, opvoedingsondersteuning, onderwijs en voorschoolse educatie, alsook voor onderzoek bij Turkse en Marokkaanse ouderen. De functie is tweeledig: het bereiken van leden van de doelgroep voor specifiek aanbod of het geven van informatie of voorlichting uit naam van een organisatie of instelling en het inventariseren van de vraag of behoefte van een specifieke doelgroep en de vertaling daarvan naar instellingen en/of aanbod'.

Intermediair in Tilburg

Update van de beschrijving in Smit:

'BIMB (Bemiddelingspunt Intermediairs en Mentoren Breda) heeft als doel regionale bemiddeling tussen opgeleide allochtone intermediairs en mentoren en maatschappelijke voorzieningen op het gebied van onder andere gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening, welzijn, onderwijs en gemeentelijke dienstverlening. Deze voorzieningen kunnen gebruik maken van allochtone intermediairs en mentoren als bruikbare instrumenten voor de verbetering van het contact, de communicatie en samenwerking met allochtone klanten, cliënten of gebruikers. De intermediairs kunnen projectmatig worden ingezet ter ondersteuning van het eerstelijns werk en voor werving, voorlichting en motivering van de migrantendoelgroep. De voornaamste taak van mentoren en intermediairs is om zowel het belang van de instelling als dat van de migrantendoelgroep bij elkaar te brengen. Deze functionarissen zijn daartoe goed in staat vanwege de aanwezige kennis van zowel de migrant, de situatie van de migrant als de wens van de instelling. Inmiddels heeft het BIMB goede ervaringen opgebouwd met de inzet van beide soorten functionarissen. Het BIMB beschikt momenteel over Turkse en Marokkaanse functionarissen, maar zal zo snel mogelijk uitgebreid worden met functionarissen met een andere etnische afkomst, zoals Somalisch, Bosnisch, Iraans en Irakees' (www.palet.nl).

Intermediair in Bergen op Zoom

‘De intermediairs bieden ondersteuning, advies, doorverwijzing en bemiddeling aan individuele allochtonen. Daarnaast verzorgen ze voorlichtingsbijeenkomsten, bijvoorbeeld over bankzaken, op verzoek van de Rabobank. Een andere activiteit is het afleggen van huisbezoeken geweest om enquêtes ingevuld te krijgen voor een woonwaardingsonderzoek’.

Intermediair in Hoogezand-Sappemeer

‘Intermediairs kunnen deelnemers werven voor activiteiten, informatie geven, een aanbod introduceren bij specifieke doelgroepen en behoefte peilen bij bestaande doelgroepen. Ze kunnen ook adviseren over verbetering van de dienstverlening of aanbod van een organisatie op het terrein van gezondheid, onderwijs en sociale dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn: enquêteformulieren ophalen bij de achterban voor een woningmarktonderzoek, huisbezoek afleggen voor het project oudkomers en voorlichting geven aan allochtone wijkbewoners over woningverbetering. De coördinator draagt onder andere zorg voor de werving en begeleiding van intermediairs, voor bezoeken en contacten met opdrachtgevers, de werving van de opdrachten en de match tussen beiden’.

Intermediair in Emmen

‘Enkele voorbeelden:

- GGD Bevolkingsonderzoek borstkanker; oproep brengen, uitleggen wat de bedoeling is, indien gewenst meegaan naar het onderzoek.
- Woonbelevingsonderzoeken; het bezoeken van degenen die niet op een inspraakavond zijn geweest, informatie verstrekken, behulpzaam zijn bij het invullen van vragenlijsten.
- Project ‘allochtonen aan het werk’: een uitzendbureau geeft voorlichting, de intermediairs gaan in eigen kring op zoek naar werkzoekenden, bemiddelen en zorgen voor een ‘warme overdracht’.
- Onderzoek in een wijk naar vrijetijdsbesteding; wensen van allochtonen inventariseren en hen stimuleren om actief te participeren in de buurt’.

Concluderend kunnen de beschreven intermediaire functies zich zowel richten op informeren, adviseren, ondersteunen, toeleiden en bemiddelen. Dit gebeurt vooral middels individuele contacten (al dan niet huisbezoek). Ook het peilen van behoeften en vertaling daarvan naar het aanbod behoort vaak tot de werkzaamheden.

4

Scholing en professionalisering

Volgens Smit (2004) combineren intermediairs hun werk vaak met een opleiding die op de functie is gericht. Deze functiegerichte opleiding wordt verzorgd door ondersteuningsinstellingen of door instellingen waar de intermediairs werken. In een aantal gevallen vindt de opleiding bij het ROC plaats (Smit, 2004). Intermediairs werken onder verantwoordelijkheid van een (project-) coördinator of praktijkbegeleider, vaak vanuit een paraprofessionele positie. Van de totale groep intermediairs heeft 30% een tijdelijk of vast dienstverband. De meeste intermediairs vallen onder de werkingssfeer van de CAO Welzijn.

Wat de functie van VETC-er betreft, vertelt de landelijk coördinator VETC (interview november 2006) het volgende over (bij)scholing en professionalisering. 'De lijn was aanvankelijk die van interne scholing. Zo kon de scholing goed op de vraag worden afgestemd en was het mogelijk flexibel om te gaan met de instroom. Dit systeem heeft op zich altijd goed gewerkt. Toch is omgebogen naar aansluiting bij het bestaande beroepsonderwijs, en wel om twee redenen. Ten eerste moesten instellingen steeds zelf subsidie voor de scholing verwerven. Dit bracht wel als voordeel mee dat men gemotiveerd en betrokken was, maar de druk werd te groot. Ten tweede kwamen er steeds meer vragen over de verhouding/vergelijking tussen de bedrijfsgerichte cursus (waar stond deze voor qua functieniveau) en het meer algemeen georiënteerde beroepsonderwijs. Ook om de kansen te vergroten op doorstroming naar andere beroepen is besloten om bij het beroepsonderwijs aan te haken. Eerst is nagegaan of een eigen opleiding haalbaar was; dit bleek niet het geval vanwege het relatief geringe aantal gegadigden. Besloten is daarom aan te sluiten bij bestaande opleidingen. Lastig was weer dat de functie zowel elementen uit welzijn als uit zorg omvat. Uiteindelijk is daarom gekozen voor enkele experimenten. Zo kunnen binnen de welzijnsopleiding SD (sociale dienstverlening van het ROC in Rotterdam en Utrecht) een aantal deelcertificaten gehaald worden naast het VETC certificaat. In Rotterdam komt ook een mogelijkheid om bij de opleiding tot doktersassistent een verdiepingsmodule tot allochtone zorgconsulent te behalen'.

In 2001 is - na veel plussen en minnen - een 'functieprofiel VETC, migrantenwerker, zorgconsulent' tot stand gekomen. In dit profiel worden zes kerntaken opgesomd, die verder zijn uitgewerkt naar subtaken. Het profiel bevat ook een functiedifferentiatie, en wel in drieën: junior, medior en senior VETC-er. Het onderscheid tussen de drie niveaus hangt samen met de mate van taakcomplexiteit, zelfstandigheid, betrokkenheid bij (beleids)ontwikkeling en begeleiding. Zie voor het profiel Bijlage I.

De landelijk coördinator: 'Het functieprofiel is vanuit de praktijk ontwikkeld, waarbij drie criteria zijn gehanteerd: 1) wat heeft het werkveld nodig, 2) wat is de vraag vanuit de doelgroep en 3) wat kunnen de -laagopgeleide- vrouwen aan? Vanaf het begin is gezegd: het moet geen vrijwilligerswerk worden (mede vanwege de geringe status daarvan in de directe omgeving van de vrouwen).

Werken vanuit een positie als freelancer werd wel als haalbare optie gezien. Omdat dat voor een aantal vrouwen niet aantrekkelijk is kwam daarnaast de optie van aanstelling bij een reguliere instelling. Dit bracht de noodzaak mee van het vaststellen van functie-eisen; zeker in de gezondheidszorg zijn die strikt omschreven. Met NIZW en andere partijen is vervolgens een heel proces doorlopen. Eerst hebben de coördinatoren input geleverd en vervolgens de werkgevers. Bij de omschrijving van de subtaken en van de functiedifferentiatie is gebruik gemaakt van reeds bestaande stramien (bv. ontwikkeld door NIZW). Er is voor gekozen de individuele en groepsvoorlichting (kenmerkend voor de taak van resp. allochtone zorgconsulenten en VETC-ers) in één profiel op te nemen, omdat deze taken in elkaars verlengde liggen en beide dezelfde mate van professionaliteit veronderstellen.

De omschrijving van het functieprofiel is sinds 2001 niet veranderd. Het profiel geldt als een middel om te professionaliseren. Uiteindelijk wordt structurele inbedding van het werk beoogd in reguliere instellingen, en groei van een paraprofessionele naar een professionele functie. Het proces van structureel inkaderen verloopt zeer moeizaam. Wat de individuele vrouwen betreft: sommigen realiseren professionalisering en anderen (nog) niet. Een aantal van de vrouwen die de cursus hebben doorlopen zijn doorgegroeid en voeren ook complexere taken uit, anderen blijven alleen groepsvoorlichting met de geleerde methodieken geven en zitten daarmee aan hun plafond'.

Conclusies

Het belang van de intermediaire functie, en inbedding ervan in reguliere voorzieningen, staat buiten kijf. Zoals de geschetste praktijken laten zien, heeft de intermediair zich een belangrijke plaats verworven in de sociale sector, zowel ten behoeve van het bereiken van doelgroepen als het pendelen tussen vraag en aanbod.

In deelstudie 1 hebben wij middels bronnenstudie, een aanvullende inventarisatie en enkele interviews, nader antwoord gezocht op de volgende onderzoeksvragen:

- In welke settings zijn paraprofessionals, intermediairs, allochtone (zorg-) consultants en vrijwilligers van zelforganisaties met vergelijkbare functies tegenwoordig werkzaam?
- Wat is de inhoud van deze functies?

Settings

De settings waarop paraprofessionals, intermediairen en naar inhoud aanverwante functies ingezet worden zijn divers, maar de betreffende functies worden vooral aangetroffen in het veld van zorg, welzijn en onderwijs. Wel is de functie sterk in opkomst als het gaat om stimuleren van de participatie van allochtonen - in brede zin van maatschappelijke participatie en toegespitst op de arbeidsmarkt - en de sfeer van leefbaarheid en veiligheid.

De doelgroepen waar de functies zich op richten zijn doorgaans nieuwe Nederlanders van niet-westerse herkomst, waarbij soms wel en soms geen specifieke etnische categorieën worden omschreven. Andere kenmerken worden meestal wel benoemd of geïmpliceerd, zoals leeftijd en geslacht. Sommige projecten richten zich specifiek op jongeren, sommige op ouderen, maar de meeste zijn gericht op de categorie daartussenin. Daarbij is het werk door en voor allochtone laagopgeleide vrouwen dominant. Verder kan men specifieke doelgroepen op het oog hebben, zoals marginaliserende Marokkaanse jongeren, (ouders van) gehandicapten of geïsoleerde vrouwen.

Functie-inhoud

Wat de inhoud van de aangetroffen functies betreft ligt het accent sterk op het intermediaire werk. Hoewel de brugfunctie tussen de doelgroepen en instellingen, ofwel in termen van Smit (2004) het 'pendelen tussen vraag en aanbod', tot de kern van de functie van intermediair behoort, ligt het zwaartepunt daarbij op de vraagkant. De aansluiting tussen doelgroepen en instellingen lijkt vooral door beïnvloeding van de 'vraag' te worden nagestreefd: activiteiten met/voor de beoogde doelgroepen komen het meest voor. Veel inspanningen zijn gericht op informeren en adviseren over en toeleiden naar reguliere voorzieningen of instellingen. In mindere mate vindt ook feitelijke begeleiding naar instellingen plaats.

Daarnaast troffen we echter nog tal van activiteiten aan die niet direct als intermediaire activiteiten aan te merken zijn maar eerder directe steun- en dienstverlening inhouden van educatieve, pedagogische, controlerende of praktische aard: taallessen, opvoedingsondersteuning, instructie aan ouders ten behoeve van ontwikkelingsstimulering van hun kinderen, pedagogische steun, huiswerkbegeleiding, hulp met klussen en surveillance /toezicht in de wijk. Deze activiteiten zijn meestal op de doelgroepen gericht, maar met de toezichtsactiviteiten wordt een bredere gemeenschap in de wijk gediend. De genoemde activiteiten krijgen zowel gestalte in individuele contacten, al dan niet aan huis, maar ook groepsbijeenkomsten zijn geen zeldzaamheid.

Het bemiddelende werk krijgt dus minder nadruk, maar vormt een expliciet onderdeel van de arbeidsbemiddeling die in het PaVEM-kader plaatsvindt. Ook bij de omschrijving van de functie van de VETC-ers en zorgconsulenten wordt het werken aan de aanbodkant expliciet benoemd (ondersteunen van hulpverleners bij verheldering van de hulpvraag, hen informeren en advies geven). In een aantal andere gevallen behoort het bemiddelen en peilen van behoeften en vertalen daarvan naar het aanbod eveneens tot de werkzaamheden. In PaVEM-kader vormt ook het stimuleren van dialoog in bredere zin, namelijk tussen groepen burgers - c.q. allochtonen en autochtonen -, een belangrijk doel. Interessant in relatie tot de beoogde aansluiting tussen vraag en aanbod is de vraag in hoeverre ook daadwerkelijke participatie van de doelgroepen in besluitvorming of in uitvoerend werk wordt gestimuleerd. Over het geheel genomen komt dit nog weinig voor, maar in het werk met en voor ouderen, bewoners en jongeren is de aandacht voor participatie wel stijgend. Bij de eerste twee groepen draait het om participatie in besluitvorming, bij de jongeren om uitvoerend werk, waarbij vooral het surveilleren en toezichthouden snel aan populariteit wint.

Vatten we de functie-inhoud, zoals deze tot uiting komt in de verschillende activiteiten van paraprofessionals en intermediairen, samen aan de hand van de indeling van Zakarian en De Hoog (1997) in paragraaf 1, dan ontstaat het volgende beeld.

De helpdesk- en voorlichtersfunctie (aanspreekpunt en vraagbaak over de inhoud en infrastructuur van instellingen) is dominant. Minder frequent is de gidsfunctie (praktische ondersteuner bij het gebruikmaken van voorzieningen). Hetzelfde geldt de advocaatfunctie (individuele en collectieve belangenbehartiger en beleidsbeïnvloeder bij instellingen). Een functie die feitelijk buiten die van intermediair valt, maar wel is aangetroffen, is de hulpfunctie - verlenen van directe steun en hulp, aan de doelgroep dan wel een bredere gemeenschap - . In het laatste geval zouden we kunnen spreken van de community-functie. Eveneens ontbrekend in het lijstje van Zakarian en De Hoog, maar wel genoemd als activiteit, is het stimuleren van participatie in besluitvorming. Deze functie zou kunnen worden aangeduid als de participatie- of empowerment-functie.

Professionalisering

De laatste paragraaf schetste enkele belangrijke ontwikkelingen op het terrein van scholing en inbedding van de intermediaire functie in de velden van zorg en welzijn. Op grond daarvan kan voorzichtig worden geconcludeerd dat een proces van professionalisering gaande is. Wat de (bij)scholing betreft wordt naast interne scholing steeds meer aansluiting gezocht bij het bestaande beroepsonderwijs. Voorts worden functieprofielen ontworpen met het oog op professionalisering en inbedding in reguliere instellingen.

In deel twee van deze rapportage komt nader aan de orde hoe dit proces van inbedding verloopt en welke organisatorische en bedrijfsmatige factoren bepalend zijn voor succes of falen ervan.

Bronnen deel 1

Literatuur

Adriani, P. (1993). *Overbruggen van verschillen*. Leiden: DSWO Rijksuniversiteit Leiden.

Boonstra, N., Kromontono, E., & S. Nieborg. *Als een vis in het water. Evaluatie van het Jongerentoezichtteam in het De Mirandabad*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Bovenkerk, F. (1991). Het vraagstuk van de criminaliteit der Marokkaanse jongens. *De Gids*, 154, 958 - 978.

Daal, H.J. van (2001). *Het middenveld als smeltkroes? Verschuivingen in deelname aan verenigingsleven en vrijwilligerswerk in multicultureel Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Daal, H.J. van (2003). Naar een professionele aanpak van migrantenproblematiek. In: E. Plemper, G. van der Laan & K. van Vliet (red.) *Passie voor professionaliteit. Onderzoek naar professionele handelingsruimte en vraaggerichtheid*, pp. 39-55. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Gelauff-Hanzon, G., Keune, C., & Tan, S. (1999). *Paraprofessionals: pioniers of pionnen? Een onderzoek naar de voorwaarden voor een optimale inzet*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Gruijter, M. de, & Pels, T. (2005). *De toekomst van buurtvaderschap. Professionalisering met behoud van zeggenschap*. Baarn: Odyssee.

Hendriks, A. (1992). *Opvoeden in Nederland. Mogelijkheden van opvoedingsvoorziening en -ondersteuning ten behoeve van Turken en Marokkanen*. Utrecht: Nederlands Centrum Buitenlanders.

Hoogsteder, M., & Suurmond, J. (1997). *'U krijgt er een beschermengel bij...'*. *Onderzoek naar de communicatie tussen gezinsvoogden en ouders in het kader van een ondertoezichtsstelling*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Janssens, J., & Bottenburg, M. (1999). *Etnische tweedeling in de sport*. Arnhem: NOC/NSF.

Klaassen, C., & Leeferink, H. (1998). *Partners in opvoeding in het basisonderwijs. Ouders en docenten over de pedagogische afstemming tussen gezin en school*. Assen: Van Gorcum.

Klaver, J., Tromp, E., & Oude Ophuis, R. (2005). *Allochtonen en vrijwilligerswerk*. Amsterdam: Regioplan.

Laan, G. van der, Plemper, E., & Flikweert, M. (2003). *Vraaggericht werken door Sociaal-Pedagogische diensten. Een vooronderzoek naar de professionele rol van maatschappelijk werkers*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Mechelen, P. van, & Nieuwenhuisen, P. (2003). *De allochtone zorgconsulent. Handboek voor invoering en professionalisering van de functie*. Utrecht: Forum.

Ministerie OC&W (2006). *Actieplan Cultuurbereik 2005-2008. Informatie voor gemeenten en provincies*. Den Haag: Ministerie OC&W.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2003). *Kleurrijke vrouwen over de drempel. Wervingsmethoden van projecten gericht op maatschappelijke participatie van allochtone vrouwen*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Nijsten, C., Geense, P., Pels, T., & Vollebergh, W. (2002). *Allochtone ouders en justitie. Vragen en behoeften van Antilliaanse, Marokkaanse, Surinaamse en Turkse ouders van jeugdigen die in aanraking komen met politie en justitie*. Den Haag: WODC.

NIZW & GG&GD Utrecht (2006). *Aandachtspunten voor het organiseren van spreekuren met en voor Turkse mantelzorgers in de wijk*. Utrecht: NIZW & GG&GD Utrecht.

PaVEM (2006). *Zij doen mee! Participatieagenda 2010. Participatie van vrouwen uit etnische minderheden*. Den Haag: Commissie PaVEM.

Pels, T., & Distelbrink, M. *Opvoedingsondersteuning: vraag en aanbod*. In: Pels, T. (red.) (2000). *Opvoeding en integratie. Een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en pedagogische afstemming tussen gezin en school*. Assen: Van Gorcum.

Pels, T. (red.) (2000). *Opvoeding en integratie. Een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en pedagogische afstemming tussen gezin en school*. Assen: Van Gorcum.

Rijkschroeff, R., Duyvendak, W., & Pels, T. (2003). *Bronnenonderzoek Integratiebeleid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Smit, L. (2004). *Feiten over intermediairs. Overzicht van (para)professionals in zorg, onderwijs, welzijn, werk en wonen*. Utrecht: Forum.

Tan, S. (2000). *Werken met paraprofessionals, adviezen voor beleid en praktijk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Thiel, E. van (2004). *Pendelaars tussen vraag en aanbod. Focus op de functie van intermediair*. Utrecht: Forum.

Vedder, P., Bouwer, E., & Pels, T. (1996). *Multicultural Child Care*. Clevedon e.a.: Multilingual Matters.

Veugelers, W., & Kat, E. de (1998). *Opvoeden in het voortgezet onderwijs. Leerlingen, ouders en docenten over de pedagogische opdracht en de afstemming tussen gezin en school*. Assen: Van Gorcum.

Vincent, L., Salisbury, C.L., Strain, P., McCormick, C. & Tessier, A. (1990). A behavioral-ecological approach to early intervention: Focus on cultural diversity. In: Meisels & Shonhof (Eds.). *Handbook of early childhood intervention*, pp. 173-195. Cambridge: Cambridge University Press.

Zakarian, Y., & Hoog, P. de (1997). *Haalbaarheidsstudie 'Intermediairs en voorlichtsters voor allochtone oudere vrouwen (50+)'*. Den Haag: Ministerie van VWS en VeM bureau.

Websites

www.enova-ebd.nl

www.informelezorg.nl

www.miuhabbat.nl

www.jeugdinterventies.nl

www.loisweb.nl

www.projectenzorgenwelzijn.nl

www.cvbtilburg.nl

www.stichtingstimulans.nl

www.taallesaanhuis.nl

www.roermond.nl

www.palet.nl

www.equality.nl

www.goalamsterdam.nl

Interviews

De heer Ronald Luiten, Woonbron Rotterdam
Mevrouw Maria Drewes, Landelijk coördinator VETC

DEEL II

**VOORWAARDEN VOOR INBEDDING VAN DE
FUNCTIE**

Samenvatting

Het tweede deelonderzoek is er op gericht de randvoorwaarden te identificeren voor organisatorische en bedrijfsmatige inbedding van de paraprofessionele functie. Via documentenanalyse en interviews bij vier ‘goede praktijken’ is nagegaan welke partijen nodig zijn om daadwerkelijk paraprofessionele functies te creëren en wat organisatorische en bedrijfsmatige succes- en faalfactoren zijn.

De volgende onderzoeksvragen worden in dit tweede deel van de rapportage beantwoord:

- Welke partijen zijn nodig voor de daadwerkelijke uitwerking van een plan om paraprofessionele functies te creëren?
- Welke randvoorwaarden zouden nog moeten worden ingevuld om tot uitvoering van het plan te komen?

In hoofdstuk 2 worden de vier goede praktijken nader gekarakteriseerd. In hoofdstuk 3 worden conclusies getrokken op grond van de lessen die uit de analyse van de goede praktijken kunnen worden geleerd. De beide onderzoeksvragen, over te betrekken partijen en randvoorwaarden, worden hierin beantwoord. Voorafgaand hieraan geven wij eerst uitleg over de selectie van de vier goede praktijken en over de gevolgde werkwijze ter beschrijving ervan.

Om de (mogelijkheden van) *structurele inbedding* van de paraprofessionele functie te verkennen gingen wij in deelonderzoek 2 na welke partijen nodig zijn voor de daadwerkelijke uitwerking van een plan om paraprofessionele functies te creëren en welke randvoorwaarden moeten worden vervuld om tot uitvoering te komen. Voor de beantwoording van deze twee vragen zijn vier goede praktijken² onderzocht.

Wat de partijen betreft is geconstateerd dat alle relevante geledingen binnen de eigen organisatie betrokken moeten zijn. Dit lijkt een open deur, maar in de praktijk start een project vaak vanuit een bepaalde afdeling of dienst, waardoor er niet automatisch aansluiting ontstaat bij andere geledingen van de organisatie. Ook aan draagvlak bij externe organisaties die met de paraprofessional te maken krijgen dient veel aandacht te worden besteed. De invulling van paraprofessionele functies moet aansluiten bij hun vragen en behoeften.

Een paraprofessional heeft doorgaans geen (passende) formele opleiding. Voor het uitvoeren van de taken is kennis en kunde die via opleiding worden opgedaan vaak van groot belang. De meeste projecten en initiatieven voor paraprofessio-

² Het ging om de volgende vier goede praktijken van inzet van paraprofessionals: Allochtone zorgconsulent bij Aveant, Utrecht, Cultuurtolken van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Delfshaven Rotterdam, Bezoekvrouwen bij TRAVERS, Zwolle en Assistenten Ouderbetrokkenheid/ouderkamer en Ouderconsulenten van Stichting de Meeuw Rotterdam.

nals formuleren ook het bieden van opleidingsmogelijkheden aan de kandidaten als specifiek doel. Afspraken met (interne of externe) opleiders over curriculum, belasting, etc. zijn van belang voor zowel de verwachtingen van de paraprofessional, als die van de organisatie waar zij werkt. Bij het aanbod van opleidingsmogelijkheden dient oog te zijn voor aansluiting bij de kwalificaties die de arbeidsmarkt vraagt.

Lokale overheidsdiensten, zoals Gemeentelijke Sociale Diensten als het om niet-reguliere, gesubsidieerde arbeidsplaatsen gaat, zijn eveneens een belangrijke partij.

Wat de institutionele voorwaarden betreft die moeten worden vervuld om de functie gestalte te geven: om te beginnen is een functieprofiel van belang dat een goede afspiegeling is van de taken en eisen van een paraprofessional, en zo nodig wordt aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. In het functieprofiel wordt nadrukkelijk de relatie gelegd met andere functies binnen dezelfde organisatie om wisselwerking met andere functies en daarmee interculturalisering van de instelling te bevorderen. Voorts is duidelijkheid nodig over wat men de paraprofessional kan bieden in geldelijke beloning, scholing en doorstroommogelijkheden. Een helder beeld hierover is ook voor de organisatie zelf van belang in het kader van haar personeelsbeleid. Het taalniveau van paraprofessionals vormt nogal eens een belemmering voor doorstroom of bijscholing. Beheersing van de Nederlandse taal, wellicht via geïntegreerde taalcursussen, vormt derhalve een zeer belangrijke voorwaarde voor verdere mobiliteit.

De paraprofessional is (nog) geen professional. “On the job learning” vindt plaats als de paraprofessional met een duidelijk takenpakket en ingebed in de organisatie kan functioneren. Niettemin is maatwerk en begeleiding vereist. Men dient zich er daarbij ook rekenschap van te geven dat paraprofessionals, juist vanwege hun functie en achtergrond, kwetsbaar kunnen zijn. Als schakel tussen doelgroep en instelling ligt het gevaar van overvraging vanuit de doelgroep en instelling op de loer. Paraprofessionals zijn vaak nog op een andere manier kwetsbaar: ze hebben vaak een drukke thuissituatie en een weinig rooskleurige sociaaleconomische positie.

Voorts is bij de start van een paraprofessional project een voorinvestering van de organiserende instelling van belang. Paraprofessionals blijken in de praktijk hun nut te bewijzen, maar in een startsituatie is men nog onbekend met de mogelijkheden en (efficiency)winst die de inzet van paraprofessionals kan opleveren.

Uit het deelonderzoek 2 komt naar voren dat het succes van inbedding van de paraprofessionele functie staat of valt met overheidserkenning van de problemen, op het gebied van het bereik en de toegankelijkheid van reguliere voorzieningen, waarvoor de functie een oplossing biedt. Zolang de overheid hiervoor geen verantwoordelijkheid neemt, en eist van door haar gefinancierde partijen, zullen paraprofessional projecten kwetsbaar blijven en komt verankering ervan niet tot stand. Draagvlak is derhalve in de eerste plaats noodzakelijk bij de overheid, die immers de reguliere instellingen subsidieert en daarmee ook eisen kan stellen op het gebied van ‘diversiteitsbeleid’.

De voorbeeldpraktijken: selectie en werkwijze

Op basis van de inventarisatie in deelonderzoek 1 is een viertal good practices van allochtone intermediairs geselecteerd. Dit zijn projecten of activiteiten waarbij de continuïteit van de functie is gewaarborgd en/of waarbij sprake is van succesvolle doorstroom naar de reguliere arbeidsmarkt/scholing.

Vooraf zijn voor de selectie de volgende criteria geformuleerd:

- De paraprofessionaal is een betaalde kracht (en geen vrijwilliger) waarvan de arbeidsrechtelijke positie goed is geregeld.
- De paraprofessionaal is afkomstig uit de doelgroep.
- Er zijn mogelijkheden voor (bij)scholing en voor doorstroming naar de reguliere arbeidsmarkt.
- De paraprofessionele functie moet goed ingebed zijn in de professionele organisatie (zowel qua functie als persoon).
- Zo mogelijk zijn naast r welzijn & maatschappelijke dienstverlening ook wooncorporaties of particuliere beveiligingsorganisaties vertegenwoordigd bij de selectie van goede praktijken.

Het gebruik van deze criteria leidde ertoe dat slechts weinige van de in deelonderzoek 1 beschreven praktijken voldeden aan de definitie van 'good practice' in de zin van continuïteit en inbedding. Uiteindelijk zijn niet vijf - zoals aanvankelijk voorzien - , maar vier goede praktijken gevonden die in aanmerking kwamen en waar bereidheid was om aan het onderzoek mee te werken, alle afkomstig uit de sector welzijn & maatschappelijke dienstverlening. Bij de wooncorporaties en beveiligingsbranche kon geen praktijk worden gevonden die aan de voornoemde criteria voldeed.

Op basis van beschikbare documenten over de good practices is een eerste analyse uitgevoerd waarbij de nadruk lag op organisatorische en bedrijfsmatige aspecten van de praktijken.

Vervolgens zijn per good practice gemiddeld drie interviews gehouden met direct betrokkenen op beleids- en uitvoerend niveau om te achterhalen welke partijen betrokken zijn en hoe men de betrokkenheid van deze partijen waardeert.

Tevens is besproken of partijen ontbreken en is gevraagd wat volgens betrokkenen kritische succesfactoren zijn bij de samenwerking tussen de partijen. Van de interviews en de analyse van de beschikbare bronnen is verslag gedaan dat is teruggekoppeld naar de betrokkenen. Zij hebben de informatie waar nodig aangevuld en vervolgens geaccordeerd.

Hieronder volgt een korte schets van de geselecteerde praktijken. Voor de volledige praktijkbeschrijving zij verwezen naar Bijlage I.

Allochtone zorgconsulent bij Aveant, Utrecht

Aveant Utrecht (voorheen Thuiszorg stad Utrecht) werkt sinds tien jaar met allochtone zorgconsulenten. Zij worden wijkgericht ingezet. De Thuiszorg startte ongeveer tien jaar geleden met één zorgconsulent; dit aantal breidde zich in de loop van de tijd uit naar vier. De inzet van de allochtone zorgconsulenten werd een groot succes en de behoefte aan ondersteuning van de zorg aan allochtonen groeide. Op dit moment zijn er acht allochtone zorgconsulenten in dienst (4,3 fte). Het betreft vier Turkse en vier Marokkaanse vrouwen. Het gaat om een reguliere functie, betaald uit de AIV-middelen (Advies, Informatie en Voorlichting) die uit de AWBZ gefinancierd worden. Landelijk gezien is dit, een dergelijke structurele financiering, een uitzonderlijke situatie. Aveant wordt vanuit heel Nederland benaderd met de vraag wat allochtone consulenten zijn en waarom het zo goed werkt in Utrecht.

Cultuurtolken van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Delfshaven Rotterdam

De cultuurtolk bemiddelt tussen ouderenadviseurs bij Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Delfshaven en hun cliënten, door te vertalen en helpen met het overbruggen van cultuurverschillen. De cultuurtolken, waarvan er nu drie bij SMDD in dienst zijn, bezoeken samen met een ouderenadviseur ouderen thuis, assisteren de ouderenadviseur bij gesprekken op kantoor, maken telefonische afspraken en vertalen folders en brieven. Daarnaast helpen zij bij het bereiken van de doelgroep onder andere door samenwerking met zelforganisaties zoals Abu Rakrak (Marokkaans), stichting Ayasofya (Turks) en Avanço (Kaaipverdiaans). De cultuurtolk is een contactfunctie en vervult een brugfunctie tussen de doelgroep en de ouderenadviseurs van de SMDD.

Bezoekvrouwen bij TRAVERS, Zwolle

TRAVERS is een in Zwolle gevestigde organisatie die zich bezighoudt met activiteiten op het terrein van lokaal welzijn en kinderopvang. In 1993 startte TRAVERS het project 'bezoekvrouwen'. De functie van bezoekvrouw is een intermediaire die er op gericht is allochtone vrouwen de mogelijkheden en kansen te bieden om zo volledig mogelijk aan de samenleving te kunnen deelnemen. De bezoekvrouwen vervullen een brugfunctie tussen de doelgroep, instellingen en instanties. In 1996 werden de projectbanen omgezet in ID-banen. Deze zijn in 2004, na een stevige lobby door de bezoekvrouwen en hun netwerk, omgezet in reguliere banen zodat de continuïteit van hun werk verzekerd was. De bezoekvrouwen hebben contact met ongeveer 1400 vrouwen. Ze worden aangestuurd door twee coördinatoren. Op dit moment werken er zes bezoekvrouwen in wijken in verschillende stadsdelen in Zwolle: Noord, Zuid en Midden. Het gaat om twee Turkse en twee Arabisch sprekende bezoekvrouwen en één Antilliaanse bezoekvrouw. Voor de zesde bezoekvrouw is een vacature. In 2005 won het Bezoekvrouwenproject een Appeltje van Oranje; een prijs van het Oranjefonds die jaarlijks door Prinses Maxima wordt uitgereikt aan drie succesvolle projecten. Het Oranjefonds wil in Nederland breed navolging geven aan dit initiatief en stelt daarom voor 2006 een extra budget beschikbaar. Hiermee kan Stichting TRAVERS andere organisaties helpen vergelijkbare projecten op te starten. De bezoekvrouwen worden derhalve vanuit heel Nederland gebeld met vragen. Er zijn meer projecten in Nederland die lijken op het bezoekvrouwenproject, maar doorgaans werken vrouwen in dergelijke functies op vrijwillige basis. In die zin zijn de bezoekvrouwen als reguliere banen in Zwolle uniek. Echter doordat TRAVERS momenteel in financiële problemen zit en de gemeente alleen de loon- en niet de overheadkosten van de bezoekvrouwen financiert, is er onduidelijkheid over het voortbestaan.

Assistenten Ouderbetrokkenheid/ouderkamer en Ouderconsulenten van Stichting de Meeuw Rotterdam

Stichting de Meeuw ondersteunt diverse intermediaire functies in Rotterdam. Tot 2006 ging het om de functies: assistent ouderbetrokkenheid/ouderkamer, wijkconsulent, ambassadeur tweede thuis en introconsulent in Rotterdam, alle uitgevoerd binnen ID-banen. De functionarissen zijn overwegend vrouwen uit diverse etnische groepen die werkzaam zijn op basisscholen, peuterspeelzalen of in buurthuizen. Ze proberen bekendheid te geven aan deze voorzieningen en de betrokkenheid van ouders te bevorderen. In 2003 waren er 260 assistenten ouderbetrokkenheid, 50 wijkconsulenten, 39 ambassadeurs tweede huis en vier introconsulenten werkzaam in Rotterdam. In reactie op de afbouw van de ID-banen zorgden de gemeente en schoolbesturen, scholen en welzijnsorganisaties gezamenlijk voor de totstandkoming van 200 vacatures van ouderconsulent. Medio 2006 werd een traject gestart waarbij assistenten ouderbetrokkenheid/ouderkamer, wijkconsulenten, ambassadeurs tweede thuis en andere mensen met een ID-baan in het onderwijs kunnen doorstromen naar een reguliere baan. In november 2006 zijn er 175 mensen aangesteld waarmee 162 vacatures zijn ingevuld (een aantal functies wordt in de praktijk door twee mensen gedeeld). Er zijn 130 mensen aangenomen in het onderwijs en 45 binnen het welzijn. De sollicitatieprocedure voor de overige 38 vacatures is eind 2006 nog gaande.

2

Karakterisering van de vier goede praktijken

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de informatie over de vier goede praktijken die uit de analyse van schriftelijk materiaal en de interviews³ naar voren is gekomen. Achtereenvolgens komen aan de orde: de functieprofielen- en taken, de achtergrond/geschiedenis van de functies, de inbedding in de organisaties, de kansen en belemmeringen en de voorwaarden voor het creëren/behouden van de functies. In bijlage 1 zijn de beschrijvingen van de goede praktijken integraal opgenomen.

2.1 Functieprofiel en taken

Bij alle vier de functies speelt de intermediaire rol tussen doelgroep en instelling(en) een prominente rol. Bij alle vier de functies hoort voorlichting en/of instructie geven en het op diverse wijze ondersteunen van zowel professionals als leden van de doelgroep. In het geval van ondersteunen van professionals gaat het meestal om het in contact brengen met en werven van de doelgroep. In het geval van ondersteuning van de doelgroep gaat het vaak om vraagformulering vanuit de doelgroep en signalering van knelpunten.

Twee van de vier functies, namelijk allochtone zorgconsulenten en de cultuurtolken hebben daarnaast het tolken/vertalen in hun takenpakket.

Bij alle vier de praktijken wordt gewerkt met een functieprofiel, waarin taken en (opleidings)eisen zijn opgenomen. In één geval gaat het om een 'concept-functieprofiel' (bij de SMDD) dat nog niet officieel is vastgesteld. Bij geen van de praktijken worden op voorhand diploma's geëist. Wel geldt voor de allochtone zorgconsulenten dat zij geacht worden de VETC-opleiding (Voorlichter Eigen Taal en Cultuur) te doorlopen en voltooien en voor de assistenten ouderbetrokkenheid is een opleidingstraject uitgestippeld dat zij na verloop van tijd dienen te hebben gevolgd. Voor het overige wordt gesproken over 'denk- en werkniveau'.

Bij de assistenten Ouderbetrokkenheid van stichting De Meeuw staat bij de instroom het taalniveau voorop: minimaal niveau 3 of 4. Assistenten die een MBO-3 of hoger opleidingsniveau hebben krijgen meer (verantwoordelijke) taken dan degenen die dit niveau niet halen.

Bij de cultuurtolken van de SMDD geeft men aan dat het concept functieprofiel niet (meer) goed aansluit op de realiteit. In het profiel wordt gevraagd om vmbo denk- en werkniveau, terwijl dit in de praktijk onvoldoende blijkt: hbo denk- en werkniveau past beter bij het takenpakket.

Ook door de andere geïnterviewden zijn opmerkingen gemaakt ten aanzien van het functieprofiel en de taken van de paraprofessionals. Het vasthouden aan de in het functieprofiel genoemde taken wordt genoemd als een belangrijke houvast

³ Aan het einde van de rapportage zijn deze bronnen nader beschreven.

voor zowel de paraprofessionals als de leidinggevende. Bij de bezoekvrouwen heeft men door schade en schande geleerd dat er vanwege het intermediaire karakter van de functie een risico van afhankelijkheid bestaat. Deze afhankelijkheid is tweeledig: enerzijds kunnen leden van de doelgroep afhankelijk worden van de paraprofessional als deze hen niet (goed) doorverwijst, maar zelf problemen gaat oplossen. Anderzijds kunnen paraprofessionals te veel vergroeien met hun functie als zij deze naar eigen inzicht invullen. Zij 'zijn' als het ware de functie en daarmee lijken ze onvervangbaar en niet geschikt voor doorstroming naar ander werk. Dit effect wordt nog eens versterkt als een formele opleiding achterwege blijft.

Bij de bezoekvrouwen is naar aanleiding van deze ervaringen het functieprofiel aangepast: in tegenstelling tot 10 jaar geleden wordt niet meer geworven op basis van etniciteit (een Marokkaanse bezoekvrouw voor Marokkaanse bewoners), maar vanuit de inhoud van de functie zelf en het daarbij behorende takenpakket. Vanuit deze organisatie komt ook de observatie dat paraprofessionals heel goed moeten kunnen samenwerken, juist omdat ze generalisten zijn en veel verschillende partijen moeten bedienen.

Kortom, het functieprofiel en het takenpakket van paraprofessionals is aan veranderingen onderhevig. Veranderingen worden doorgevoerd naar aanleiding van praktijkervaringen. Tegelijkertijd blijken het functieprofiel en het takenpakket het belangrijkste houvast te zijn bij inhoudelijke bedreigingen van de functie, zoals overvraging (door professionals of doelgroepleden) en toevoeging van oneigenlijke taken.

Overigens wordt er bij de SMDD bewust voor gekozen om de cultuurtolken in te zetten voor andere dan in het functieprofiel omschreven taken. Dit heeft echter een praktische oorzaak: omdat de vragen vanuit de doelgroep onregelmatig binnenkomen, is het soms heel druk en dan weer stil (hollen of stilstaan). Omdat de cultuurtolken een vast dienstverband hebben, wordt op dit moment nagedacht of zij voor andere taken kunnen worden ingezet, zoals het invullen van formulieren en/of automatiseringswerkzaamheden.

2.2 Achtergrond/geschiedenis van de functie

De aanleiding voor het creëren van de paraprofessionele functies bij de vier praktijken is divers. De allochtone zorgconsulenten van Aveant hebben hun 'roots' in het VETC programma dat sinds 1987 is ontwikkeld op initiatief van het ministerie van Sociale zaken en werkgelegenheid, afdeling Directie Coördinatie Emancipatiebeleid. Doel was destijds het uit het isolement halen van buitenlandse vrouwen. Op dit moment zijn ongeveer 60 zorgconsulenten werkzaam, verspreid over 14 steden. Bij Aveant zijn 8 zorgconsulenten in dienst die samen 4,3 fte hebben.

De functie van cultuurtolk is ontwikkeld door SMDD. In 2001 is de eerste cultuurtolk aangesteld. Aanleiding was de discrepantie tussen de bevolkingssamenstelling van de wijk en de etnische herkomst van de cliënten van het ouderenwerk: in een etnisch zeer gemêleerde wijk werd door relatief weinig allochtone ouderen gebruik gemaakt van het aanbod. Door SMDD is een driestappenplan ontwikkeld om de eigen dienstverlening geschikter te maken voor allochtone ouderen. Cultuurtolken spelen hierbij een belangrijke rol. Op dit moment zijn er drie cultuurtolken werkzaam bij SMDD.

Het concept 'bezoekvrouw' is oorspronkelijk afkomstig uit Zaanstad. Daar is in 1993 een pilotproject uitgevoerd in het kader van het grotestedenbeleid. Toen de gemeente Zwolle TRAVERS vroeg om de belemmeringen bij integratie in de Zwolse samenleving van allochtone vrouwen te onderzoeken, werd besloten het

concept bezoekvrouw in Zwolle te gaan toepassen. In 1996 werden met de ID-regeling 5 vrouwen als bezoekvrouw aangesteld. De ID-banen zijn in 2004 na een stevige lobby omgezet in reguliere banen. Op dit moment werken er vijf buurtvrouwen in Zwolle en er is een nog onvervulde vacature.

De functie van assistent Ouderbetrokkenheid is ontstaan in 1993 toen de operatie Speel Goed van start ging. Doel van dit project was achterstandsbestrijding in de voor- en vroegschoolse periode. Aanvankelijk werden de assistenten - toen buurtmoeders geheten - ingezet via het Arbeidsplan van de welzijnssector (AWO Fonds). Later zijn hiervoor de Melkert- en ID-banen aangewend. Wegens het verdwijnen van veel ID-banen na 2006 is gekeken hoe de werkgelegenheid en de opgebouwde deskundigheid kon worden behouden. Gemeente Rotterdam, scholen en welzijnsinstellingen hebben zich gezamenlijk ingespannen om reguliere functies assistent ouderbetrokkenheid in het leven te roepen. Zoals gezegd zijn er op dit moment 200 plaatsen beschikbaar (waarvan ruim tweederde is ingevuld).

2.3 Inbedding in de organisatie

Zoals uit paragraaf 2.2 reeds duidelijk is geworden hebben de vier praktijken een verschillende ontstaansgeschiedenis.

Werving

De werving van de paraprofessionals is in het verleden op diverse manieren verlopen en ook nu worden diverse routes gevolgd. Bij de allochtone zorgconsulenten in Utrecht bestaat een duidelijke relatie met de VETC-opleiding (verzorgd door het NIGZ of ROC Utrecht of Rotterdam). Vrouwen die de VETC-opleiding willen gaan volgen dienen een werkplek te vinden. Aveant is een organisatie die op deze wijze paraprofessionals werft. De cultuurtolken zijn geworven via het uitzetten van vacatures bij zelforganisaties. Hierbij zijn vooraf geen opleidingseisen gesteld. Wel dienen de kandidaten naast de eigen taal voldoende taalvaardig in het Nederlands te zijn. De bezoekvrouwen zijn destijds geworven via een advertentie in de krant. Ook is later het eigen netwerk benut om geschikte kandidaten te vinden. De assistenten ouderbetrokkenheid worden geworven op basis van vacatures in een speciale vacaturekrant die is gericht op voormalige ID-ers in de welzijns- en onderwijssector. Er zijn geen formele opleidingseisen, maar ook hier wordt voldoende kennis van de Nederlandse taal gevraagd.

Basis van aanstelling

Bij drie van de vier goede praktijken is de paraprofessional werkzaam in een reguliere functie binnen de eigen organisatie. De assistenten ouderbetrokkenheid van Stichting De Meeuw blijven nog tot 2008 of 2009 werken op gesubsidieerde arbeidsplaatsen (voortzetting van ID-functies). Daarna zou de functie regulier moeten worden.

Begeleiding, scholing en doorstroming

De paraprofessionals in de geselecteerde goede praktijken ressorteren allemaal onder een coördinator van de organisatie waar zij in dienst zijn. Deze is er voor begeleiding en stuurt de paraprofessionals inhoudelijk en organisatorisch aan. Voor de cultuurtolken en de assistenten ouderbetrokkenheid geldt dat zij vooral binnen andere instellingen werken die hun diensten inhuren. Bij deze instellingen zijn personen aangesteld die de paraprofessional begeleiden.

Bij de allochtone zorgconsulenten in Utrecht zijn de paraprofessionals reguliere werknemers met dezelfde (bij)scholingsmogelijkheden als het overige personeel.

Wel wordt aangetekend dat bij scholing extra rekening wordt gehouden met het taalniveau van de paraprofessionals. De cultuurtolken van de SMDD hebben een lage inschaling, maar twee maal zoveel scholingsbudget als de andere werknemers. De bezoekvrouwen kunnen indien gewenst eveneens gebruik maken van scholingsmogelijkheden. Bij de assistenten ouderbetrokkenheid en de allochtone zorgconsulenten is deelname aan scholing onderdeel van de instroom in de functie.

Over (bij)scholing en doorstroom als eenmaal aan de opleidingseisen is voldaan, wordt verschillend gedacht. Bij de bezoekvrouwen is doorstroom naar andere functies binnen of buiten de eigen instelling een expliciet doel. Bij de overige goede praktijken is dit niet het geval, hoewel er wel mogelijkheden voor doorstroom bestaan. Opvallend is dat het niet-doorstromen, maar werkzaam blijven in de paraprofessionele functie vaak door zowel professionals als paraprofessionals wordt geweten aan de paraprofessional. Die moet immers - vaak naast een gezin en de baan - tijd en energie steken in een stevige opleiding. Dat lukt lang niet altijd. Overigens wordt ook gemeld dat doorstroom niet eenvoudig is omdat daarvoor hogere opleidingseisen worden gesteld vanuit de organisatie.

(Bij)scholing kan bovendien te duur zijn voor de instelling, zeker als deze onvoldoende aansluit op de werkzaamheden.

Betrokken partijen en inbedding

Als partijen die van belang zijn voor inbedding van de paraprofessionele functie gelden naast de eigen organisatie ook de 'afnemers' van de diensten van paraprofessionals. Voorts kunnen zelforganisaties een rol spelen, als toeleveranciers van kandidaten en ook bij het meedenken over de functie en voorwaarden. Daarnaast blijken ook opleidingsinstituten een belangrijke rol te spelen. In geval van gesubsidieerde arbeidsplaatsen, zoals bij de assistenten ouderbetrokkenheid, is ook de gemeente (gemeentelijke sociale dienst) een belangrijke partij. Ten slotte moet ook de politiek niet worden vergeten. Zoals nog aan de orde komt vormt onzekerheid over de financiering het belangrijkste struikelblok voor inbedding van de paraprofessionele functie. Politiek draagvlak voor investering in de aansluiting tussen de vraag van doelgroepen en het aanbod van reguliere instellingen vormt dan ook een belangrijke voorwaarde voor succesvolle inbedding van de functie. Hiervan kan pas sprake zijn wanneer (vanuit de overheid) het belang van de intermediaire functie wordt erkend en deze functie structureel wordt gefinancierd.

De inbedding van paraprofessionele functies in wet- en regelgeving wordt over het algemeen niet als knelpunt ervaren: de paraprofessionals zijn in drie van de vier gevallen werkzaam op reguliere arbeidsplaatsen. Met andere woorden, bij het ontwikkelen en implementeren van de paraprofessionele functies is men niet op wettelijke belemmeringen of eisen gestuit waaraan men niet of moeilijk kon voldoen. Regelgeving kan in andere branches overigens wel een belemmerende factor zijn. Zo zijn particuliere beveiligingsorganisaties gehouden aan de Wet op de particuliere beveiliging. In deze wet worden de eisen aan professionaliteit nauw omschreven. Het gaat bijvoorbeeld om strikte opleidingseisen en een precieze definiëring van het dienstverband.

De onzekerheden rondom de financiering van paraprofessionele functies vormt een belangrijk struikelblok voor meer structurele inbedding van deze functies. Deze onzekerheden lijken in belangrijke mate terug te voeren op onduidelijkheid over wie 'probleemeigenaar' is, met andere woorden: wie is financieel verantwoordelijk voor het dichten van het gat tussen vraag en aanbod waarin de paraprofessionals voorzien? Hoewel de kwestie van (on)toegankelijkheid van voorzieningen al jaren op de agenda staat van het integratiebeleid (Rijkschroeff

et al., 2003), blijven structurele voorzieningen voor de langere termijn uit. Vanuit Aveant Utrecht is opgemerkt dat in dat verband de overheveling van thuiszorgtaken vanuit de AWBZ naar de WMO onzekerheid over toekomstige financiering met zich meebrengt. Door gemeenten zal immers (opnieuw) de afweging moeten worden gemaakt of men wil investeren in de allochtone zorgconsulent.

Verder is ook de doorstroom naar andere functies binnen of buiten de instelling niet vanzelfsprekend. De hardnekkige problematiek van onvoldoende vaardigheid in het Nederlands blijft de vrouwen parten spelen, terwijl ook hun opleiding vaak (nog) onvoldoende aansluit op de eisen die andere banen stellen. Zelfselectie speelt eveneens een rol: vrouwen willen of kunnen zelf niet meer investeren of zijn vergroeid met hun functie als paraprofessional.

Naast de structurele inbedding verdient ook de inhoudelijke inbedding van de paraprofessionele functie aandacht. Paraprofessionals kunnen een eiland vormen binnen de instelling. Verbinding met de gehele organisatie en uitwisseling op voet van gelijkwaardigheid met de professionals is van belang, ook voor een succesvol verloop van het proces van interculturalisering van de instelling.

2.4 Kansen en belemmeringen

Voor twee van de vier goede praktijken (allochtone zorgconsulenten en cultuurtolken) zijn externe evaluaties beschikbaar. Voor de andere twee praktijken geldt dit niet. Niettemin zijn bij alle vier de ervaren opbrengsten groot: betrokkenen vinden dat de inhoudelijke doelen worden bereikt. Dit is niet onopgemerkt gebleven: allochtone zorgconsulenten zijn werkzaam in het hele land, de SMDD is gevraagd om de functie van cultuurtolk ook in drie andere deelgemeenten te introduceren en de bezoeken vrouwen hebben niet alleen een “Appeltje van Oranje” gewonnen: het Oranjefonds heeft ook geld beschikbaar gesteld voor disseminatie van de methode in andere steden. De assistenten ouderbetrokkenheid zijn een voortzetting van een eerdere intermediaire functie op scholen, waarvan de gemeente Rotterdam oordeelt dat het waardevol is om deze te behouden.

De belemmeringen zijn van uiteenlopende aard. Er kan onderscheid worden gemaakt naar belemmeringen die te maken hebben met de organisatie, inbedding en continuïteit én belemmeringen die te maken hebben met de inhoud van ‘het vak’. In deze paragraaf wordt vooral op het eerste type ingegaan.

Bij alle vier de goede praktijken komt één belemmering prominent naar voren: onzekerheid over financiering in de toekomst. Daarnaast zijn andere belemmeringen genoemd zoals het feit dat de functie en het nut van de paraprofessional constant onder de aandacht moet worden gebracht bij anderen die van de diensten gebruik zouden kunnen maken. De onbekendheid van de functie leidt ertoe dat paraprofessionals en instellingen soms het gevoel hebben ‘telkens opnieuw te moeten beginnen’ als een potentiële afnemer van de diensten zich aandient. Ook de begeleidingstijd (de tijd die men kwijt is aan het begeleiden van paraprofessionals) kan een belemmering vormen, omdat deze niet altijd is begroot. Daarbij wordt opgemerkt dat goed in ogenschouw dient te worden genomen dat de paraprofessional *geen* professional is en dat - ondanks dat zij in een professionele setting functioneert - dit soms meerwerk en meerkosten met zich mee kan brengen. Dit is een belangrijk gegeven, overigens niet alleen vanuit het oogpunt van de organisatie, maar ook vanuit het oogpunt van de paraprofessional. Die kan zich gemakkelijk overbelast voelen. Aan de ene kant wordt zij geacht te professionaliseren, soms in de eigen (onbetaalde) tijd. Aan de andere

kant stellen leden van de doelgroep vaak hoge eisen aan de inzet van de paraprofessional.

Er zijn echter ook kansen. Reguliere instellingen hebben nog steeds grote moeite met het bereiken, aansluiten bij behoeften en succesvol ondersteunen van de doelgroepen waarop de paraprofessionals zich richten (zie b.v. Pels, 2004). De grootste kans voor het werk van de paraprofessional is bij te dragen aan de oplossing van dit hardnekkige probleem en daarmee aan de emancipatie en integratie van subgroepen van allochtonen die ver van de instellingen af staan. Geboekte successen zijn uiteraard de beste remedie tegen dreiging van stopzetting van financiering, zoals men bijvoorbeeld bij de SMDD ontdekte. Toen uit de externe evaluatie bleek dat de inzet van cultuurtolken effectief was, kwamen structurele middelen beschikbaar. Een andere kans is het inspelen op nieuwe vragen. Door het intensieve contact met de doelgroep komen nieuwe of latente vragen naar boven, waarop paraprofessionals en hun organisaties kunnen inspelen. Zo komen ouders gemakkelijker naar school voor pedagogische vragen, maar ook om hun hulp aan te bieden als een goed contact met de ouderconsulent is ontstaan.

2.5 Voorwaarden voor het creëren/behouden van de paraprofessionele functie

Er zijn door betrokkenen bij de vier goede praktijken veel voorwaarden genoemd voor het creëren of behouden van paraprofessionele functies. Voor zover deze gaan over de *inhoud* van de functies, worden deze hier niet besproken. Hier ligt de focus op randvoorwaarden in de organisatorische en operationele sfeer. Duidelijke afspraken met instellingen die diensten van paraprofessionals afnemen zijn belangrijk om te voorkomen dat paraprofessionals overvraagd worden en dat instellingen teleurgesteld raken. Alle vier de goede praktijken noemen in dit verband ook het creëren van draagvlak als een continue aandachtspunt, ook omdat er steeds weer andere personen en instellingen met paraprofessionals te maken krijgen.

Het voldoende belonen van paraprofessionals, in geld en/of opleiding, is een belangrijke randvoorwaarde, zeker omdat paraprofessionals soms (privé) in moeilijke omstandigheden leven. De meeste vrouwen hebben ook een zorgtaak en hun sociaaleconomische situatie is veelal niet rooskleurig.

Een aantal betrokkenen hebben ook een andere kwetsbaarheid van paraprofessionals genoemd: de intermediaire functie tussen doelgroep en instelling maakt dat het overvragen van de paraprofessional door de doelgroep op de loer ligt. Het is belangrijk om de paraprofessional te ondersteunen bij het stellen van grenzen. Overigens is het stellen van grenzen ook belangrijk in de relatie tussen paraprofessional en instelling: als de paraprofessional wordt gezien als het (enige) kanaal naar de doelgroep wordt op haar functie en functioneren een te zware claim gelegd. Kortom, een goede functiebeschrijving is van belang voor het bewaken grenzen naar beide kanten.

Tot slot: er moet een bepaalde vorm van continuïteit van werkzaamheden en financiering aanwezig zijn. Wat betreft de werkzaamheden: er moet voldoende (maar niet teveel) werk zijn voor paraprofessionals om de contracturen redelijk te kunnen maken. Wat betreft de financiering: langdurende onzekerheid over voortzetting van de functie werkt demotiverend voor alle partijen en maakt dat noodzakelijke investeringen (in scholing, etc.) niet worden gepleegd.

3

Conclusies

In het voorgaande hoofdstuk is beschreven welke ervaringen binnen de geselecteerde goede praktijken zijn opgedaan bij het ontwikkelen, implementeren en bestendigen van paraprofessionele functies. In dit hoofdstuk trekken wij daar de lessen uit voor het creëren van nieuwe paraprofessionele functies in andere settings. Dit gebeurt door de beantwoording van de onderzoeksvragen die leidend waren voor dit deel van het project.

Welke partijen zijn nodig voor de daadwerkelijke uitwerking van een plan om paraprofessionele functies te creëren?

- Alle relevante geledingen binnen de eigen organisatie. Bij de formulering van het functieprofiel van de paraprofessional dienen die partijen betrokken te worden die in de aansturing of uitvoering met de paraprofessional te maken krijgen. Bij organisaties waar de paraprofessional ‘ingehuurd’ kunnen worden door andere organisaties gaat het er nadrukkelijk om ook al in een vroeg stadium deze ‘externe’ partijen te betrekken. Aan het creëren van draagvlak bij externe partijen dient veel aandacht te worden besteed.
- Opleidingsinstituten (intern of extern). Een paraprofessional heeft doorgaans geen (passende) formele opleiding. Voor het uitvoeren van de taken is kennis en kunde die via opleiding worden opgedaan vaak van groot belang. De meeste projecten en initiatieven voor paraprofessionals formuleren ook het bieden van opleidingsmogelijkheden aan de kandidaten als specifiek doel. Afspraken met (interne of externe) opleiders over curriculum, belasting, etc. zijn van belang voor zowel de verwachtingen van de paraprofessional, als die van de organisatie waar zij werkt. Bij het aanbod van opleidingsmogelijkheden dient oog te zijn voor aansluiting bij de kwalificaties die de arbeidsmarkt vraagt.
- Partijen die gebruik (willen) gaan maken van de diensten van paraprofessionals. Hier worden zowel organisaties van de doelgroep(en) als instellingen bedoeld. De invulling van paraprofessionele functies moet aansluiten bij hun vragen en behoeften.
- Gemeenten (Gemeentelijke Sociale Diensten), vooral als het om niet-reguliere, gesubsidieerde arbeidsplaatsen gaat.
- Het (lokale) bestuur. Ook in bredere zin is de (lokale) overheid een belangrijke partij, namelijk vanwege het belang van draagvlak voor het bevorderen van de aansluiting tussen de vraag naar en het aanbod aan voorzieningen voor allochtone burgers. Omdat paraprofessionals veelal intermediaire functies vervullen ten behoeve van doelgroepen met een achterstand is (additionele) financiering meestal vooral in de beginfase onontbeerlijk.

Welke randvoorwaarden zouden moeten worden ingevuld om tot uitvoering van het plan te komen?

- Een functieprofiel dat een goede afspiegeling is van de taken en eisen van een paraprofessional en commitment om zich aan dit functieprofiel te houden. Het functieprofiel dient regelmatig gespiegeld te worden aan de praktijk, en indien nodig te worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. In het functieprofiel wordt nadrukkelijk de relatie gelegd met andere functies binnen dezelfde organisatie (paraprofessionele functie is opgenomen in het functiegebouw) om te voorkomen dat de paraprofessional geïsoleerd opereert en om wisselwerking en daarmee interculturalisering van de instelling te bevorderen.
- Een helder beeld van de mogelijkheden voor opleiding, doorstroom naar andere functies en uitbreiding van de werkzaamheden. Duidelijkheid hierover is belangrijk voor de paraprofessional ('mag' iemand gewoon paraprofessional blijven, of wordt zij geacht om - in de eigen tijd - door te leren), maar ook voor de organisatie die immers personeelsbeleid ontwikkelt.
- Bij de start van een paraprofessional project lijkt een voorinvestering van de organiserende instelling van belang. Paraprofessionals blijken in de praktijk hun nut te bewijzen, maar in een startsituatie is men nog onbekend met de mogelijkheden en (efficiency)winst die de inzet van paraprofessionals kan opleveren.
- Aandacht voor beheersing van de Nederlandse taal, wellicht via geïntegreerde taalcursussen. In alle vier de goede praktijken is het 'voldoende' beheersen van het Nederlands een eis. Niettemin blijkt het taalniveau later soms een belemmering voor doorstroom of bijscholing.
- Duidelijkheid over de financiering van de functies op de middellange termijn.
- Duidelijkheid over wat men de paraprofessional kan bieden in geldelijke beloning en/of in scholing.
- Een bepaalde continuïteit in de werkzaamheden. Als paraprofessionals helemaal afhankelijk zijn van de vragen vanuit de doelgroep, kan sprake zijn van 'hollen of stilstaan'. In drukke tijden dreigt het gevaar van overbelasting; in stille tijden is er soms niets te doen.
- Tijd voor begeleiding van de paraprofessional. De paraprofessional is (nog) geen professional. "On the job learning" vindt plaats als de paraprofessional met een duidelijk takenpakket en ingebed in de organisatie kan functioneren. Niettemin is begeleiding vereist.
- Men dient zich er rekenschap van te geven dat paraprofessionals, juist vanwege hun functie, kwetsbaar zijn. Als schakel tussen doelgroep en instelling ligt het gevaar van overvraging vanuit de doelgroep en instelling op de loer. Paraprofessionals zijn vaak nog op een andere manier kwetsbaar: ze hebben vaak een drukke thuissituatie en een weinig rooskleurige sociaaleconomische positie.
- Draagvlak bij alle relevante partijen en zeker ook bij de overheid, die immers de reguliere instellingen subsidieert en daarmee ook eisen kan stellen op het gebied van 'diversiteitsbeleid' en verhoging van toegankelijkheid.

Bronnen deel 2

Interviews

Interview met mevrouw Nadia Ahalhoul, ouderconsulent in opleiding op de Augustinusschool te Rotterdam (20/12/2006)

Interview met mevrouw van der Cammen, locatieleidster op de Augustinusschool te Rotterdam (27/12/2006)

Interview met de heer Jan-Kees Meyboom, leidinggevende SMDD (18/12/2006)

Interview met de heer Ricardo Ortet, cultuurtolk (19/12/2006)

Interview met mevrouw Mirjam Rozenboom, coördinator bezoekvrouwen in Zwolle-Midden (11/01/07)

Interview met mevrouw Filis G  glar Güler, Marokkaanse bezoekvrouw (11/01/07)

Interview met mevrouw Loes van der Meer, voormalig coördinator bezoekvrouwen (13/12/06)

Interview met mevrouw Maria Drewes, landelijk coördinator VETC/NIGZ (07/11/2006)

Interview met mevrouw Fatima Ben Chraka, Marokkaanse zorgconsulent (19/12/06)

Interview met mevrouw Tonny v/d Hengel, diabetesverpleegkundige (03/01/07)

Interview met mevrouw Angeline Borgdorff, leidinggevende allochtone zorgconsulenten bij Aveant Stad Utrecht (09/01/07).

(Grijze) literatuur

Advertentie SMDD voor Marokkaanse cultuurtolk.

Aveant (2006). *Allochtone Zorgconsulent in gezondheidscentrum/HOED-praktijk*.

Bezoekvrouwen in Zwolle. Informatiefolder TRAVERS.

El-Karimy, E. & Janssen, A. (2002). *Voorlichting Eigen Taal en Cultuur in de huisartsenpraktijk in Amsterdam: evaluatie van het project 1998-2002*. Amsterdam: Gemeentelijke en Geneeskundige Gezondheidsdienst

FORUM (2004). Factsheet. *Allochtone Zorgconsulenten in de Eerstelijnsgezondheidszorg. Informatie over inzet en kosten*.

Functiebeschrijving Ouderconsulent, Stichting de Meeuw.

Functieprofiel bezoekvrouw bij TRAVERS (2006). Zwolle: TRAVERS.

Functieprofiel Cultuurtolken (concept, februari 2004).

Functieprofiel Voorlicht(st)er Eigen Taal en Cultuur (VETC), Landelijk Steunpunt VETC/NIGZ, maart 2004.

Gerits, Y.C., & Dijkshoorn, H. (1999). *Evaluatie VETC in de huisartspraktijk; een voormeting*. Amsterdam: GG&GD/ EDG.

Mechelen, P. van, & Nieuwenhuizen, P. (2003). *De allochtone zorgconsulent. Handboek voor invoering en professionalisering van de functie*. Utrecht: Forum.

Meyboom, J.K., & Eekelen, W. van. (1999). Yıpratmak: uitputten, verslijten, kapot maken. Ouderdomsbeleving van oudere Turken in Nederland. In: *Medische antropologie*, 11, 2, p.377-393.

Meyboom, J.K. (2002). Programma Oudere Migranten. Over eerlijk delen en succesvolle hulpverlening. *Geron*, 4, 4, 26-32.

Meyboom, J.K. (2003). Overbruggen taalbarrière is kern van goede ouderenzorg. Oudere migranten hebben geen nieuw aanbod nodig. *Ouderenzorg*, 04, 22-23.

Nieuwenhuizen, P. (2004). *De allochtone zorgconsulent; bruggenbouwer tussen professional en allochtone cliënt*. Utrecht: Forum.

Oliebollen, muntthee en gezelligheid. Zwols project doorbreekt isolement allochtone vrouwen. *Opzij*, oktober 2006.

Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (2000). *Interculturalisatie van de gezondheidszorg*. Zoetermeer: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg.

Pels, T. (2004). Nabeschouwing. Intermediairs: tussen vraagsturing en bemoeizorg. In: E. van Thiel (met nabeschouwing van T. Pels) *Pendelaars tussen vraag en aanbod. Focus op de functie intermediair*, pp. 88-94. Utrecht: Forum.

Rijkschroeff, R., Duyvendak, W., & Pels, T. (2003). *Bronnenonderzoek Integratiebeleid i.o.v. Tweede Kamer (cie. Blok)*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Rijn, A. van (1996). *Het project migrantenvoorlichtster geëvalueerd vanuit het perspectief van de professionals*. Den Haag: GG&GD/MZ.

Schriftelijke informatie over de bezoekvrouwen via TRAVERS: sheets, presentatiebladen, workshopinformatie

Smit, L. (2004). *Overzicht van (para)professionals in zorg, onderwijs, welzijn, werk en wonen*.

Team Ouderenwerk SMDD. (oktober 2006). *POM: Programma oudere migranten*. (ongepubliceerd, door SMDD ingediend om mee te dingen naar de Marie Kamphuis Prijs 2006).

Thiel, E. van. (2003). *Pendelaars tussen vraag en aanbod. Focus op de functie van intermediair*.

Thuiszorg Stad Utrecht. *De allochtone zorgconsulenten van Thuiszorg Stad Utrecht.*

TRAVERS in samenwerking met het Oranjefonds (2006). *Tips voor bezoekvrouwenprojecten.*

Vacaturekrant Ouderconsulenten

Verslag invitational conference. 'Allochtone zorgconsulent, financiering en organisatie', 20 februari 2004'.

VETC-nieuwsbrieven

ZonMW (2003). *De allochtone zorgconsulent. Implementatie van een nieuwe functie.*

Websites

www.travers.nl

www.kenniscentrum.nl

www.oranjefonds.nl

DEEL III

AANKNOPINGSPUNTEN VOOR EEN PLAN VAN AANPAK

Inleiding

In het derde deelonderzoek staan het draagvlak en de uitvoerbaarheid van een plan voor het creëren van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen centraal, toegespitst op de sector welzijn/maatschappelijke dienstverlening en woningcorporaties. In deze sectoren wordt, zo is gebleken uit de voorgaande delen van het onderzoek, het belang ingezien van het creëren van paraprofessionele functies/inzetten van paraprofessionals. De behoefte aan vrouwen die op het buurtniveau een functie kunnen vervullen als laagdrempelige intermediair tussen instelling en doelgroepen of bewoners wordt vanuit beide sectoren onderstreept.

Om de randvoorwaarden voor inbedding van paraprofessionals scherper te krijgen zijn in dit deelonderzoek twee bijeenkomsten met experts georganiseerd.

In hoofdstuk 1 laten wij zien welke aanknopingspunten de beide sectoren bieden voor het inhoudelijk inbedden van de functie van paraprofessional. Hoofdstuk 2 gaat in op de voorwaarden voor structurele inbedding zoals die in deelonderzoek 2 naar voren kwamen. Hoofdstuk 3 vat de visies van de experts samen. De namen van de deelnemers aan de expertmeetings zijn opgenomen in Bijlage II. In Hoofdstuk 4 integreren wij de bevindingen uit de verschillende bronnen om een antwoord te geven op de hamvraag van dit onderzoek, namelijk aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan om de functie structureel in te bedden in beide sectoren. Wij formuleren daartoe een aantal aanknopingspunten waarop in verdere beleidsontwikkeling kan worden voortgebouwd.

Inhoudelijke inbedding van paraprofessionele functies

Aanknopingspunten om de paraprofessionele functie in te bedden in de welzijns- en woonsector, de sectoren waarop deze studie zich richt, zijn er te over. Met name in de *welzijnssector* heeft de functie inmiddels zijn waarde bewezen. De sector kent een relatief lange traditie van het inzetten van paraprofessionals in uiteenlopende projecten en werkzaamheden ten behoeve van diverse doelgroepen. Hierdoor is in deze sector uitgebreide ervaring opgedaan met het werken met paraprofessionals - én met het creëren van randvoorwaarden waaronder paraprofessionals kunnen in- en doorstromen. Er is dan ook een duidelijk proces van professionalisering van de intermediair/paraprofessional gaande. Wat de (bij)scholing betreft wordt naast interne scholing steeds meer aansluiting gezocht bij het bestaande beroepsonderwijs. Voorts worden functieprofielen ontworpen met het oog op professionalisering en inbedding in reguliere instellingen. Dit heeft onder andere geresulteerd in de opname van de functie van contactmedewerker op twee niveaus in het Functieloongebouw van de CAO-Welzijn per 1 januari 2004. Reeds in 2001 kwam een functieprofiel *vetc/migrantenwerker/zorgconsulent* tot stand. Er is en blijft in de welzijnssector een grote behoefte aan paraprofessionals. Dit is in de eerste plaats ingegeven doordat men werkt voor diverse (bevolkings) groepen, die doorgaans onvoldoende aansluiting vinden bij de bestaande voorzieningen en instellingen. Het probleem van (on)toegankelijkheid van voorzieningen en instellingen is zeer hardnekkig en zal de komende jaren op de agenda blijven. Het 'pendelen tussen vraag en aanbod' verdient daarmee een meer structurele plaats in het welzijnswerk. Op de tweede maakt de zich reeds manifesterende krapte op de arbeidsmarkt dat er veel belangstelling is voor het inzetten van allochtone vrouwen zonder (aanvankelijke) formele opleidingskwalificaties.

Bij de bijna 500 *woningcorporaties* in Nederland worden paraprofessionele functies niet structureel ingezet. De CAO-woondiensten kent ook geen bepalingen rond dergelijke functies. Wel maken tal van ontwikkelingen rond de plaats en functie van de woningcorporaties in de maatschappij dat er ruimte ontstaat voor nieuwe functies.

Corporaties - de een meer dan de ander - besteden aandacht aan de kwaliteit van de directe woon- en leefomgeving van mensen. Het WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' en de kabinetsreactie 'de krachtige buurt' onderstrepen de belangrijke rol van corporaties op dit terrein. In de 'sociale herovering' van achterstandswijken zouden de corporaties een trekkersrol moeten vervullen. Demissionair minister Winsemius heeft de corporatiebranche uitgedaagd om met een fors bod aan de samenleving te komen waarin duidelijk wordt hoe zij hun vermogen inzetten om een aantal maatschappelijke vraagstukken versneld te

helpen oplossen. De branche heeft deze oproep niet naast zich neergelegd. In het stuk “Antwoord aan de samenleving” van de woningcorporaties verenigd in Aedes staat onder andere het volgende: *“Wonen is lokaal! En lokaal gebeurt er heel veel. Samen met onze partners (zorg, welzijn, onderwijs, politie, opvang en anderen) staan we er preventief voor dat wijken niet afglijden en monitoren dit. Waar nodig spreken we onze partners daarop aan, zodat de minst weerbare wijken aangepakt en vitaler worden. Intensieve betrokkenheid van bewoners zal de effectiviteit van de aanpak verhogen. Als geen ander kennen wooncorporaties de wijk en de mensen die er wonen. We zijn duurzaam in de wijk aanwezig, hebben een belang en zijn ondernemend. We zullen de komende jaren extra investeren in de woningen en het maatschappelijke vastgoed in deze wijken. We zullen onze organisatiekracht inzetten om met anderen innovatief te investeren in mensen, stenen en ideeën. Een buurtconciërge, een brede school, een ontmoetingsruimte of het beter of anders op elkaar afstemmen van de beschikbare mensen en middelen zorgen in de praktijk vaak voor grotere positieve effecten dan een rij nieuwe woningen”. En: “We intensiveren onze investeringen in woningen en maatschappelijk vastgoed in deze wijken. Dat garanderen we. We zetten onze organisatiekracht maximaal in om samen met maatschappelijke partners de problemen op het terrein van de leefbaarheid, veiligheid, schooluitval, integratie, jeugd, kortom van de mensen die er wonen aan te pakken”.*

Uit de (onderzoeks)praktijk blijkt dat tal van concrete werkzaamheden en activiteiten die corporaties - of hun samenwerkingspartners - verrichten (deels) ook via paraprofessionele functies uitgevoerd zouden kunnen worden. Zo kan aangesloten worden bij werkzaamheden in de sfeer van buurtontmoetingen, het beheer van gemeenschapsgebouwen zoals buurthuizen, buurtbeheer, welkom en begeleiding van nieuwe huurders, versterking sociale cohesie, versterking van bewonersnetwerken en panels ten behoeve van wijkontwikkelings- of corporatieplannen, het kwartier maken in nieuwe wijken of doorverwijzing naar hulp of begeleiding van huurders met (lichte) sociale of financiële problemen.

2

Structurele inbedding van paraprofessionele functies

Uit het deelonderzoek 2 komt naar voren dat het succes van inbedding van de paraprofessionele functie, althans in de welzijnssector, staat of valt met *supra-institutionele voorwaarden*, waarvan het eigenaarschap van de problemen waarvoor de functie een oplossing biedt centraal staat. Vanuit welzijn/maatschappelijke dienstverlening, de sector met een jarenlange ervaring met inzet van paraprofessionals/intermediairen, stelt men dat er reeds vele initiatieven zijn geweest. Inhoudelijk hebben deze meestal hun waarde bewezen (paraprofessionals doen belangrijk en nuttig werk!), maar het is meestal niet gelukt om dergelijke initiatieven te bestendigen.

Belangrijkste oorzaak hiervoor is dat in lokale settings onvoldoende is erkend dat intermediaire functies moeten worden gedragen door alle lokale partijen (zowel inhoudelijk als financieel) en niet enkel door de instelling waar vanuit zij werken. Met name het ontbreken van de (lokale) overheid als een partij die zich (mede)verantwoordelijk weet voor de problemen mogelijkheden om paraprofessionals in te zetten is een belangrijke faalfactor. Wat meer abstract samengevat: het probleemeigenaarschap vormt hier het belangrijkste knelpunt.

Zolang de overheid geen verantwoordelijkheid neemt, en eist van door haar gefinancierde partijen, zal van incidentenbeleid sprake blijven. Draagvlak is derhalve noodzakelijk bij de overheid, die immers de reguliere instellingen subsidieert en daarmee ook eisen kan stellen op bijvoorbeeld het gebied van 'diversiteitsbeleid' en verhoging van toegankelijkheid. Zolang de verantwoordelijkheid voor de problemen waarvoor de functie soelaas kan bieden in het midden blijft, zal sprake zijn van inspanningen met een tijdelijk of incidenteel karakter, van projectmatig werken. Duidelijkheid over de financiering van de functies op de (middel)lange termijn is van het grootste belang voor continuïteit en inbedding ervan. Bij de financiering en vormgeving dient nadrukkelijk aandacht te worden besteed aan de vraag welke partij of partijen op de korte en de langere termijn verantwoordelijk zijn voor een laagdrempelige vraag-aanbod voorziening.

De (lokale) overheid moet derhalve het belang van intermediaire functies als die van helpdesk- en voorlichter, gids, advocaat, de community- en empowerment-functie onderschrijven. De stimulans die de overheid aan structurele invoering van de paraprofessionele/intermediaire functie kan geven is 1) erkenning van het probleem van aansluiting tussen vraag en aanbod en 2) het stellen van eisen aan reguliere voorzieningen op het punt van vergroting van toegankelijkheid en 3) waar nodig mogelijk maken van structurele financiering van (personele) faciliteiten om in deze lacune te voorzien.

In de komende kabinetsperiode zal extra inzet gepleegd worden op allerlei gedecentraliseerde terreinen, zoals (jeugd- en gezins)welzijn en wijkbeheer. Dit is een belangrijke kans om de functie van intermediair opnieuw onder de loep te nemen en na te gaan of draagvlak bestaat voor inbedding in lokale settingen van wonen, (zorg) en welzijn.

Inzichten van experts

Als sluitstuk van het onderzoek vonden twee expertmeetings plaats met vertegenwoordigers van de welzijns- en woonbranche en overheden. Hierna volgt een samenvatting van de verschillende thema's die de revue passeerden.

Eerste expertmeeting

In de eerste expertmeeting, waarbij vertegenwoordigers van de MO-groep, woonbranchevereniging Aedes en de Directie Emancipatie van OCW aanwezig waren, lag het accent op structurele randvoorwaarden voor bestendiging van de inzet van paraprofessionals in beide sectoren.

Door de vertegenwoordigers van *MO-groep* wordt onderstreept dat duurzaamheid van paraprofessionele functies gewenst is, maar vooralsnog moeilijk realiseerbaar. Inhoudelijk ziet men vooral aanknopingspunten op de thema's wijkintegratie en jeugd (in brede zin, bijvoorbeeld mentorprojecten, outreachend werken). Nadrukkelijk wordt er op gewezen dat ook de Centra Jeugd en Gezin die nu ontwikkeld (gaan) worden te kampen zullen krijgen met problemen van bereik en toegankelijkheid. In dat verband zullen paraprofessionals eveneens hun nut kunnen bewijzen. Het gaat juist ook om functies waar vrouwen met een laag kwalificatieniveau grote belangstelling voor hebben.

In de ogen van de vertegenwoordigers van de MO-groep is landelijk draagvlak voor paraprofessionele functies van evident belang. Het gaat daarbij niet zozeer om rijksoverheidsgeld, maar om de landelijke erkenning dat paraprofessionals een rol kunnen spelen bij het aanpakken van lokale problemen. Een landelijke beleidsintentie is belangrijk opdat gemeenten hiervan notie nemen en vervolgens zullen proberen deze op lokaal niveau te vertalen naar hun eigen praktijk. Gedacht kan worden aan BANS-achtige afspraken: rijk, provincie en gemeenten stellen doelen met concrete targets. Naar verwachting zullen bestuursakkoorden worden gesloten (afspraken tussen ministeries) over te realiseren doelen op het terrein van bijvoorbeeld wijkintegratie en jeugd en gezin. Het zou goed zijn als in deze akkoorden een zinsnede kon worden opgenomen over de positieve bijdrage die paraprofessionals hierbij zouden kunnen leveren. Hiervan zou een sterk legitimerende werking uitgaan.

Aedes en de woningcorporaties kennen nog geen lange geschiedenis van werken met paraprofessionals, hoewel er onder andere noemers (buurtconciërge, buurtbemiddeling, wijkbeheerder) wel degelijk ervaringen worden opgedaan in het werken met intermediairen tussen doelgroep en instellingen. Mede gezien het feit dat financiering van nieuwe functies als die van paraprofessional vanuit de woonbranche zelf mogelijk is, ziet de vertegenwoordiger van Aedes vanuit deze branche minder noodzaak tot een oproep aan de landelijke overheid om het belang van paraprofessionele/intermediaire functies te onderschrijven. Met andere woorden: legitimatie van de functie binnen bijvoorbeeld bestuursakkoor-

den geldt (nog) niet als absolute voorwaarde. Eerder is het vanuit Aedes van groot belang dat op lokaal en landelijk niveau gezocht wordt naar creatieve manieren om lokale partijen te committeren.

Waar welzijn voor 80% afhankelijk is van de lokale overheid, kunnen woningcorporaties onafhankelijker van gemeenten opereren. De welzijnssector zou zeer gebaat zijn bij een landelijk draagvlak voor het inzetten van paraprofessionals, terwijl het voor de woningcorporaties vooral van belang is om (in andere sectoren) opgedane ervaringen in lokale settings zo effectief mogelijk in te zetten. Inzicht in en uitwisseling van werkzame elementen is daartoe nodig, evenals verkenningen van verwachtingen en mogelijke belemmeringen, bijvoorbeeld bij CAO/inschalingvraagstukken. In dat verband is de functie van Contact-medewerker 1 en 2, die opgenomen is in de CAO-welzijn, een voorbeeld van een mogelijkheid om paraprofessionele functies te bestendigen. Deze functies behoren nu tot het reguliere functieloongebouw. Dit zou een mooi aanknopingspunt kunnen zijn voor woningcorporaties, die in de toekomst in reguliere of in paraprofessionele functies - aan de slag willen met laagopgeleide (buurt)bewoners in de sfeer van toezicht, buurtbeheer, conciërges, huismeesters, hostesses, baliemedewerkers, etc.

De tweede expertmeeting

In de *tweede expertmeeting* waren vertegenwoordigers van welzijnsinstellingen, wooncorporaties, FORUM en de ministeries van SZW (arbeidsmarktbeleid), VROM (integratie) en OC&W (emancipatie) aanwezig.

Allereerst is ook in deze bijeenkomst de consensus groot over de onwenselijkheid van het gebrek aan *duurzaamheid*, aan structurele financiële ruimte voor bestendiging van paraprofessionele functies en doorstroom van vrouwen op de arbeidsmarkt, in de welzijnssector. Als extra nadeel aan tijdelijkheid van banen wordt bovendien genoemd dat deze de arbeidsmarktpositie op termijn kan schaden. Zo hebben de ID-banen ook afhankelijkheid bij vrouwen gecreëerd. *Beleidsdekking* vanuit de overheid vormt een belangrijke voorwaarde voor erkenning en duurzaamheid van paraprofessionele functies op institutioneel niveau. Kunnen deze functie vervolgens structureel worden ingebed zonder extra financiële middelen? Ook in deze expertmeeting luidt het antwoord dat dit alleen geldt voor de woonbranche, hetgeen overigens niet wegneemt dat ook voor deze branche dekking, acceptatie en erkenning vanuit de overheid van belang is. Woningcorporaties in een aantal steden hebben reeds ervaring met het werken met paraprofessionals. Nu is men daar bezig om na te denken hoe een dergelijke functie ingebed zou kunnen worden in de organisatie. Men is bereid om enkele pilots hiertoe te starten. *Samenwerking* met andere instellingen is hierbij uiteraard van groot belang, waarbij de keuze mede afhankelijk is van lokale behoeften. In Rotterdam ligt een partnerschap met een ervaren instelling als De Meeuw voor de hand, evenals de lokale gemeente en bijvoorbeeld zorginstellingen. Ook is het belangrijk om goed samen te werken binnen de keten van instellingen die zich met werk bezighouden, evenals met (eventuele) externe scholingsinstituten. Bij Woonbron in Rotterdam kunnen paraprofessionals overigens worden getraind in het eigen opleidingscentrum. Duidelijke afspraken zijn nodig over zaken als begeleiding, scholing, evenals over de regie. Deze afspraken kunnen worden opgenomen in *convenanten* tussen de partners. Zo zou bijvoorbeeld een werkorganisatie kunnen worden ontwikkeld waar paraprofessionals een plek in kunnen krijgen. Corporaties hebben de financiën en kunnen als trekker van dergelijke werkorganisaties fungeren. Een paraprofessional hoeft niet per se een vaste aanstelling te hebben bij één

werkgever; je zou ook een pool van intermediairs kunnen hebben. In Rotterdam zijn de paraprofessionals in dienst bij het werkgeversinstituut.

Vanuit Stichting de Meeuw wordt een boveninstitutionele structuur bepleit om *coördinatie en ondersteuning* te waarborgen. Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk als veel uitvoerende instellingen betrokken zijn, zoals scholen in het geval van De Meeuw. De uitvoering gebeurt in de wijk, maar vaak kan de coördinatie beter op centraal niveau gebeuren, want bijvoorbeeld scholen kunnen niet zelf alles uitzoeken. Verder moet er voor worden gewaakt dat opgedane expertise onvoldoende wordt ingezet in andere settings. Uitwisseling van kennis is van belang, zodat bijvoorbeeld de woonbranche gebruik kan maken van de in de welzijnssector opgedane inzichten.

Meten van resultaten is noodzakelijk, zeker voor nieuw op te starten pilots. Van te voren moet worden bedacht welke output en outcome op de korte en lange termijn gewenst zijn en dit moet in meetbare prestatie-indicatoren worden vastgelegd.

Voor inbedding van paraprofessionele functies op de langere termijn is opname ervan in *CAO-afspraken* nodig. Dit is al het geval in de CAO-welzijn. In de woonbranche ziet men mogelijkheden hiertoe: 'light' versies van bestaande functies zijn er in de maak. Volgens de vertegenwoordiger van Woonbron kunnen paraprofessionele functies binnen de Cao-wonen samengesteld en onderbouwd worden. In verband hiermee is ontwikkeling van een competentieprofiel eveneens een belangrijk vereiste.

Vanuit Stichting De Meeuw wordt gewezen op het risico van stagnatie van de ontwikkeling op individueel niveau. Vrouwen kunnen lang blijven steken in de beginfunctie, of de resultaten van hun werk kunnen te mager zijn. Vanuit Stichting de Meeuw komt een sterk pleidooi voor het hanteren van een opleidingsgrens. Er moet de mogelijkheid zijn om daar naar toe te groeien, maar er moeten duidelijke *afspraken* zijn *over doelen, stappen om die te bereiken en de termijn* waarbinnen dat moet gebeuren. Om te voorkomen dat vrouwen qua ontplooiing of doorstroom blijven steken moet semi-professioneel werk wel professioneel worden ingezet qua verwachtingen, eisen en scholing. Volgens de aanwezigen vormen ook ontwikkel-assessments een belangrijk instrument hiertoe. Wat kan een individueel persoon en wat kan zij bereiken?

Het is belangrijk om bij de start een introductieprogramma aan te bieden, en voorts de eerste twee jaar goed te investeren in taal, competenties, trainingen en begeleiding. Hierbij gaat het niet alleen om het veilig stellen van doorstroom, maar ook om het voorkomen van uitval. Vrouwen in paraprofessionele functies zijn veelal druk bezet, omdat zij het werk met kinderen, mantelzorg en scholing moeten combineren. Dit punt kwam in de eerste expertmeeting aan de orde. Vanuit de MO-groep is in verband hiermee ook de *human relation* kant benadrukt: maatwerk en begeleiding kan ook inhouden dat men kinderopvang in huis haalt en vrouwen in hun privé-situatie ondersteunt.

Ten slotte is aandacht besteed aan de *bredere beleidscontext*. De aandacht voor de functie van paraprofessional staat in verband met het beleidsdoel van bevordering van participatie van allochtone vrouwen, op de arbeidsmarkt of - zo dat niet haalbaar is - in andere maatschappelijke verbanden. Centraal staat dus dat vrouwen een kans krijgen maatschappelijk te participeren, of dat nu via vrijwillige of (para)professionele functies gebeurt. Daarbij moet duidelijk zijn dat er zich onder de allochtone vrouwen een grote verscheidenheid voordoet naar opleidingsniveau, actieradius en taalvaardigheid. Ook hoger opgeleiden, bijvoorbeeld onder de vluchtelingenvrouwen, hebben problemen met de vereiste competenties, attitude en taal. Het is belangrijk scherp te onderscheiden wie je wilt bereiken (vrouwen met en zonder taalbeheersing, hoogopgeleid of laag

gekwalficeerd, met een grote of kleine actieradius) en wat je wilt bereiken, bijvoorbeeld zelfredzaamheid, contacten met andere vrouwen, of een opstap naar de arbeidsmarkt. Dit is ook van belang om te kunnen meten wie en wat met een pilot is bereikt.

Het zou goed zijn om naar de samenhang met andere beleidsterreinen te kijken, zoals het vrijwilligerswerk. Een interessante ontwikkeling vanuit OC&W (emancipatie) vormt de stimulering van vrijwilligerswerk vanuit het project 'Duizend-en-een-kracht', dat beoogt 50.000 vrouwen in zes steden naar vrijwilligerswerk toe te leiden. Het project gaat uit van een ketenaanpak; werving en plaatsing gebeurt via vrijwilligerscentrales. In het kader van de ketenaanpak is het ook van belang om de inburgering erbij te betrekken. Daar zou bijvoorbeeld het assessment plaats kunnen vinden, als basis voor een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de vrouwen.

Wat de *inhoud van de paraprofessionele functie* betreft is gewaarschuwd voor overvraging van de betrokken vrouwen. Gewezen is op het spanningsveld tussen de precaire positie van de paraprofessional en de onuitgesproken hoge eisen die er doorgaans gesteld worden aan een paraprofessional. Paraprofessionals moeten 'geen excuus-Truus worden voor het doen aan diversiteit', aldus een der vertegenwoordigers van FORUM. Het interculturaliseringsproces moet niet op hen afgewenteld worden. Een dergelijk proces moet getrokken worden door hoger geschoolde professionals.

4

Aanknopingspunten voor een plan van aanpak

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat er zowel in de welzijnssector als in de woonbranche draagvlak bestaat voor structurele inbedding van de paraprofessionele functie in het reguliere werk. Tevens is duidelijk dat de beide sectoren wat fase van ontwikkeling van de functie en randvoorwaarden voor inbedding betreft sterk van elkaar verschillen. Wij gaan in het volgende daarom op elke sector afzonderlijk in.

Binnen de *welzijnssector* is middels tal van projecten veel ervaring opgedaan en is sprake van een beginnende professionalisering. De voorwaarden voor een duurzame inbedding van de functie ontbreken echter. De welzijnssector is derhalve niet zozeer geïnteresseerd in nieuwe pilots als wel in landelijke beleidsdekking voor de paraprofessionele functie. Het gaat daarbij in eerste instantie niet om rijkssteun in financiële zin, maar om de erkenning van overheidswege dat paraprofessionals een rol kunnen spelen bij het aanpakken van lokale problemen. Een landelijke beleidsintentie is belangrijk opdat gemeenten hiervan nota nemen en vervolgens zullen proberen deze te vertalen naar lokaal beleid. Omdat paraprofessionals veelal intermediaire functies vervullen ten behoeve van doelgroepen met een achterstand is (additionele) financiering meestal vooral in de beginfase onontbeerlijk.

De welzijnssector is er momenteel dus vooral gebaat met erkenning van het belang van de paraprofessionele functie in bestuursakkoorden tussen ministeries, zoals die bijvoorbeeld gemaakt zullen worden over wijkintegratie en jeugd en gezin. De ministeries die bij participatie en integratie van allochtone vrouwen en/of toegankelijkheid van reguliere voorzieningen zijn betrokken, OC&W, SZW, VWS en VROM, zouden hiertoe de handen ineen moeten slaan.

Bij de *woonbranche* is de situatie heel anders. Enerzijds staat de ontwikkeling van de paraprofessionele functie er nog in de kinderschoenen, anderzijds vormt de financiering ervan een minder acuut probleem. Ook voor deze branche geldt overigens dat erkenning vanuit de landelijke overheid een belangrijke randvoorwaarde vormt. Dit niet alleen uit oogpunt van bestendiging op de langere termijn, maar ook vanwege het belang van draagvlak en betrokkenheid bij lokale partijen, zoals (deel)gemeenten en welzijn. Zoals uit deelonderzoek 2 naar voren kwam is (het creëren van) draagvlak bij externe partijen van groot belang.

De vraag welke *partijen* nodig zijn voor de daadwerkelijke uitwerking van een plan van aanpak voor de creatie van paraprofessionele functies is zowel in deelonderzoek 2 als 3 aan de orde geweest.

De keuze voor samenwerkingspartners is deels afhankelijk van lokale behoeften. Doorgaans zal welzijn betrokken zijn. Daarnaast ligt betrokkenheid van

(deel)gemeenten voor de hand en van instellingen die zich met werk bezighouden.

Ook opleidingsinstituten (intern of extern) zijn van belang. Een paraprofessional heeft doorgaans geen (passende) formele opleiding. Voor het uitvoeren van de taken en voor doorstroom op de arbeidsmarkt is kennis en kunde die via opleiding worden opgedaan vaak hard nodig. De meeste projecten en initiatieven voor paraprofessionals formuleren ook het bieden van opleidingsmogelijkheden aan de kandidaten als specifiek doel. Afspraken met (interne of externe) opleiders over curriculum, belasting, etc. zijn van belang voor zowel de verwachtingen van de paraprofessional, als die van de organisatie waar zij werkt. Bij het aanbod van opleidingsmogelijkheden dient oog te zijn voor aansluiting bij de kwalificaties die de arbeidsmarkt vraagt.

Deze partijen moeten duidelijke afspraken maken over begeleiding, scholing en regie, bijvoorbeeld middels *convenanten*. Paraprofessionals kunnen in dienst zijn bij één werkgever, maar ook kan een pool worden gevormd die in dienst is bij een aparte werkorganisatie. Een boveninstitutionele structuur is te overwegen voor coördinatie en ondersteuning, zeker als veel uitvoerende organisaties betrokken zijn.

Naast de samenwerkingspartners dienen ook alle *relevante geledingen binnen de eigen organisatie* van de partij te zijn. Bij de formulering van het functieprofiel van de paraprofessional moeten die geledingen betrokken te zijn die in de aansturing of uitvoering met de paraprofessional te maken krijgen. Bij organisaties waar de paraprofessional ‘ingehuurd’ kunnen worden door andere organisaties gaat het er nadrukkelijk om ook al in een vroeg stadium deze ‘externe’ partijen te betrekken. De invulling van paraprofessionele functies moet aansluiten bij bestaande vragen en behoeften.

Verder moet er voor worden gewaakt dat het wiel steeds weer opnieuw moet worden uitgevonden. De expertise die is opgedaan in de welzijnssector moet worden ingezet in andere settings, zoals de woonbranche. *Uitwisseling van werkzame elementen* is van belang bij de opzet van nieuwe pilots. Naast schriftelijke overdracht zou bijvoorbeeld adviseurschap, locatiebezoek en intervisie hiertoe kunnen dienen.

Blijkens deelonderzoek 2 en 3 zijn de volgende *randvoorwaarden* van belang om tot uitvoering van een plan te komen.

Bij de start van een paraprofessional project lijkt een *voorinvestering* van de organiserende instelling van belang. Paraprofessionals blijken in de praktijk hun nut te bewijzen, maar in een startsituatie is men nog onbekend met de mogelijkheden en (efficiency)winst die de inzet van paraprofessionals kan opleveren. Verder dient er een helder beeld te zijn van de mogelijkheden voor opleiding en doorstroom naar andere functies. Duidelijkheid hierover is belangrijk voor de paraprofessional, maar ook voor de organisatie die immers personeelsbeleid ontwikkelt. Er moeten *afspraken zijn over doelen, stappen om die te bereiken en de termijn* waarbinnen dat moet gebeuren. Om te voorkomen dat vrouwen qua ontplooiing of doorstroom blijven steken moet semi-professioneel werk professioneel worden ingezet qua verwachtingen, eisen en scholing. Ook ontwikkel-assessments vormen hiertoe een belangrijk instrument.

Het (Nederlandse) taalniveau blijkt nogal eens een belemmering voor doorstroom of bijscholing. Aan *beheersing van het Nederlands* dient derhalve veel aandacht te worden besteed. Aangezien een taal doorgaans beter geleerd wordt door praten en luisteren in de ‘natuurlijke’ setting, lijken in het werk geïntegreerde taalcursussen hierbij te prefereren. Een *functie- en competentieprofiel* moet worden ontwikkeld dat een goede afspiegeling is van de taken en eisen van een paraprofessional. Het profiel dient regelmatig gespiegeld te worden aan de

praktijk, en indien nodig te worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. In het profiel wordt nadrukkelijk de relatie gelegd met andere functies binnen dezelfde organisatie, om te voorkomen dat de paraprofessional geïsoleerd opereert en om wisselwerking en daarmee interculturalisering van de instelling te bevorderen. Overigens moet ervoor gewaakt worden dat het interculturaliseringsproces op de paraprofessionals wordt afgewenteld. Een dergelijk proces moet getrokken worden door hoger geschoolde professionals, die de paraprofessionals ook ruggesteun moeten geven. Een goede inhoudelijke inbedding van de functie in de organisatie vormt ook de garantie voor continuïteit in de werkzaamheden. Als paraprofessionals bijvoorbeeld helemaal afhankelijk zijn van de vragen vanuit de doelgroep, kan sprake zijn van ‘hollen of stilstaan’.

Voor inbedding van paraprofessionele functies op de langere termijn is opname ervan in *CAO-afspraken* nodig. Dit is al het geval in de CAO-welzijn. In de woonbranche ziet men mogelijkheden hiertoe: ‘light’ versies van bestaande functies zijn er in de maak. Volgens de vertegenwoordiger van Woonbron kunnen paraprofessionele functies binnen de Cao-wonen samengesteld en onderbouwd worden. In verband hiermee is ontwikkeling van een competentieprofiel eveneens een belangrijk vereiste.

De paraprofessional is (nog) geen professional. “On the job learning” vindt plaats als de paraprofessional met een duidelijk takenpakket en ingebed in de organisatie kan functioneren. Niettemin is een goede begeleiding en maatwerk vereist. Paraprofessionals zijn, juist vanwege hun pendelfunctie, kwetsbaar. Als schakel tussen doelgroep en instelling ligt het gevaar van overvraging vanuit de doelgroep en instelling op de loer. Paraprofessionals kunnen nog op een andere manier kwetsbaar zijn: ze hebben vaak een drukke thuissituatie en een weinig rooskleurige sociaaleconomische positie. Naast *begeleiding* en *maatwerk* kan derhalve ook *ondersteuning in de privé-situatie*, bijvoorbeeld door het voorzien in kinderopvang, cruciaal zijn.

Wat *het bereiken en werven* van allochtone vrouwen voor paraprofessionele functies betreft, is het van belang aan te sluiten bij hun motivatie en mogelijkheden. Uit recent onderzoek naar de opvattingen van allochtone vrouwen in Rotterdam over participatie blijkt bijvoorbeeld een sterke voorkeur voor deelname aan activiteiten voor specifieke groepen, zoals jeugd, vrouwen en ook ouderen. Op de tweede plaats komen meer buurtgerichte activiteiten, zoals ontmoetingsbijeenkomsten of het netjes houden van de buurt (De Gruijter et al., 2007). Om vrouwen te interesseren is laagdrempelige informering van belang. Voorzieningen met een groot bereik, zoals bibliotheken, scholen, moskeeën en andere zelforganisaties, zouden bij bereik en werving een belangrijke rol kunnen spelen. Ook ‘sleutelfiguren’, vrouwen die net een stapje verder zijn, zouden hiervoor kunnen worden ingezet. In dit verband verdient ook de ontwikkeling van informeel leiderschap een krachtige stimulans.

Ten behoeve van interne en externe verantwoording is *meten van resultaten* noodzakelijk. Van te voren moet worden bedacht welke output en outcome op de korte en lange termijn gewenst zijn en dit moet in meetbare prestatie-indicatoren worden vastgelegd.

Ten slotte

Binnen de welzijns- en woonbranche bestaat er veel belangstelling voor structurele inbedding van de functie van paraprofessional, omdat deze bijdraagt aan het bereik van bepaalde doelgroepen, hun *empowerment* en overbrugging van de kloof met reguliere voorzieningen. De bovengenoemde aanknopingspunten voor

een plan van aanpak zijn op realisatie van de structurele verankering van deze functie binnen de genoemde branches gericht.

Naast het tegemoetkomen aan lokale problemen, bijvoorbeeld in de wijk, wordt van beleidswege ook verhoging van de maatschappelijke participatie van allochtone vrouwen beoogd. Vanuit dit participatieperspectief is het besef van belang dat zich onder allochtone vrouwen een grote verscheidenheid voordoet naar bijvoorbeeld opleidingsniveau, actieradius en taalvaardigheid, en daarnaast ook mate van autonomie, zelfredzaamheid en focus op gezinstaken (zie hiervoor Pels & De Gruijter, 2006). Er zijn vrouwen die graag willen werken en leren: 'stapelen' en doorleren na huwelijk en gezinsvorming lijken naar verhouding veel voor te komen bij allochtone vrouwen (Pels & De Gruijter, *ibid.*). Op het punt van scholing en toeleiding naar werk verdienen de vluchtelingenvrouwen extra aandacht: hun motivatie om te werken is, zoals uit ander onderzoek blijkt, groot (bijvoorbeeld Pels & De Gruijter, 2005). Daarnaast is er een categorie vrouwen voor wie meer laagdrempelige maatschappelijke activiteiten geschikter zijn. Deze activiteiten zouden overigens wel zo moeten zijn ingericht dat ze op termijn een opstap (kunnen) bieden naar werk, bijvoorbeeld voor vrouwen die willen herintreden nadat ze uit de kleine kinderen zijn. Niettemin gaat het vooralsnog om vrouwen die maatschappelijke activiteiten ondernemen, of daarvoor zijn te winnen, die in meerdere opzichten dicht bij huis liggen. Voor de moeders onder hen vormt de betrokkenheid bij (hun) kinderen een belangrijk aangrijpingspunt, maar ook voor de anderen geldt dat zij zich graag oriënteren op bepaalde groepen mensen, of op activiteiten voor de nabije buurt. Daarbij valt nog een nader onderscheid te maken tussen vrouwen met een beperkte actieradius en een sterke voorkeur voor contacten met de eigen sekse en binnen de eigen etnische groep, en vrouwen die zich breder kunnen en/of willen oriënteren en derhalve bereikbaar zijn voor een breder scala aan activiteiten (De Gruijter et al., 2007).

Participatiebeleid moet dus niet generiek zijn, maar afgestemd op de mogelijkheden van subcategorieën van vrouwen. Voor de ene categorie kan bijvoorbeeld zelfredzaamheid of contact met andere vrouwen worden nagestreefd, voor de andere participatie in vrijwilligerswerk of een opstap naar de arbeidsmarkt. Dergelijk onderscheid is ook van belang om te kunnen meten wie en wat met beleid wordt bereikt. Een en ander betekent ook dat *op overheidsniveau coördinatie en afstemming* nodig is, bijvoorbeeld tussen werkgelegenheidsbeleid, vrijwilligersbeleid en inburgeringsbeleid. Zo zou reeds bij de inburgering een ontwikkelings-assessment kunnen plaatsvinden, als basis voor een persoonlijk ontwikkelingsplan waar ook na de inburgeringsfase op kan worden voortgebouwd.

Aanknopingspunten voor stakeholders op een rij

De bevindingen uit de drie deelonderzoeken leiden tot de volgende aanknopingspunten voor praktijk en beleid gericht op de verankering van paraprofessionele functies, uitgesplitst naar drie niveaus: dat van uitvoerende instellingen, de sectoren en overheden.

(Potentiële) werkgevers van paraprofessionals

- Een paraprofessional kan bij uitstek een rol vervullen bij het ‘pendelen tussen vraag en aanbod’. Met andere woorden: vanwege hun achtergrondkenmerken kunnen paraprofessionals instellingen ondersteunen bij het bereiken van (een deel van) hun doelgroep en bij het effectief gebruiken van hun aanbod. Met name in de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is veel ervaring opgedaan met het werken met paraprofessionals. Het verdient aanbeveling deze ervaringen te benutten bij het starten van (nieuwe) initiatieven rondom werken met paraprofessionals in (andere) sectoren. Intervisie of werkbezoeken kunnen hierbij behulpzaam zijn.
- Eén instelling of organisatie kan nooit verantwoordelijk worden gehouden voor het volledig dichten van het gat tussen vraag en aanbod. Immers, een ‘mismatch’ tussen vraag en aanbod overstijgt altijd de taken/reikwijdte van individuele aanbieders én de mogelijkheden en belemmeringen van de vragers. Daarom is het van groot belang dat de paraprofessionele functie door alle betrokken lokale partijen worden gedragen, zowel inhoudelijk als financieel. Naast aanbieders wordt hier zeker ook bedoeld op de lokale overheid, die zich als financier van lokale aanbieders én als wettelijk waarborgers van de toegankelijkheid van voorzieningen en participatiekansen voor (kwetsbare) burgers verantwoordelijk moet weten voor problemen rondom toegankelijkheid en participatie van groepen burgers.
- Een ander belangrijk doel van paraprofessionele inzet is doorgaans het creëren van arbeidsplaatsen, stageplaatsen en ervaringsplaatsen voor allochtone vrouwen. In dit verband is het van groot belang dat wordt nagedacht over de verhouding van dit doel ten opzichte van het hierboven geschetste doel (van het dichten van een gat tussen vraag en aanbod). De doelstellingen kunnen elkaar aanvullen en behoeven niet te botsen. Hiervoor is wel noodzakelijk dat met alle betrokken partijen prioriteiten worden benoemd en stappen worden geformuleerd om deze te bereiken. Hieronder worden enkele van deze stappen geschetst.

- Er dient een duidelijk functieprofiel te worden ontwikkeld dat een goede afspiegeling is van de taken en eisen aan paraprofessionals. Dit functieprofiel geeft houvast aan de paraprofessional, maar minstens zo belangrijk is dat het profiel ook leidend moet zijn voor de inbedding van de paraprofessional in de eigen organisatie en/of de organisaties waarvoor zij werkzaam is. In de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is reeds een functieprofiel voor paraprofessionals ontwikkeld (“Contactmedewerker 1 en 2”) waarbij eventueel kan worden aangesloten.
- Uit het functieprofiel én uit de met de inzet van paraprofessionals te bereiken doelen moet een helder beeld voortkomen over de mogelijkheden voor opleiding, bijscholing en doorstroom naar andere functies. Uit het onderzoek blijkt dat de beheersing van de Nederlandse taal nadrukkelijk aandacht behoeft, zowel voor de uitvoering van de functie, het volgen van een opleiding, als voor doorstroom naar andere functies. Daarnaast is belangrijk om in het vizier te houden dat een paraprofessional geen professional zonder ‘papieren’ is. Mede gezien de kwetsbaarheid van de paraprofessional gezien haar functie (tussen doelgroep en instelling) en persoonlijke omstandigheden (gezinstaken, laag inkomensniveau) betekent dit dat zorgvuldige ‘on the job’ begeleiding is vereist.

Sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening en Woonbranche

In de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is blijvend behoefte aan paraprofessionals. Op de rijke ervaring die binnen de sector is opgedaan kan worden voortgeborduurd voor zover het de inhoud en de organisatie van de functie betreft. De structurele inbedding van paraprofessionele functies (en daarmee de waarborg voor continuïteit) is in het verleden minder goed gelukt. Onderstaande aanknopingspunten, die betrekking hebben op structurele inbedding, zijn daarom van belang voor zowel de woonbranche als de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.

- Lokale organisaties voor wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening zijn bij uitstek geschikte initiatiefnemers als het gaat om het ontwikkelen van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen. Zij werken immers doorgaans (ook) ten behoeve van doelgroepen waarvoor het ‘gat tussen vraag en aanbod’ zich manifesteert op meerdere levensterreinen (wonen, welzijn, gezondheid, arbeid, inkomen, maatschappelijke participatie, etc.). Bij het ontwikkelen kan deels worden aangesloten bij de ervaringen die inmiddels zijn opgedaan. Omdat echter projecten tot nu toe meestal verdwijnen zodra de subsidie wegvalt, zouden lokale organisaties pilots moeten initiëren waarin juist de inbedding van paraprofessionele functies centraal staat. Zoals in dit rapport wordt uiteengezet is daarbij samenwerking tussen lokale partijen onderling en met name met de lokale overheid van cruciaal belang.
- Lokale organisaties voor wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening kunnen met de lokale overheid afspraken maken over verwachte prestaties op het gebied van diversiteitsbeleid en toegankelijkheid van voorzieningen. Dit maakt duidelijk wie verantwoordelijk is voor welk deel van de ontoegankelijkheidsproblematiek (instellingen en/of burgers) en welke problemen nog geen ‘probleemeigenaar’ hebben. Vervolgens kan de lokale overheid worden aangesproken op haar verantwoordelijkheid. De Wet Maatschappelijke ondersteuning vormt hierbij een van de kaders.

- Lokale organisaties voor wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening en hun brancheorganisaties kunnen zich inzetten voor landelijk draagvlak voor professionele functies. Het gaat daarbij niet zozeer om rijksoverheids-geld, maar om de beleidserkenning van het probleem van het gebrekkige bereik en toegankelijkheid van reguliere voorzieningen, van de verantwoordelijkheid om dit probleem aan te pakken en van de rol die paraprofessionals daarbij kunnen spelen.

Overheden

- Beleid gericht op stimulering van participatie van laaggekwalificeerde allochtone vrouwen moet afgestemd zijn op de mogelijkheden van subcategorieën van deze vrouwen. Voor de ene categorie kan bijvoorbeeld zelfredzaamheid een haalbaar doel zijn, voor de andere participatie in vrijwilligerswerk of op de arbeidsmarkt. Dit betekent dat coördinatie en afstemming nodig is, bijvoorbeeld tussen werkgelegenheidsbeleid, vrijwilligersbeleid en inburgeringsbeleid. Zo zou reeds bij de inburgering een ontwikkelingsassessment kunnen plaatsvinden, als basis voor een persoonlijk ontwikkelingsplan waar ook na de inburgeringsfase op kan worden voortgebouwd.
- Om het incidentenbeleid te overstijgen en paraprofessionele functies structureel te verankeren is landelijke beleidsdekking noodzakelijk. Vanuit de betrokken ministeries, te weten OC&W, VROM, VWS en SZW, zou er naar moeten worden gestreefd om de beleidsintentie hiertoe vast te leggen, bijvoorbeeld in de ophanden bestuursakkoorden rond welzijn en Jeugd & Gezin, in de Participatietop en de 40-wijkenaanpak. Hiervan zou een sterk legitimerende werking uitgaan naar het lokale niveau.
- De lokale overheid moet, als financier van lokale aanbieders én als wettelijk waarborger van de toegankelijkheid van voorzieningen en participatiekansen voor (kwetsbare) burgers, verantwoordelijkheid nemen voor problemen op dit terrein. Om het bereik en de toegankelijkheid van voorzieningen te vergroten en participatie van burgers te bevorderen zouden rijk, provincie en gemeenten convenanten kunnen afsluiten over te bereiken doelen, hiertoe te nemen stappen, monitoring en evaluatie en de verdeling van verantwoordelijkheden in dezen.

Bronnen deel 3

Literatuur

Gruijter, M. de, Boonstra, N., Pels, T., & Distelbrink, M. (te verschijnen). *Allochtone vrouwen doen mee! Eerste generatie allochtone vrouwen in Rotterdam en hun perspectief op activering*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Pels, T., & Gruijter, M. de (2005). *Vluchtelingengezinnen en Integratie. Opvoeding en ondersteuning in Iraanse, Irakese, Somalische en Afghaanse gezinnen in Nederland*. Assen: Van Gorcum.

Pels, T., & Gruijter, M. de (2006). *Emancipatie van de tweede generatie. Keuzen en kansen in de levensloop van jonge moeders van Marokkaanse en Turkse afkomst*. Assen: Van Gorcum.

Experts

Zie voor een overzicht van deelnemers aan de expertmeetings bijlage II.

Bijlage I Beschrijving van de vier goede praktijken

Allochtone Zorgconsulenten van Aveant, Utrecht

Functieprofiel en taken

Een allochtone zorgconsulent geeft voorlichting aan allochtone patiënten over gezondheid, opvoeding en de Nederlandse gezondheidszorg. Zij (het is doorgaans een vrouw) heeft een beroepsgeheim en is meer dan een tolk want vertaalt de inhoudelijke boodschap naar de kennis en culturele achtergrond van de patiënt. Zij spreekt de taal en kent de cultuur van de doelgroep en heeft een vooropleiding op MBO-niveau. De belangrijkste taak van een zorgconsulent is het geven van informatie en voorlichting over tal van thema's, van vrouwenklachten en zelfzorg tot psychosociale klachten en chronische ziekten. Daarnaast ondersteunt de allochtone zorgconsulent hulpverleners bij het verhelderen van de klachten van de patiënt en begeleidt en stimuleert zij patiënten, bijvoorbeeld tot het volgen van de voorgeschreven therapie. De allochtone zorgconsulent geeft hulpverleners tevens informatie en advies over de culturele achtergronden van de doelgroep. De zorgconsulent doet dit door op vaste tijdstippen een spreekuur te houden, een driegesprek (tussen hulpverlener, patiënt en zichzelf) te organiseren of een huisbezoek af te leggen. Ook kan zij aan een specifieke patiëntengroep, bijvoorbeeld diabetespatiënten of patiënten met spanningsklachten groepsvoorlichting geven (Forum/NIGZ, 2004).

Voor de functieomschrijving wordt het functieprofiel gehanteerd van een Vetc'er (Voorlichter Eigen Taal en Cultuur). De Vetc'ers bestaan sinds 1987. Van begin af aan was er overeenstemming over het feit dat de 'voorlichting in eigen taal en cultuur' geen vrijwilligerswerk moest worden, mede gezien de geringe status daarvan in de directe omgeving van de vrouwen. Werken vanuit een positie als freelancer werd wel als haalbare optie gezien. Omdat dat voor een aantal vrouwen niet aantrekkelijk was, kwam daarnaast de optie van aanstelling bij een reguliere instelling. Dit bracht de noodzaak mee van het vaststellen van functie-eisen. Van 1999 tot en met 2002 is het NIGZ bezig geweest om een functieprofiel Vetc te ontwikkelen in het kader van het project 'structurele inbedding Vetc'. Dit ontwikkeltraject kende verschillende fases waarbij diverse partijen om inbreng en advies zijn gevraagd: werkgevers, opleidingsinstituten, coördinatoren VETC, VETC'ers zelf en andere betrokkenen. Drie criteria zijn gehanteerd bij het ontwikkelen van het profiel:

- a. wat heeft het werkveld nodig?;
- b. wat is de vraag vanuit de doelgroep en
- c. wat kunnen de laagopgeleide vrouwen aan?

Bij de omschrijving van de subtaken en van de functiedifferentiatie is uitgegaan van bepaalde reeds bestaande stramien. Basis voor het functieprofiel zijn de beroepsdomeinprofielen zoals die binnen de welzijnssector gelden omdat het beroep van Vetc'er veelal overeenkomst met de agogische beroepen uit de welzijnssector en maatschappelijke dienstverlening. De omschrijving van het functieprofiel kwam uiteindelijk definitief tot stand in 2002 en is sindsdien niet veranderd. Het profiel is uitdrukkelijk bedoeld als een middel om te professionaliseren. Met het functieprofiel wordt structurele inbedding van het werk in reguliere instellingen beoogd en door groei van een paraprofessionele naar een professionele functie.

In het functieprofiel staat de volgende samenvatting van de functie: 'Een Vetc'er verricht werkzaamheden, onder verantwoordelijkheid van een Vetc-coördinator of afdelingshoofd, voor de organisatie en uitvoering van voorlichting in de eigen taal en cultuur met betrekking tot gezondheid en opvoeding en de gezondheidszorg in Nederland aan allochtone groepen en individuen. Hij/zij doet dit in de vorm van groepsvoorlichting ten behoeve van specifieke doelgroepen dan wel in de vorm van individuele gespreksvoering of een driegesprek met als doel het bevorderen van gezond gedrag. Een Vetc'er kan bijvoorbeeld werkzaam zijn bij een GGD, een thuiszorginstelling, een gezondheidscentrum, een huisarts, een zorgcentrum, een ziekenhuis, een buurthuis, een wijkcentrum, een opvoedwink, een ouderenadviescentrum, een GGZ-preventieafdeling of andere zorg- of welzijnsinstellingen' (NIGZ, 2004). De functie-eisen van een VETC'er zijn door Nieuwenhuizen (2004) als volgt samengevat in 'vereiste kennis' 'cruciale vaardigheden':

Vereiste kennis:

- Een afgeronde opleiding VETC.
- Minimaal MBO-werk en denkniveau.
- Een goede beheersing van de taal van de doelgroep waarvoor men gaat werken en voldoende mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal (indicatie: NT2 niveau 3 of 4).
- Cruciale vaardigheden
- Sociale en communicatieve vaardigheden, zoals het vermogen om tactvol op te treden, goed kunnen adviseren, goed informatie kunnen terugkoppelen.
- Enthousiasme voor de functie, assertiviteit en initiatief kunnen nemen.
- Grenzen kunnen stellen..
- Kunnen samenwerken, bijvoorbeeld een flexibele en een open werkhouding hebben.
- Goed kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie en met emotioneel belastende zaken.
- Deskundigheid en affiniteit met de doelgroep.
- Kennis van zowel de Nederlandse samenleving en gezondheidszorg als van die van de doelgroep en in dit spanningsveld kunnen handelen, zich onpartijdig op kunnen stellen.
- Zelfstandigheid bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de voorlichting.
- Kunnen functioneren in een complexe werkomgeving.

De geïnterviewde allochtone zorgconsulent verwoordt haar werkzaamheden als volgt: "Zestig tot zeventig procent van mijn tijd besteed ik aan: eigen spreekuur, spreekuren met verpleegkundige (diabetesspreekuur, astmaspreekuur, dieetspreekuur) en andere hulpverleningssprekken bijvoorbeeld met praktijkverpleegkundige of maatschappelijk werker. In de andere dertig tot veertig procent van mijn tijd maak ik afspraken met professionals, organiseer ik groepsbijeenkomsten in de buurt, geef ik voorlichting en cursussen, doe ik huisbezoeken,

begeleid ik huisartsen en houd ik me bezig met de buurtnetwerken". Over de functie-eisen zegt zij: "Het is het belangrijkste dat je zeker bent van jezelf, anders ben je geen goede zorgconsulent. Je moet goed kunnen omgaan met cliënten en professionals...vooral de eerste generatie is erg gevoelig....Je moet hier heel goed mee om kunnen gaan, anders ben je ze kwijt en zeggen ze 'ik wil haar niet meer'. Het moeilijkste vind ik 'grenzen stellen'. Als je dit niet kunt, kom je problemen tegen. Ik heb mezelf moeten aanleren dat ik geen andere taken mag doen dan waarvoor ik consulent ben, maar dat ik wel adressen moet geven waar mensen met hun vraag terecht kunnen. Je doet deze functie samen. Niemand kan het je leren, ook je coördinator niet, maar wel je collega's. Het is de bedoeling dat je ook van elkaar kunt overnemen en aflossen. Het is heel belangrijk dat je goed kun samenwerken. Daarnaast is het heel belangrijk dat je weet hoe je met verschillende groepen moet omgaan. Je houdt er rekening mee dat groepsbijeenkomsten soms door mannen geleid moeten worden. Je moet bovenal goed Nederlands kunnen spreken, lezen en schrijven omdat je soms ook zelfstandig spreekuren draait".

De geïnterviewde collega (professional) over de functie-eisen: "Ik zie de zorgconsulenten als professionals. Het is goed te beseffen dat de allochtone zorgconsulent niet zomaar een tolk is die woorden vertaalt. Ze moet heel veel weten van de gezondheidskunde en ze moet de sociale kaart heel goed kennen. Ze wordt overal ingezet: door maatschappelijk werk, huisartsen, slachtofferhulp etc., ze moet dus flexibel zijn. Zorgconsulenten moeten enthousiast zijn; ze moeten immers groepsbijeenkomsten organiseren en daar mensen warm voor krijgen (...). Het gevaar is dat cliënten in de watten worden gelegd. Zorgconsulenten krijgen op die manier te veel op hun bordje. Ze moeten goed weten wat ze wel en niet mogen doen. Zorgconsulenten moeten goed met verschillende disciplines kunnen samenwerken en zich onpartijdig opstellen. Soms is dit moeilijk; als iemand naar Marokko is geweest en daar andere adviezen te horen heeft gekregen dan hier, is het lastig hen te overtuigen dat wij hier andere ideeën hebben".

De leidinggevende zegt over de functie-eisen: "Het is vreselijk dat de VETC-opleiding onder druk staat [NB: dit is omdat vrouwen die een VETC-opleiding willen gaan volgen steeds moeilijker een stage- en werkplek vinden. Aangezien dit voorwaarde is voor deelname aan de opleiding, zijn er steeds minder kandidaten]. Het is heel belangrijk dat de consulenten een gezondheidsvoorlichtingachtergrond hebben. Eigenlijk zijn alle functie-eisen belangrijk. Ik denk dat het voor de vrouwen vooral soms moeilijk is om met emotioneel belastende zaken om te gaan. Ze krijgen vaak van alles te horen".

Volgens de geïnterviewden is de functie-inhoud in tien jaar tijd erg veranderd. De functie is, mede door de komst van het functieprofiel, meer en meer geprofessionaliseerd. Tien jaar geleden hoefden de zorgconsulenten bijvoorbeeld nog geen cursussen en groepsvoorlichting te geven. Nu is dat doorgaans wel het geval. Ook hoefde men tien jaar geleden nog geen opleiding te hebben, terwijl dit nu een belangrijke vereiste is. Helaas staat de voortzetting van de VETC-opleiding onder druk. De geïnterviewden betreuren dit ten zeerste.

Achtergrond/geschiedenis van de functie

Sinds 1987 wordt er in Nederland met VETC'ers gewerkt. Voorlichting kwam op in dezelfde tijd als de OPSTAP-programma's. Het ministerie van SZW/DCE nam indertijd het initiatief om met paraprofessionals te gaan werken. Het betrof een emancipatieproject om 'buitenlandse' vrouwen uit hun isolement te halen en gezondheidsvoorlichting te organiseren. De meeste consulenten kwamen in de eerstelijns gezondheidszorg terecht. Zij ondersteunden daarbij met name huisartsen, doktersassistenten, verloskundigen, praktijkondersteuners en

gespecialiseerde verpleegkundigen. Er waren daarnaast ook initiatieven met consulenten in ziekenhuizen, gehandicaptenzorg en de GGZ. Het was een groot succes. Momenteel werken er ongeveer 60 zorgconsulenten verspreid over 14 steden. In diverse andere plaatsen oriënteert men zich op de inzet van deze functie. De aanleiding is doorgaans: 'conventionele hulpmiddelen, zoals de inzet van schriftelijke of audiovisuele middelen, professionele tolken of training van hulpverleners, blijken in de praktijk maar een deel van de moeilijkheden met allochtone patiënten in de zorg weg te kunnen nemen. Deze hulpmiddelen overbruggen immers vaak niet de mogelijke verschillen in verwachtingen en denkbelden en lossen communicatieproblemen niet op' (FORUM/NIGZ, 2004). Aveant (voorheen Thuiszorg stad Utrecht) werkt sinds ongeveer tien jaar met allochtone zorgconsulenten. De Thuiszorg nam deze functie indertijd over van de GGD, die daarvoor met VETC'ers werkte. Huisartsen en specialisten kregen informatie van de Thuiszorg toegestuurd waarop stond wat je van een allochtone zorgconsulent kon verwachten en waar ze op ingezet kon worden (driegesprek, spreekuur, vraagverheldering en voorlichting). Ook werd er gefolderd bij huisartsen, poliklinieken en ziekenhuizen om patiënten bekend te maken met de functie. Een tijd lang was er slechts één zorgconsulent, toen kwamen er drie, vervolgens vier. Deze groei kwam voort uit een toenemende behoefte aan ondersteuning bij de zorg aan allochtone cliënten. Op dit moment zijn er acht zorgconsulenten in dienst (4,3 fte).

Inbedding in de organisatie

De allochtone zorgconsulenten vervullen bij Aveant een zelfstandige functie waar een ontwikkelingsplan bij hoort. De zorgconsulenten hebben dezelfde bijscholingsmogelijkheden als de andere personeelsleden. De allochtone zorgconsulenten gaan naar congressen en symposia en worden regelmatig bijgeschoold door het NIGZ. Wanneer er een nieuw medicijn op de markt komt, krijgen ze bericht dat er een voorlichtingsbijeenkomst wordt georganiseerd. Tijdens dergelijke bijeenkomsten worden ervaringen uitgewisseld met consulenten en VETC'ers vanuit heel Nederland. Ook zitten allochtone zorgconsulenten erbij wanneer een verpleegkundige bijvoorbeeld een klinische les verzorgt. "En door nauw met hen samen te werken, blijven ze op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen", aldus de geïnterviewde collega (professional). Er zijn, net zoals bij de andere personeelsleden, intervisiemomenten waar casuïstiek wordt ingebracht. Het verschil is alleen dat er extra aandacht wordt geschonken aan de taalbeheersing door cursussen op maat aan te bieden.

De werkzaamheden van de allochtone zorgconsulent zijn weliswaar goed afgestemd met die van hun professionele collega's, waar het volgens de leidinggevende nog aan schort is inbedding van de zorgconsulenten in de *gehele* organisatie. "Aveant vindt het erg prettig dat interculturalisering nu onderwerp van gesprek is binnen de organisatie. Het zou goed zijn als de allochtone zorgconsulenten een rol krijgen in dit geheel en minder 'een op zichzelf staand geheel' zijn. Ze werken nu te veel op eilandjes. Uitwaaieren zou goed zijn, bijvoorbeeld dat ze verpleegkundigen kennis laten nemen van wat te doen bij culturele conflicten etc. Ze zouden een meer vanzelfsprekende rol moeten krijgen in het diversiteitstraject".

Er is weinig sprake van doorstroom van zorgconsulenten naar andere functies. De allochtone zorgconsulent is een MBO-functie. De meeste allochtone zorgconsulenten zijn echter tevreden met hun baan en willen niet doorstromen naar een andere functie.

Wat de inbedding betreft is het zeer nadelig dat de opleiding op de tocht staat. Potentiële zorgconsulenten deden in het recente verleden een VETC-opleiding, verzorgd door het NIGZ. Nu wordt al enige jaren aangesloten bij het bestaande

beroepsonderwijs. Dit gebeurt om twee redenen. Ten eerste moesten instellingen, zoals Aveant steeds zelf subsidie voor de scholing verwerven. Dit bracht als voordeel mee dat men gemotiveerd en betrokken was, maar de druk werd te groot. Ten tweede kwamen er steeds meer vragen over de verhouding tussen de cursus en het meer algemeen georiënteerde beroepsonderwijs. Ook om de kansen te vergroten op doorstroming naar andere beroepen is besloten aan te haken bij het beroepsonderwijs. Lastig was weer dat de functie zowel elementen uit welzijn als uit zorg omvat. Uiteindelijk is daarom gekozen voor enkele experimenten. Zo kunnen binnen de welzijnsopleiding SD (sociale dienstverlening van het ROC in Rotterdam en Utrecht) een aantal deelcertificaten gehaald worden naast het VETC-certificaat. Toekomstige consulenten leren er communicatieve vaardigheden in hulpverleningsrelaties, zowel voor individuele consulten als groepsvoorlichting. Ook de rol van intermediairs wordt belicht. Zij leren er grenzen stellen en tevens leren zij basiskennis over de meest voorkomende (chronische) ziektebeelden, als diabetes, longziekten, reuma en hart- en vaatziekten. Ook leren ze basale gezondheidsopvoeding, kennis over de Nederlandse gezondheidszorg en kinderopvoeding. De eerste keer dat is samengewerkt met de ROC's (2002) is het gelukt alle gegadigden te plaatsen. Alle tekenen wijzen er op dat deze vorm van scholing werkt. Lastig is wel dat de toetsing bij het MBO algemeen is en weinig functiegericht. Voor de cursisten betekent dit nogal wat ballast. De medewerking van de scholen is goed. De volgende keren dat vanuit het reguliere onderwijs scholing voor allochtone zorgconsulenten werd aangeboden (in 2004 en 2006) is het echter niet gelukt om voor een bepaalde datum voldoende meewerkende instellingen te vinden. Zij moeten de opleidingsplaats betalen, een stageplaats aanbieden en soms ook een stagevergoeding, en een inspanningsverklaring afleggen (dat wil zeggen het voornemen om de kandidaat een structurele baan aan te bieden). Vanwege de onduidelijkheden rondom de financiering zijn instellingen vaak niet bereid tot investeren. Daarnaast is het voor de inbedding nadelig dat de financiering onzeker is. In elke plaats worden de zorgconsulenten uit andere middelen betaald. In Utrecht worden de allochtone zorgconsulenten uit AIV-gelden betaald (Advies, Instructie, Voorlichting) vanuit de AWBZ (Agis). Het geld is bedoeld voor de inzet van verplegers, en hier is een zogenoemde verlengde armconstructie toegepast. Hier zijn afspraken over gemaakt met het Zorgkantoor. De financiering is voor het jaar 2007 verzekerd, maar doordat het zorgstelsel drastisch gaat veranderen is het nog onduidelijk hoe het in 2008 zal gaan. Wellicht moet er op zoek worden gegaan naar andere financiering; misschien worden de consulenten dan uit de WMO-gelden betaald (groepsvoorlichting is welzijn) of uit gezondheidspreventiemiddelen van ZONMw.

Kansen en belemmeringen

Er zijn (nog) geen gedetailleerde opbrengsten bekend over de kosten en baten van allochtone zorgconsulenten. Er zijn wel enkele evaluatieonderzoeken verricht waaruit succes blijkt, bijvoorbeeld op het punt van tevredenheid van huisartsen. In de literatuur vinden we de volgende opbrengsten:

- Verhoging van de kwaliteit van zorg (van Mechelen, 2003, RVZ, 2000).
- Het bieden van een belangrijke bijdrage aan het oplossen en voorkomen van communicatieproblemen tussen hulpverlener en allochtone patiënt (El-Karimy et al, 2002; Gerrits et. Al, 1999).
- De hulpverlener krijgt door de activiteiten van de zorgconsulent een duidelijker beeld van de aard en achtergrond van de hulpvraag van de patiënt (van Rijn, 1996). Hierdoor zijn hulpverleners beter in staat een correcte diagnose te stellen, de juiste therapie voor te schrijven of door te verwijzen. Daarnaast geven de voorlichtingsactiviteiten van de zorgconsulent allochtone

patiënten meer inzicht in gezondheidsklachten, behandeling, preventie en werking van de Nederlandse gezondheidszorg. Veel patiënten zijn na verloop van tijd tevens in staat om hulpverleners op een andere manier te benaderen, namelijk zelfredzamer en mondiger (van Rijn, 1996).

- Kostenbesparingen: doorverwijzingen zijn effectiever, minder onnodig. Gezondheidsproblemen worden vroegtijdig en structureel gesignaleerd waardoor een passend preventief beleid ontwikkeld kan worden (van Mechelen, 2003; Factsheet NIGZ/FORUM, 2004).

De grootste opbrengst volgens de geïnterviewde allochtone zorgconsulent is het feit dat door haar contacten beter verlopen: “Je maakt contacten tussen hulpverleners en patiënten gemakkelijker. De communicatie gaat beter. Je bent een brug. Voor mij is het belangrijkste wanneer ik weet dat de boodschap aan de patiënt is overgekomen, dat de patiënt tevreden is en ik merk dat een patiënt door mij veranderd is. Als de patiënt tevreden is, ben ik ook tevreden”. De geïnterviewde collega (professional) benoemt de volgende baten:

- Brugfunctie. Een zorgconsulent slaat een brug tussen professional en allochtone cliënt. “Allochtone cliënten zijn geneigd sociaal wenselijke antwoorden te geven. Dit vangt een zorgconsulent op. Ze kennen de cultuur goed en...ze hebben toch vaak een andere denkwereld en daarin bijvoorbeeld een andere kijk op chronische ziekten. Het werkt heel erg goed als cliënten hun verhaal in de eigen taal kunnen vertellen. Veel specialisten en huisartsen waarderen hun inzet enorm. En de belangrijkste opbrengst van de allochtone zorgconsulenten vind ik dat de allochtone cliënten gehoord en begrepen worden. Dat er naar ze geluisterd wordt. Ze hebben het gevoel dat hun klachten serieus worden genomen. Dit is een grote meerwaarde. Ook heel belangrijk is dat ikzelf achter sommige dingen niet kom waar zij wel achter komen doordat zij in de eigen taal gerichte vragen stellen. Ze organiseren ook groepsbijeenkomsten en krijgen dit beter voor elkaar dan menig huisarts of specialist doordat zij de mensen kennen. De zorgconsulenten genieten het vertrouwen van alle allochtone cliënten. Het maakt daarbij niet uit wat voor specifiekere achtergrond zij hebben (Koerdisch, islamitisch etc.)...ze laten elkaar goed in hun waarde”.
- Therapietrouw. Door de inzet van zorgconsulenten is de therapietrouw beter, komt informatie veel beter aan en ontvangen professionals meer informatie over patiënten.

Opbrengsten volgens de geïnterviewde leidinggevende zijn:

- Betere oplossingen die passen bij het probleem. “Patiënten voelen zich serieuzer genomen en kunnen zelf aangeven wat er moet gebeuren, zo voorkom je dat er een verkeerde diagnose wordt gesteld”.
- Efficiency: “in één uur kom je met een zorgconsulent verder dan in je eentje in drie uur. Hierdoor kun je slagvaardiger werken en dit levert gezondheidswinst op.
- Ook de leidinggevende noemt toenemende therapietrouw en grotere tevredenheid bij huisartsen als belangrijkste opbrengsten.

Behalve baten zijn er ook belemmeringen. De geïnterviewden geven de volgende belemmeringen aan:

- Onzekerheid over de toekomst van de baan. De onduidelijkheid over de financiering na 2007 is hier debet aan.
- Onbekendheid met de functie ‘in het veld’. Draagvlak creëren is erg belangrijk; niet alleen vanaf het begin, maar ook als er ergens een nieuwe huisarts komt. Allochtone zorgconsulent: “Soms is het moeilijk als een professional niet door heeft wat hij aan jou heeft en het liever zonder jou doet; dan voel ik me niet serieus genomen”. Vaak gaat er een periode overheen

voordat een huisarts of andere specialist het vertrouwen van de consulent geniet. Dit vertrouwen blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat sommigen zelfstandig spreekuur mogen draaien. Echter, sommige huisartsen zijn niet geïnteresseerd in de vraag achter de vraag en doen het liever zelf. Sommige specialisten besluiten na verloop van tijd om de consulent niet meer in te zetten omdat ze zelf een manier hebben gevonden om met de allochtone patiënten om te gaan en ze vinden dat die beter is.

- Niet structurele spreekuren. De geïnterviewde collega (professional): "Als spreekuren niet structureel zijn, werkt dit belemmerend. Het is dan veel moeilijker om mensen naar het gezondheidscentrum te krijgen, omdat je het zelf moet organiseren".
- Het niet kunnen checken van de door de zorgconsulent aan de patiënt geleverde informatie door de professional. De collega: "Soms vind ik het moeilijk dat ik niet kan checken waar ze het over hebben...je weet natuurlijk niet of het altijd klopt".
- Extra tijdsinvestering. Leidinggevende: "het vertalen en terugkoppelen kost tijd, waardoor je te maken hebt met een dubbel consult. En tijd is geld".

Voorwaarden voor het creëren/behouden van paraprofessionele functies

Volgens Aveant (2006) zijn de volgende voorwaarden van belang:

- Een (vast) aanspreekpunt creëren voor zowel paraprofessionals als afnemers van de diensten.
- Duidelijke afspraken over welke patiënten doorverwezen kunnen worden.
- Afspraken over terugkoppeling duidelijk regelen.
- Inzage/toegang tot (huisartsen)informatiesysteem duidelijk regelen.
- Duidelijke afstemming met doktersassistent omtrent werving patiënten/afspraken plannen.
- Duidelijke taakafstemming met andere hulpverleners/doktersassistenten: wijze van werken, taakverdeling, gebruik protocollen.
- Werkplek met telefoon en evt. computer.

Voorwaarden genoemd door de allochtone zorgconsulent:

- Draagvlak creëren. "Hier in Utrecht zijn we daar jaren mee bezig geweest. Dit moet zowel door de coördinator als de consulent worden gedaan. Een consulent moet overtuigend overkomen. In het begin heeft men het idee dat je een soort tolk bent, maar dat is niet het geval: een zorgconsulent is veel meer dan dat..dit moet goed gecommuniceerd worden".
- Financiën. "Als de zorgverzekeraars niet meer willen betalen, houdt het op".

Cultuurtolken van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Delfshaven, Rotterdam

Functieprofiel en taken

De SMDD maakt geen gebruik van een officieel functieprofiel voor de cultuurtolken, maar heeft in 2004 wel een concept functieprofiel opgesteld. Het omschrijven van nieuwe functies werd verplicht gesteld in het kader van een nieuw functieloongebouw dat bij SMDD werd ingevoerd. Het concept functieprofiel klopt niet meer geheel met de huidige situatie. Waar in het concept nog een VMBO werk- en denkniveau wordt gevraagd, leert de ervaring dat het in de praktijk gaat om een HBO werk- en functieniveau.

De taken die in het concept functieprofiel worden beschreven liggen op het vlak van signaleren en contact leggen. De cultuurtolk:

- Bezoekt samen met een ouderenadviseur, om kennis te maken, de doelgroep in de eigen leefomgeving.
- Vertaalt tussen cliënt en ouderenadviseur tijdens huisbezoeken, spreekuren en kantoorcontacten en zorgt voor een juiste interpretatie voor beide partijen.
- Bespreekt de wensen, behoeften en problemen van de doelgroep met de ouderenadviseur en op het werkoverleg.
- Signaleert culturele verschillen.
- Verzorgt mede publiciteit ten aanzien van het aanbod van de instellingen.
- Neemt deel aan werkoverleggen.

Resultaat is bemiddeling tussen de ouderenadviseur en cliënt, zodanig dat het taalprobleem tussen beiden wordt overbrugd en culturele verschillen aan het licht worden gebracht.

Ook worden specifieke kennis- en functiekenmerken gevraagd. Hierbij gaat het om:

- HBO werk- en denkniveau.
- Affiniteit met de doelgroep.
- Sociale vaardigheden voor het onderhouden van contacten met de doelgroep.
- Beheersing van de taal van de doelgroep en van het Nederlands.
- Klantgerichtheid en een dienstverlenende instelling zijn van belang bij het onderhouden van in- en externe contacten en het informeren van de doelgroep.

Wat betreft taken is het functieprofiel niet wezenlijk veranderd in de loop van de tijd. Wel krijgen de cultuurtolken die langer meelopen meer klussen te doen. Zo kreeg een van de cultuurtolken op eigen verzoek ook taken binnen de automatisering en liep een andere stage bij de SMDD. Er wordt nu gekeken of cultuurtolken niet structureel ook andere klusjes kunnen doen. Dit hangt samen met het feit dat de vraag naar cultuurtolken afhankelijk is van de hulpvraag van oudere migranten. Soms is het erg druk en soms is er niets te doen. In minder drukke tijden zouden cultuurtolken ook bijvoorbeeld formulieren in kunnen vullen.

Achtergrond/geschiedenis van de functie

De functie van cultuurtolk is in het leven geroepen in 2000, de eerste cultuurtolk werd aangesteld in 2001. Het cliëntenbestand van het ouderenwerk van de SMDD bestond voornamelijk uit autochtone ouderen terwijl veertig procent van de 65-plussers in deelgemeente Delfshaven in Rotterdam van niet-Nederlandse afkomst is. Met deze constatering en met het besef dat het percentage allochtone

ouderen stijgende is, werd in 1999 gestart met het Programma Oudere Migranten (POM).

Het doel van POM was om de hulp- en dienstverlening van de ouderenadviseurs ook geschikt te maken voor allochtone ouderen. Ouderenadviseurs zouden oudere migranten net zo goed moeten kunnen helpen als ze de Nederlandse ouderen kunnen helpen. Naast dit doel werden twee verwante doelen vastgesteld, namelijk: het ouderenwerk moet meetbaar en aantoonbaar álle ouderen binnen het werkgebied van de SMDD bereiken en het in het openbaar staan voor de keuze voor een eerlijke verdeling van de tijd van de ouderenadviseurs over álle bevolkingsgroepen. Om de gestelde doelen te bereiken werd een driestappenplan ontwikkeld: een rationeel-economische, een persoonsgerichte en een maatschappijkritische stap. In de eerste stap werd elk kwartaal gekeken in hoeverre het cliëntenbestand per wijkpost overeenkwam met de opbouw van de oudere bevolking. Vaak werden samen met zelforganisaties zoals Abu Rakrak (Marokkaans), stichting Ayasofya (Turks) en Avanço (Kaaipverdiaans) en via adressenlijsten van 65-jarigen en mond-tot-mondreclame cliënten bereikt. In de persoonsgerichte stap werd duidelijk dat de taalbarrière vaak een probleem vormde. Dit werd opgelost door drie cultuurtolken aan te nemen voor de drie grootste niet-Nederlands sprekende bevolkingsgroepen: Turkse, Marokkaanse en Kaaipverdiaanse ouderen. Subsidies van de deelgemeente en fondsen maakten het aanstellen van de cultuurtolken mogelijk. Oudere migranten bleken niet met wezenlijk andere vragen te zitten dan Nederlandse ouderen. Wel bleken oudere migranten zich vaak niet of slecht gehoord te voelen en significant vaker vragen over?? financieel administratieve zaken te stellen. In de maatschappijkritische stap werd vervolgens veel actie gevoerd in de plaatselijke politiek om middelen te verwerven voor de cultuurtolken én om de eerlijke verdeling van de tijd van de ouderenadviseurs gelegitimeerd te krijgen. Zo stond het ouderenwerk van de SMDD mét cliënten op de brug in Delfshaven om publiciteit te krijgen en het thema op de stedelijke agenda te krijgen.

De SMDD heeft veel tijd en energie gestoken in het bekendmaken van het ouderenwerk bij oudere migranten. Spreekuren zijn er niet meer alleen op wijkposten, maar ook bij migrantenorganisaties. Allochtone ouderen die 65 jaar worden, krijgen een brief en als ze dat willen ook een huisbezoek. Er wordt frequent gesproken met sleutelfiguren binnen migrantenorganisaties. Op dit moment zijn er drie cultuurtolken actief.

Inbedding in de organisatie

De werving van cultuurtolken vindt voornamelijk plaats door het uitzetten van de vacature bij zelforganisaties. De belangrijkste criteria bij de werving zijn het spreken van de taal (Nederlands en eigen taal) en affiniteit hebben met de doelgroep. Ook belangrijk is om gevoel te hebben voor mensenwerk en sterk in je schoenen te staan. Er worden geen eisen gesteld op het punt van scholing. Er wordt expliciet gemikt op jonge allochtonen die, om wat voor reden ook, hun opleiding niet af hebben kunnen maken. De SMDD wil juist deze groep een kans bieden. Alle drie de huidige cultuurtolken hadden geen afgeronde opleiding, twee van hen hebben universitair denk- en werkniveau en een HBO werk- en denkniveau.

De drie cultuurtolken ressorteren hiërarchisch onder de Leidinggevende Ouderenwerk. Cultuurtolken worden aangesteld voor 20 uur per week met de mogelijkheid van uitbreiding van het aantal uur in de toekomst. Het eerste jaar krijgen ze een jaarcontract dat bij goed functioneren wordt omgezet in een vast contract. De functie van cultuurtolk is ingeschaald in schaal 1, maximaal € 1700,- op een 36 uren basis. Tegenover de lagere inschaling stelt de SMDD een ruim budget voor (bij)scholing van cultuurtolken. Het budget voor deskundigheidsbe-

vordering cultuurtolken is € 2000,- per jaar, wat het dubbele is van het opleidingsbudget van andere medewerkers bij de SMDD. (Bij)scholing wordt overigens niet verplicht gesteld aan cultuurtolken.

De functie van cultuurtolk is een reguliere functie bij de SMDD. Doorstromen is niet een doel op zich maar wel een bijeffect. Twee van de oorspronkelijke cultuurtolken zijn inmiddels doorgestroomd; een als automatiseerder bij de SMDD en de ander naar sociaal-cultureel werk. De cultuurtolk beslist om wel of geen (bij)scholing te doen en zo ja, wat voor cursus of opleiding. Een van de oorspronkelijke cultuurtolken wil vanwege gezinsomstandigheden geen scholing volgen en niet doorstromen en dat wordt gerespecteerd door de SMDD.

De betrokken partijen bij de functie cultuurtolk zijn in eerste plaats de SMDD en daarnaast de zelforganisaties Abu Rakrak, stichting Ayasofya en Avanço en de deelgemeente Delfshaven (financier). De zelforganisaties zijn nauw betrokken: ze hebben in het begin meegedacht over de functie, er vinden spreekuren plaats in de organisaties en ze worden ingeschakeld als er een vacature is.

Kansen en belemmeringen

In 2003 was er een evaluatie door het Stedelijk Minderhedenmonitor Rotterdam. Hieruit kwam POM naar voren als een veelbelovend programma voor oudere migranten. Ook vond een evaluatie plaats vanuit de subsidiegever, de deelgemeente Delfshaven. Op basis van deze evaluatie werd besloten het programma structureel te subsidiëren. De stedelijke dienst SoZaWe heeft de SMDD inmiddels gevraagd om het programma oudere migranten over te dragen aan het ouderenwerk in drie andere deelgemeenten in Rotterdam.

Dit komt omdat het programma succesvol is: het cliëntenbestand van ouderenwerk SMDD vormt nu een afspiegeling van de oudere bevolking in Delfshaven. Ongeveer de helft van de oudere migranten neemt inmiddels zelf het initiatief tot contact met het ouderenwerk Delfshaven. Volgens de SMDD is een belangrijke succesfactor van POM de combinatie van rationeel-economisch, persoonsgericht én maatschappijkritisch handelen en dat POM, met inzet van cultuurtolken, mede is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.

Een belangrijke belemmering met betrekking tot het creëren en behouden van de functie van cultuurtolk was van financiële aard. De SMDD heeft lang moeten vechten voor geld. In de beginfase heeft de SMDD zelf 1 fte vrijgesteld om de functie te creëren. De directeur van SMDD zegt hierover: "Het vergt een krachtige wil om zo'n functie bottom-up van de grond te krijgen". In de opstartfase was er sprake van incidentele subsidie van de deelgemeente en van twee fondsen. Pas na een positieve evaluatie door de deelgemeente is er nu structurele financiering.

Het wantrouwen van oudere migranten naar Nederlandse instellingen en het feit dat de doelgroep de weg naar het ouderenwerk niet wist te vinden vormde een ernstig probleem. De SMDD heeft expliciet geïnvesteerd in het winnen van vertrouwen van oudere migranten. De cultuurtolken speelden hierin een belangrijke rol, zowel formeel als informeel. Cultuurtolken verminderden het wantrouwen bij de doelgroep ("Wat goed dat 'ze' dit doen voor ons"). Er was overigens in het begin ook sprake van wantrouwen bij de ouderenadviseurs, die niet goed wisten hoe ze moesten omgaan met mensen die de Nederlandse taal niet (goed) spreken.

Een belemmering waar op dit moment tegenaan wordt gelopen is de acute nood bij de doelgroep om hulp bij het begrijpen van brieven en invullen van formulieren. De ouderenadviseurs spelen samen met de cultuurtolken in op dit soort vragen en verzoeken, ook al staat dit niet in hun taakomschrijving. De vraag naar financieel-administratieve hulp is stijgende en dat is moeizaam voor de ouderenadviseurs. Dit gegeven vormde mede de aanleiding om de functieomschrijving

van cultuurtolken binnenkort tegen het licht te houden en te kijken of de taken niet uitgebreid kunnen worden.

De toekomst van de functie is volgens de SMDD rooskleurig. Het is in Delfshaven een stabiele werkwijze geworden die niet meer zal verdwijnen. De gemeente exporteert de werkwijze ook naar drie andere deelgemeenten. Er is juist sprake van een groei en het zal de SMDD niet verbazen als de werkwijze ook landelijk toegepast zou worden. Volgens de geïnterviewde cultuurtolk zal de functie nog wel 10 tot 15 jaar nodig zijn. Daarna komt een nieuwe generatie die de taal wel spreekt.

Voorwaarden voor het creëren/behouden van paraprofessionele functies

Belangrijke voorwaarden vanuit de SMDD, zijn:

- Het betalen van de paraprofessional, in geld of in opleiding;
- Het besef van de moeilijke omstandigheden waar paraprofessionals vaak in zitten. Privé hebben ze het vaak niet gemakkelijk, als ze bijvoorbeeld ook een zieke moeder of opa verzorgen dan moet je dat weten;
- Als begeleider moet je weten waar ze in de praktijk tegen aan lopen. Zo weten we dat de jonge cultuurtolken het vaak niet gemakkelijk hebben met de doelgroep aangezien de doelgroep vaak boos en teleurgesteld is in de jongere generatie;
- De drie cultuurtolken hebben een eigen kamer, een eigen plek waar ze even stoom af kunnen blazen, kunnen praten met elkaar en elkaar ondersteunen. Het is belangrijk een eigen plek te hebben;
- Goede inbedding in de organisatie. Vaak zie je dat het daarop stuk loopt. Vaak gaat het om projectgelden en als dat ophoudt dan houdt ook de functie op. Dit leidt tot veel teleurstelling. Belangrijk is het om structurele oplossingen te zoeken en anders er liever helemaal niet aan te beginnen;
- Het betrekken van de lokale politiek erbij. Zo heeft de VVD zich erg ingezet om de subsidie voor de cultuurtolken structureel te maken.
- Een aanjager is in het begin belangrijk.

Vanuit de paraprofessional worden de volgende voorwaarden genoemd:

- Structurele, vaste functie. Het geeft onzekerheid als het van incidentele subsidie afhankelijk is of de functie wel of niet doorgaat;
- Een duidelijke functieomschrijving zodat de paraprofessional weet wat er van hem/haar verwacht wordt;
- Stimuleren van de paraprofessional en bieden van kansen door het mogelijk maken van scholing waar je zelf voor kiest;
- Kansen bieden aan mensen die bijvoorbeeld niet lang in Nederland zijn, de weg en wet- en regelgeving niet kennen;
- Goede arbeidsvoorwaarden, flexibiliteit, afwisselend werk (wel altijd iets te doen hebben, niet soms zonder werk zitten), (bij)scholing en een leuke sfeer;
- De waardering vanuit de doelgroep merk je goed als paraprofessional, ook waardering van je werkgever en collega's is belangrijk. Het gevoel dat je een meerwaarde hebt voor de instelling en dat je bijdraagt aan kennis bij je collega's over de doelgroep;
- Niet te streng zijn tijdens een sollicitatiegesprek wat betreft het spreken van de Nederlandse taal of te snel op je vingers tikken als je een blunder maakt. Vaak zijn paraprofessionals nog kort in Nederland maar ze leren veel door hun werkzaamheden als paraprofessional, door begeleiding en (bij)scholing. Belangrijk is het bieden van een kans en de ruimte om je te kunnen ontwikkelen;
- Besef bij werkgevers en collega's dat je het, zeker in het begin, niet gemakkelijk hebt: je bent kort in Nederland, spreekt de taal niet goed, kent

de weg niet, hebt te maken met moeilijke klanten. Je moet je begrepen voelen. Het werk is niet gemakkelijk, je moet sterk in je schoenen staan. Daarom is begeleiding en nabespreking na elk bezoek erg belangrijk; daarvoor leer je ook om problemen niet mee naar huis te nemen.

Bezoekvrouwen bij TRAVERS, Zwolle

Functieprofiel en taken

Bezoekvrouwen zijn intermediairs tussen geïsoleerde allochtone vrouwen en de Nederlandse samenleving. Zij stimuleren vrouwen om zelfstandig en zelfredzaam te zijn en instellingen om hun aanbod toe te snijden op de behoefte van de vrouwen zelf. Zij leggen contacten met hun land- of taalgenoten, gaan bij hen op bezoek en bouwen een vertrouwensrelatie op. Ze spreken de taal van de vrouwen en kennen de cultuur en de gewoontes. Bezoekvrouwen zijn geen hulpverleners en ook geen tolken, maar kunnen wel de communicatie op gang brengen. Doel van de inzet van bezoekvrouwen is het doorbreken van het isolement van allochtone vrouwen van onder andere Turkse, Marokkaanse, Antilliaanse en Arabische afkomst door hen wegwijs te maken in de Nederlandse samenleving. Zij verwijzen onder meer door naar reguliere instellingen, organiseren voorlichtingsbijeenkomsten, begeleiden sportactiviteiten, budgetteren, organiseren cursussen en ze werven vrouwen voor arbeidstoeleidendende projecten. Bezoekvrouwen worden ingeschakeld door een variëteit aan instellingen en organisaties als de politie, Sociale Raadsliden, Woningbouwcorporaties, RIAGG, maatschappelijk werk, huisartsen, Bureau Nieuwkomers, Sociale Zaken, Jeugdgezondheidszorg etc. Gesubsidieerde instellingen kunnen gratis gebruik maken van de inzet van bezoekvrouwen.

De taken van de bezoekvrouwen zijn als volgt:

- Contact leggen met hun land- of taalgenoten en een vertrouwensrelatie met hen opbouwen, op grond waarvan zij hen kunnen activeren deel te nemen aan allerlei activiteiten zoals onder meer taallessen, werkprojecten, informatiebijeenkomsten, opvoedingscursussen;
- Informatie geven en/of verwijzen van vrouwen met problemen en vragen naar hulp- en dienstverlenende instellingen en hen helpen zo nodig over een drempel helpen door een eerste keer mee te gaan;
- Knelpunten signaleren, wensen en behoeften inventariseren en naar aanleiding daarvan activiteiten organiseren;
- Werven en activeren tot deelname aan activiteiten. Bezoekvrouwen helpen instellingen en anderen met de werving voor georganiseerde activiteiten of helpen met het verhelderen of op gang brengen van communicatie;
- Het gericht zijn op zelfredzaamheid van vrouwen, op emancipatie, participatie en integratie in de samenleving.

De functie van bezoekvrouw is ingeschaald volgens het functieprofiel van de Contactmedewerker 1 in de CAO-Welzijn. Voordat dit profiel er was, werd er met een informeel profiel gewerkt. Deze is halverwege de jaren negentig ontstaan toen de bezoekvrouwen nog op projectbasis werkten. Tijdens het project onderhandelde men over waar een bezoekvrouw aan moest voldoen met plaatselijke Turkse en Antilliaanse zelforganisaties via steunfunctie-instelling Forza en sleutelfiguren. Deze gesprekken waren mede bedoeld om draagvlak te creëren voor de functie. Naar aanleiding van de resultaten van een vooraf gehouden pilot gekeken naar de knelpunten in het (informele) functieprofiel zaten en zijn er voorwaarden gesteld. Het huidige officiële functieprofiel is ontstaan na landelijke onderhandelingen over soortgelijke functies. Volgens dit profiel is “de bezoekvrouw werkzaam in de sector Welzijn en richt zich op maatschappelijke activering en participatie van allochtonen, voornamelijk vrouwen en gezinnen in de wijk. De participatie, emancipatie en integratie van de doelgroep bevorderen is een belangrijk uitgangspunt bij het uitvoeren van de functie. De bezoekvrouw is een contactfunctie en vervult een functie tussen doelgroep, instellingen en instanties. Organisatorische positie: de bezoekvrouw

ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd en ontvangt functioneel leiding van een sociaal-cultureel werker, die verantwoordelijk is voor de inzet van de bezoekvrouwen in het betreffende stadsdeel”.

In het functieprofiel staan de volgende resultaatgebieden beschreven:

- signaleren en contacten leggen;
- informatie geven en
- wijksfeer (mede) bevorderen.

Het profiel van de functie bevat de volgende voorwaarden:

- VMBO werk- en denkniveau;
- basiskennis van het aanbod van welzijnsinstellingen en andere relevante instanties;
- affiniteit met de doelgroep;
- sociale vaardigheden voor het onderhouden van contacten met de doelgroep;
- beheersing van de taal van de doelgroep en van het Nederlands;
- klantgerichtheid en een dienstverlenende instelling ten behoeve van het onderhouden van in- en externe contacten en het informeren van de doelgroep.

De geïnterviewde bezoekvrouw zegt over haar functie: “ik leg contact met vrouwen ‘die niks weten’. Ik vind mezelf een bruggenbouwer. Het is heel belangrijk in deze functie dat je sociaal bent, contacten kan en wil leggen en dat je de sociale kaart goed kent. Dit leer je in een cursus”.

Het functieprofiel is, zoals gezegd, meer en meer geformaliseerd. Volgen de geïnterviewden is er qua competenties niet zoveel verschil met tien jaar geleden. Het verschil zit hem meer in de inzet van de bezoekvrouwen. De voornaamste verschillen op een rij:

- Het bezoeken van een andere doelgroep. In de jaren negentig stond het bezoeken van voornamelijk vrouwen van boven de vijftig jaar centraal. Op een gegeven moment waren vrijwel alle vrouwen bezocht en kwam het accent meer te liggen op het begeleiden van activiteiten en daarmee het warm houden van de contacten. Op dit moment worden alleen de nieuwkomers bezocht. Dit zijn doorgaans ook jonge vrouwen.
- De taken van de bezoekvrouwen staat meer centraal. Tien jaar geleden waren de bezoekvrouwen vooral bezig met het werven van vrouwen die qua cultuur en achtergrond gelijk waren aan de vrouwen die men wilde bereiken. Nu wordt dit iets meer losgelaten en wordt er steeds meer gekeken naar wat er in een wijk nodig is, zodat voorkomen wordt dat bezoekvrouwen een soort intermediair worden waar alle vrouwen afhankelijk van worden. Bezoekvrouwen worden daarom niet meer vanuit de cultuur geworven, maar meer vanuit het functieprofiel. Met andere woorden: de taken staan meer centraal. De geïnterviewde coördinator stelt: “De hele werkcultuur is anders dan tien jaar geleden. Hier moeten wij ons op aanpassen. De bezoekvrouwen hebben in het afgelopen decennium te weinig een inwisselbare plaats ingenomen en hebben daardoor te veel op eilandjes gezeten. We moeten nu meer werken aan de beroepshouding en af van die koninkrijkjes; hun functie is niet meer of minder belangrijk dan andere functies”.

- Inzet in verschillende wijken. In het verlengde daarvan wil TRAVERS de bezoekvrouwen nu ook in verschillende wijken gaan inzetten. De geïnterviewde coördinator zegt hierover: “En dus niet meer in die ene wijk waar ze altijd al werken, om te voorkomen dat vrouwen afhankelijk van hen worden...wat nu wellicht te veel gebeurd is”.
- Terug naar de basis. TRAVERS wil dat de bezoekvrouwen een pas op de plaats maken en zich inzetten op taken waarvoor de functie in het leven is geroepen. De coördinator: “Door de vele vragen die op hen afkomen is het gevaar dat de bezoekvrouwen eigen winkeltjes creëren. We moeten oppassen dat vrouwen, maar ook instellingen, de bezoekvrouwen niet overal voor gaan inzetten. De basis is het leggen van contacten met geïsoleerde vrouwen en hen wegwijs maken in de Zwolse samenleving”.

Er komen dagelijks aanvragen binnen voor de inzet van bezoekvrouwen. De coördinator behandelt deze aanvragen en bekijkt goed waar ze de vrouwen inzet. De inzet moet bedoeld zijn om contacten te leggen, problemen te signaleren dan wel problemen op te lossen. Bezoekvrouwen moeten niet ingezet worden als oplossing voor ‘het doen aan diversiteit’. Coördinator: “Ik kreeg zojuist een aanvraag van een groepje hoogopgeleide vrouwen dat een keer met een allochtone vrouw in aanraking wil komen. Dat is natuurlijk heel erg leuk, maar daar zijn ze niet voor bedoeld. Het is belangrijk dat we dichtbij de basis blijven en de vrouwen inzetten voor datgene waar ze oorspronkelijk voor bedoeld zijn. Bovendien wordt het belangrijk gevonden dat instellingen zelf interculturaliseren en niet zo van ‘en nu hebben we een bezoekvrouw ingezet en dus genoeg aan diversiteit gedaan’. Het moet van twee kanten komen. Bezoekvrouwen moeten signaleren, maar de instellingen moeten de moeite doen om groepen te bereiken”. De samenwerking met andere organisaties is heel erg belangrijk omdat een bezoekvrouw geen specialisatie heeft. Zij werkt heel breed in alle facetten van de samenleving waarmee vrouwen te maken hebben en probeert mensen en instellingen met elkaar te verbinden. Samenwerking is belangrijk om:

- Het aanbod van activiteiten op elkaar af te kunnen stemmen.
- Samen de integratie aan te pakken, ervaringen en ideeën uit te wisselen en hierop samen te werken.
- Knelpunten snel te ontdekken en hier zo nodig actie op te ondernemen.
- Draagvlak te verkrijgen.
- Bepaalde zaken mede gefinancierd te krijgen (TRAVERS, 2006).

De coördinator houdt de contacten warm met de organisaties en instellingen waar de bezoekvrouwen worden ingezet. Vrijwel alle professionals zijn zeer enthousiast over de functie. Doordat de bezoekvrouwen bekend zijn, gaat dit makkelijker dan vroeger. De instellingen weten hen te vinden. Coördinator: “Organisaties komen eigenlijk vaker op ons af dan dat wij de contacten met hen leggen. Zelf zit ik in buurtnetwerken en allerlei werkoverleggen waar ik het maatschappelijk werk, de RIAGG, school en politie kan attenderen op de bezoekvrouwen en waar zij een beroep op ons kunnen doen. Ook krijgen we veel verzoeken vanuit de jeugdgezondheidszorg. Daarnaast is er twee keer per jaar een bijeenkomst van het netwerk ‘allochtone vrouwen’”.

Achtergrond/geschiedenis van de functie

Het bezoekvrouwenproject is in 1993 opgestart als pilot in het kader van het Grotestedenbeleid naar het voorbeeld van het bezoekvrouwenproject in Zaanstad. Aanleiding was de signalering door de Zwolse wethouder dat maar weinig allochtone vrouwen gebruik maakten van de bestaande instellingen en voorzieningen. Welzijnsorganisatie TRAVERS (voorheen Stad & Welzijn) kreeg de opdracht van de gemeente Zwolle om te onderzoeken welke belemmeringen en knelpunten allochtone vrouwen ondervonden bij hun proces van inburgering in de

Zwolse samenleving. TRAVERS verrichte een analyse naar de populatie waar de meeste allochtone vrouwen uit afkomstig waren en besloot vervolgens een Antilliaanse en Turkse Bezoekvrouw aan te stellen. Deze werden geworven via zelforganisaties en sleutelfiguren. Er kwam een pilot die tien maanden duurde. De Turkse en Antilliaanse vrouw werden eerst twee maanden getraind in onder meer gespreksvaardigheden (verzorgd door het ROC) en de sociale kaart van Zwolle. Vervolgens gingen ze in bepaalde wijken op bezoek bij hun landgenoten om aan de hand van een vragenlijst de behoeften en wensen van de vrouwen te inventariseren. De resultaten werden aangeboden aan de wethouder. Deze raakte enthousiast; men had niet gedacht dat de behoefte-inventarisatie zoveel informatie zou opleveren, waarbij bovendien ook veel onverwachte zaken werden aangesneden. De bezoekvrouwen bleken in een behoefte te voorzien doordat ze dezelfde taal spraken als de betreffende geïsoleerde vrouwen. Naar aanleiding van de geïnventariseerde wensen zijn er allerhande activiteiten in gang gezet. De bezoekvrouwen bleken een activerend effect op de doelgroep te hebben. De wethouder vond dan ook dat bezoekvrouwen eigenlijk voor meerdere groepen dan alleen de Turkse en Antilliaanse ingezet zouden moeten worden. In 1996 konden met de ID-regeling vijf bezoekvrouwen in dienst worden genomen voor die groepen allochtone vrouwen die redelijk in de stad vertegenwoordigd waren en waarvan men aannam dat die geïsoleerd leefden. Via de krant van Zwolle werden de bezoekvrouwen geworven: een Surinaamse, een Antilliaanse, één voor woonwagendwoneers , een Turkse en een Marokkaanse. In alle groepen sloegen de bezoekvrouwen aan, behalve bij de woonwagendwoneers. Daar is de Bezoekvrouw na verloop van tijd gestopt. Ook was het voor de Surinaamse bezoekvrouw moeilijk om de verschillende Surinaamse subgroepen te bereiken. Toen zij een ander baan had gevonden is zij daarom niet vervangen. Na verloop van tijd is het welzijnswerk wijkgericht geworden en is besloten de bezoekvrouwen in de meest multiculturele wijken in te zetten. In 2003 dreigden de ID-banen te verdwijnen en dus ook de Bezoekvrouwen. De instellingen wilden dit voorkomen en stuurden 40 brieven. De ID-banen zijn in 2004, na deze stevige lobby door de bezoekvrouwen en hun netwerk, omgezet in reguliere banen zodat de continuïteit van hun werk verzekerd was. Echter, TRAVERS ging akkoord met subsidiëring van de loonkosten, zonder overhead. TRAVERS bevindt zich momenteel in financiële problemen en komt derhalve niet meer uit met de bestaande subsidiëring . Een mogelijke oplossing voor de tekorten is dat instellingen voortaan moeten betalen voor de inzet van de bezoekvrouwen. De afspraken die TRAVERS heeft met deze instellingen rondom de wederzijdse levering van diensten met gesloten beurzen komt daarmee echter wel onder druk te staan. In Zwolle werken er op het moment van schrijven zes bezoekvrouwen (waarvan één vacature):

- twee Turkse bezoekvrouwen, zij werken samen 92 uur per week en hebben contact met ongeveer 500 Turkse vrouwen vanaf 18 jaar;
- twee Arabisch sprekende vrouwen, zij werken samen 44 uur per week en hebben contact met ongeveer 300 vrouwen afkomstig uit Marokko Irak, Jordanië, Syrië, Egypte en Somalië;
- een Antilliaanse bezoekvrouw;
- er is een vacature voor Aziatische bezoekvrouw.

Inbedding in de organisatie

De bezoekvrouwen doorlopen na hun aanstelling een inwerkprogramma van twee maanden waarbij ze onder meer een intensieve gesprekstraining volgen. Deze wordt verzorgd door het ROC. Na de opleiding hebben ze een gedegen kennis van de sociale kaart. In het begin worden de Bezoekvrouwen door de coördinator begeleid bij hun taken, na verloop van tijd moeten ze het meeste alleen doen.

Voor de functie is een VMBO-opleiding vereist. De meeste bezoekvrouwen hebben echter een MBO-opleiding sociale dienstverlening of sociaal-pedagogische hulpverlening. TRAVERS beoogt een doorstroming van de bezoekvrouwen, hetzij binnen TRAVERS, hetzij elders, echter dit lukt niet om verschillende redenen:

- Tekort aan werk. Er is te weinig werk voor hen. Dit ligt vaak aan de taal. De bezoekvrouwen moeten de taal volgens het functieprofiel goed machtig zijn, maar dit is nogal eens een probleem. Hier wordt nu meer op geïnvesteerd dan tien jaar geleden (taalcursussen).
- Opleiding sluit niet aan. De bezoekvrouwen hebben vaak een opleiding sociale dienstverlening gedaan, terwijl TRAVERS een welzijnsorganisatie is en geen maatschappelijk werk dan wel sociaal raadslieden werk doet. Voor het werken bij TRAVERS is doorgaans een sociaal-pedagogische opleiding vereist. De vrouwen kunnen deze eventueel op kosten van TRAVERS volgen.
- Koesteren van de eigen functie. Sommige bezoekvrouwen willen wel iets anders, maar kunnen dit niet; het is moeilijk om elders aan de slag te gaan. De bezoekvrouwen koesteren hun eigen functie, ondanks dat deze volgens henzelf weinig betaalt. Geïnterviewde Bezoekvrouw: “ik zou wel willen doorstromen, maar deze functie is voor mij te belangrijk om iets anders te zoeken. Voor veel Nederlandse instellingen ben ik onmisbaar. Ik wil dit blijven doen. Door de wetten en de politiek is het voor mij als allochtone vrouw ook moeilijk om een andere, beter betaalde baan te vinden. Ik ben blij dat ik deze baan heb, hoewel de toekomst onzeker is. Ik ga niet op zoek naar een andere baan want het kan nog steeds zo zijn dat deze baan behouden blijft. Ik zou wel verder willen leren, maar dit is moeilijk in verband met privé-problemen”. De coördinator zegt hierover: “Dit is een belangrijk punt dat we willen veranderen. Ik heb zoiets van: ‘als er nu een nieuwe bezoekvrouw wordt aangesteld, dan moet voorkomen worden dat zij een eigen koninkrijk gaat creëren, waarin zij als middelpunt fungeert. De functie is qua persoon vervangbaar, net als de wijken en de plekken waar ze wordt ingezet”.

De bezoekvrouwen hebben tweewekelijks een individueel gesprek met de coördinator aan de hand van de registratieformulieren die ze na elk huisbezoek invullen. Zes keer per jaar is er een gezamenlijk overleg met alle bezoekvrouwen. De bezoekvrouwen kunnen gebruik maken van allerlei bijscholingen, zoals een mediatraining, taalcursussen. Ook gaan ze bijvoorbeeld naar de landelijke bezoekvrouwendag waar bezoekvrouwen uit heel Nederland elkaar ontmoeten.

Kansen en belemmeringen

Op de websites www.kenniscentrum.nl en www.oranjefonds.nl worden de volgende opbrengsten van de bezoekvrouwen weergegeven:

- ‘De bezoekvrouwen hebben als rolmodel bij veel vrouwen een emancipatieproces in gang gezet.
- De bezoekvrouwen bereiken enorm veel vrouwen (in de afgelopen 13 jaar zo’n 1200).
- Door de bezoekvrouwen zijn veel activiteiten van start gegaan zoals: taal oefenwerkplaatsen, fietscursussen, vrouwencafé, ontmoeting- en voorlichtingsbijeenkomsten, assertiviteitstrainingen en gezondheidscursussen.
- Door de bezoekvrouwen vinden vrouwen uiteindelijk zelfstandig hun weg in scholing, werk en samenleving.
- Bezoekvrouw is een reguliere functie geworden.
- Stichting TRAVERS ontving in 2005 een Appeltje van Oranje, de jaarlijkse prijs van het Oranje Fonds. Het Oranje Fonds reikt deze prijs uit aan initiatieven op het terrein van maatschappelijk welzijn en sociale cohesie.

- Het Oranje Fonds wil breed navolging geven aan dit initiatief en stelt daarom voor 2006 een extra budget beschikbaar. Hiermee kan Stichting TRAVERS andere organisaties helpen vergelijkbare projecten op te starten’.
- ‘Allochtone vrouwen in Zwolle en Kampen zijn in toenemende mate zelfredzaam en maken veel meer dan voorheen gebruik van algemene voorzieningen. Ze zijn taalvaardiger, stromen veelal door naar scholing of werk, gaan beter om met hun inkomen en zijn gezonder. De communicatie tussen professionals van instellingen en allochtone vrouwen is verbeterd. De bezoekvrouwen zelf krijgen erkenning en waardering van de doelgroep; een aantal heeft inmiddels op kosten van TRAVERS een opleiding (MBO-SD) gevolgd’.

Opbrengsten volgens de voormalige coördinator die van begin af aan bij de bezoekvrouwen betrokken is geweest, zijn:

- Veel geïsoleerde vrouwen zijn bereikt. Zij hebben een gezicht gekregen.
- Er wordt meer vraaggericht gewerkt doordat er wordt aangesloten bij de vragen die leven. “Door de bezoekvrouwen is men meer op de hoogte van wat er écht leeft onder allochtone vrouwen. Iedereen was erg onder de indruk van het grote aantal vrouwen met psychosomatische klachten. Er is meer inzicht in de problematiek ontstaan”.

Opbrengsten volgens één van de huidige coördinatoren:

- Er is veel doorgestuurd naar hulpverlening, inburgeringscursussen, taalontwikkelingscursussen, opvoedingsondersteunende instanties. Er is heel wat in gang gezet.
- Veel vrouwen zijn sterker gemaakt en kunnen nu beter hun eigen keuzes maken. Zij doen nu mee in de samenleving.

De geïnterviewde Bezoekvrouw voegt hier nog de volgende opbrengsten aan toe:

- De vrouwen leren veel van de bezoekvrouwen en zijn daardoor uit een isolement gehaald. Zij doen nu mee aan de maatschappij. “Door ons gymmen ze nu in vrije tijd en wij en de RIAGG geven ze voorlichting. Jonge vrouwen sturen we naar de taalschool. Door ons raken ze ingeburgerd”.
- De drempel naar professionals is lager geworden.
- “Mannen willen vaak alles weten. Door ons weten zij meer en kunnen vrouwen zich ontwikkelen”.

Er zijn echter ook belemmeringen. Een van de huidige coördinatoren noemt de onzekerheid over de financiering van de bezoekvrouwen in de toekomst. Daarnaast is ook het winnen van het Appeltje van Oranje in zekere zin een belemmering gebleken. De coördinator stelt dat iedereen heel blij was met de prijs en dat het daarna hard werken is geweest om weer met beide voeten op de grond te komen en gewoon weer aan het werk te gaan. Het zijn niet alleen de bezoekvrouwen die verantwoordelijk zijn voor de opbrengsten, die zijn toe te schrijven aan bezoekvrouwen én de gehele organisatie daar omheen.

TRAVERS ontwikkelde in samenwerking met het Oranjefonds een tippenboekje met adviezen over hoe andere organisaties/gemeenten een bezoekvrouwenproject zouden kunnen opstarten (werving, begeleiding, profiel, draagvlak etc.).

Valkuilen volgens dit boekje zijn:

- De bezoekvrouw maakt (meestal) deel uit van de eigen groep. Hier zitten risico’s aan vast: grenzen tussen privé en werk zijn soms vaag, er kan het gevaar zijn dat een bezoekvrouw per ongeluk haar mond voorbij praat in contact met anderen uit de eigen dring, cultuurgevoelige zaken kunnen bij inmenging door de bezoekvrouw wellicht negatief voor haar uitpakken, ‘nee’ zeggen tegen ouderen kan moeilijk zijn door cultureel bepaalde normen, een bezoekvrouw kan vooroordelen van de eigen groep wellicht moeilijk van zich afschudden etc..

- De bezoekvrouw is geen professional: zij heeft niet geleerd te werken met een beroepshouding en kan daardoor moeilijk afstand nemen van haar werk, zij heeft niet geleerd om methodisch te werken, zij heeft haar eigen grenzen wellicht niet goed leren kennen en bewaken.
- Een bezoekvrouw is geen hulpverleenster.
- Een bezoekvrouw is geen tolk; het is verleidelijk om haar hier op in te zetten.
- Een bezoekvrouw is geen 'excuus-Truus': het is niet de bedoeling dat zij ingezet wordt om 'een blik allochtonen open te trekken'.
- De invulling van de functie is afhankelijk van de verwachtingen van de instelling en de vraag van de doelgroep. Juist door het brede takenpakket en de grote zelfstandigheid, zijn bezoekvrouwen soms geneigd om teveel een eigen invulling aan de baan te geven. Valkuil is ervan uit te gaan dat de bezoekvrouw zelf meteen weet wat zij moet doen en hoe en wanneer (TRAVERS, 2006).

Voorwaarden voor het creëren/behouden van paraprofessionele functies

Zoals eerder opgemerkt wil het Oranje Fonds breed navolging geven aan het bezoekvrouweninitiatief en stelde daarom voor 2006 een extra budget beschikbaar. Hiermee kan Stichting TRAVERS andere organisaties helpen vergelijkbare projecten op te starten. Op het moment van dit schrijven hebben 16 organisaties gereageerd op de oproep het Oranje Fonds. Probleem is dat veel instellingen wel met bezoekvrouwen zouden willen werken, maar het geld er niet voor hebben. De subsidie van het Oranje Fonds biedt namelijk geen garantie omdat er strenge voorwaarden zijn. Na drie jaar startsubsidie moet er duidelijkheid zijn over het vervolg. Dit heeft volgens de voormalige coördinator wellicht tot gevolg dat de bezoekvrouwenfunctie op vrijwillige basis wordt uitgeoefend: "deze functie is echter veel te kwetsbaar om op vrijwillige basis te doen. Intensieve begeleiding is vereist".

Op www.kenniscentrum.nl lezen we de volgende voorwaarden voor een inzet van bezoekvrouwen:

- 'Bezoekvrouwen moeten intensief begeleid worden, anders gaan zij over hun eigen grenzen en die van anderen. Zij moeten leren privé en werk uit elkaar te houden.
- Bezoekvrouwen zijn kwetsbaar door het werken met hun eigen landgenoten. De begeleider moet hier zeer alert op zijn en hen zonodig beschermen.
- Schriftelijke uitnodigingen werken vaak niet. Een persoonlijke benadering wel.'

Voorwaarden volgens de voormalige coördinator:

- Draagvlak. Van begin af aan is het belangrijk om dit te creëren. Het gaat in veel gemeenten om het ei van Columbus. In Zwolle is men tien jaar bezig geweest. "Het gaat erom te bewijzen wat je waard bent. Je moet je bestaansrecht bewijzen. Na zes jaar kregen we 40 brieven van instellingen dat de bezoekvrouw moest blijven". In het genoemde tippenboekje van TRAVERS wordt beschreven hoe je draagvlak creëert.
- Voorkomen dat bezoekvrouwen in hun 'eigen clubje' blijven hangen. "Dat is hier een valkuil geweest. De coördinator moet hier extra op letten".
- Kosten. "Nu het niet goed gaat met TRAVERS is het de vraag of de functie behouden kan blijven. Het gaat er in deze functie juist om de vrouwen te belonen voor wat zij doen. Als het uiteindelijk vrijwilligerswerk wordt, gaat alles wat is opgebouwd verloren. Vrijwilligerswerk is in de ogen van veel allochtonen echt wat anders".

De geïnterviewde bezoeker noemt de volgende voorwaarden:

- Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is cruciaal. Geduld is erg belangrijk.
- Je moet goed emotionele ondersteuning kunnen bieden en goede contacten hebben.

Assistent Ouderbetrokkenheid/ouderkamer en Ouderconsulenten van Stichting de Meeuw, Rotterdam

Functieprofiel en taken

Een (voormalige) assistent ouderbetrokkenheid/ouderkamer verzorgt bijeenkomsten voor ouders van jonge kinderen op de basisschool of peuterspeelzaal. De ouders krijgen informatie en instructie over een (taal)thema waar de kinderen op school/peuterspeelzaal mee bezig zijn. Daarna kunnen ze met behulp van het verstrekte materiaal thuis oefenen met hun kind. Het betreft de thuisgerichte programma's: Bij de Hand, Rugzak 1, 2 en 3, Knapzak 4, Pesten is geen spel, Sociale competentie, Vaders aan zet, Jongens en meisjes, De toekomst van uw kind, Piramide, Kototaal, Kaleidoscoop en Basisgoed. Het eerste programma is gericht op ouders met kinderen van 2 tot 4 jaar op een peuterspeelzaal die niet bij een Voorschool hoort. Bij de overige programma's geeft de assistent ouderbetrokkenheid op de basisschool wekelijks groepsgewijs instructies aan ouders. Een assistent ouderkamer coördineert activiteiten in een 'ouderkamer': een laagdrempelige voorziening voor ouders van kinderen op de peuterspeelzaal of de basisschool. Ouders kunnen hier terecht om te praten over de ontwikkelingskansen van hun kind.

Wijkconsulenten leggen huisbezoeken af aan gezinnen waar kinderen twee jaar oud worden, de zogenaamde wijkfelicitedienst. Ze geven voorlichting aan wijkbewoners en verzorgen de toeleiding naar voorzieningen op het gebied van voorschoolse voorzieningen, welzijn, onderwijs, werk en gezondheidszorg.

Ambassadeurs Tweede Thuis geven voorlichting in de eigen taal over het belang van Tweede Thuisvoorzieningen en over opvoeding in het algemeen aan groepen ouders in verschillende instellingen. Introconsulenten fungeren als een spin-in-het-web om nieuwkomers de weg te wijzen in de Rotterdamse regels en voorzieningen.

Medio 2006 zijn er twee nieuwe functies van ouderconsulent: 150 functies voor ouderconsulenten op een (basis)school en 50 functies voor ouderconsulenten bij de wijkfelicitedienst. Voor beide functies is per mei 2006 een uitgebreide functiebeschrijving beschikbaar. Hierin is onder meer het doel van de functie, een taakomschrijving, gevraagde vaardigheden en deskundigheid en eisen op het punt van (bij)scholing beschreven. Hieronder geven we een samenvatting van beide functiebeschrijvingen.

Functiebeschrijving ouderconsulent (speciaal) basisonderwijs.

De ouderconsulent werkt op school met ouders van kinderen van 2-12 jaar. De ouderconsulent vervult een brugfunctie tussen onderwijs, voorzieningen in de wijk en ouders, verbetert de communicatie tussen de school en ouders en stimuleert de ouderbetrokkenheid. De taken van de ouderconsulent moeten passen in het schoolplan. Het gaat onder meer om:

- Het zelfstandig of in samenwerking met de groepsleerkracht organiseren van verschillende activiteiten voor ouders.
- Ouders inzicht geven in wat hun kind op school leert en doet.
- Behandelen van opvoedingsthema's in groepen ouders, verzorgen van de oudercursus 'Opvoeden zo!', stimuleren van gesprekken tussen ouders over opvoeding, oppakken van signalen van ouders en doorverwijzen naar professionals.
- Gastvrouw zijn van de ouderkamer en eerste contactpersoon voor ouders.
- Adviseren aan de school over diverse aspecten van ouderbeleid, leerkrachten helpen in het onderhouden van contacten met ouders.

- Ouders stimuleren om mee te doen aan allerlei ouderactiviteiten van de school en om naar activiteiten buiten school te gaan.

De ouderconsulent moet deze taken kunnen uitvoeren na afronding van de verplicht gestelde scholing. Afhankelijk van de vooropleiding kan dat per januari 2008 of 2009. De deskundigheid en vaardigheden waar de sollicitant al in enige mate over moet beschikken, zijn: sociaal vaardig, gericht op samenwerking, doelmatig kunnen werken, Nederlands taalvaardig op niveau N3/4, betrokken bij de doelgroep en spreekvaardigheid onder andere in groepen. Na afronding van de scholing moet de ouderconsulent beschikken over: inzicht in de organisatie van de school en de eigen positie daarin, inzicht in de ontwikkeling van kinderen, kennis van opvoedingsthema's, inzicht in de positie van allochtone ouders. Daarnaast moet de ouderconsulent in staat zijn themabijeenkomsten te geven, programma's voor thuis te begeleiden en met ouders in groepsverband te werken.

Functiebeschrijving ouderconsulent wijkfelicitatiedienst

De ouderconsulent werkt met ouders van kinderen van 0-4 jaar en is geplaatst bij een wijkorganisatie of bij een JONG (centrum voor jeugd en gezin) die de wijkfelicitatiedienst organiseert. Zij heeft een brugfunctie tussen onderwijs, voorzieningen in de wijk en ouders. Het accent in het contact met de ouders ligt op hun opvoedingstaken. Bij niet-Nederlandstalige ouders krijgen sociale integratie en inburgering extra aandacht. De taakomschrijving bevat onder meer:

- Gezinnen bezoeken waarin een kind zijn tweede verjaardag viert met een cadeautje.
- Voorlichting geven over de sociale kaart, ouders motiveren gebruik te maken van voorzieningen.
- Indien gewenst samen met de ouders een eerste bezoek brengen aan een voorziening.
- Niet-Nederlandse ouders informeren en stimuleren deel te nemen aan inburgeringstrajecten of taallessen.
- Instellingen informeren over barrières die ouders aangeven.
- Extra bezoeken brengen aan gezinnen op indicatie van het consultatiebureau of de basisschool.
- Via het consultatiebureau en op de peuterspeelzaal groepsvoorlichting geven aan ouders met 'lichte' opvoedingsvragen.
- In kaart brengen van de bekendheid van de doelgroepen met de voorzieningen in de wijk.

Ook deze taken moet de ouderconsulent na afronding van de scholing kunnen uitvoeren. De vaardigheden en deskundigheid waar de sollicitant bij aanvang en na afronding van de scholing over moet beschikken, zijn vergelijkbaar met die van de ouderconsulent basisonderwijs. Na afronding van de scholing moet de ouderconsulent in ieder geval inzicht hebben in de sociale kaart van de wijk, kennis van ontwikkeling van kinderen en opvoedingsthema's, informatie helder en motiverend kunnen overdragen, inzicht in de positie van allochtone ouders en met ouders in groepsverband kunnen werken. Voor beide functies geldt dat ouderconsulenten met opleidingsniveau MBOMBO 3 een breder takenpakket hebben en zelfstandiger mogen werken.

Achtergrond/geschiedenis van de functie

In 1993 ging Operatie Speel Goed van start, waarna tussen de gemeente Rotterdam en de Ministeries van (toen nog geheten) WVC en OC&W een vierjarig convenant is afgesloten met als doel: achterstandbestrijding in de voor- en vroegschoolse periode. Het basisonderwijs Rotterdam telde een groot percentage

achterstandsleerlingen. In een groot deel van Rotterdam werden samenwerkingsverbanden in wijken opgericht tussen peuterspeelzalen en basisscholen. Ook was er een groeiende vraag van basisscholen die grote problemen hadden met het bereiken van ouders. Door de landelijke werkgelegenheidsmaatregel van de welzijnssector AWO-fonds, het Arbeidsplan, kon het aantal buurtmoeders (oorspronkelijk 17) dat was aangesteld om de ouderbetrokkenheid te vergroten, worden uitgebreid naar 57 buurtmoeders in 1995. Later zijn er ook andere werkgelegenheidsmaatregelen voor dit doel aangewend: de Melkert-, opgevolgd door de ID-regeling. Met gebruikmaking van deze mogelijkheden ontwikkelde Stichting de Meeuw in 1994 het programma Rugzak voor de basisschool en het programma Bij de Hand voor de peuterspeelzaal. De naam buurtmoeder werd gewijzigd in assistent ouderbetrokkenheid. In 1995 zijn de eerste assistenten ouderbetrokkenheid van start gegaan. De meeste intermediairs waren in dienst bij het Werkgeversinstituut (WGI), enkelen bij onderwijsbesturen of welzijnsinstellingen in Rotterdam. Ze werkten allen in een (ID)baan, voor gemiddeld 32 uur per week. In 2003 waren er 260 assistenten ouderbetrokkenheid in Rotterdam. In hetzelfde jaar ontstond onduidelijkheid over de toekomst van de ID-banen. Vacatures voor assistenten ouderbetrokkenheid die in 2004 ontstonden, konden voor twee jaar worden vervuld, met de mogelijkheid dat deze assistenten in aanmerking kwamen voor een re-integratietraject. Begin 2006 werkten er ongeveer 300 buurtmoeders in een ID-baan terwijl de ID-banen grotendeels moesten verdwijnen. Vanuit het oogpunt van werkgelegenheid en het behouden van de kennis van de buurtmoeders kwam halverwege 2006 een nieuwe functie tot stand: de functie van ouderconsulent. De gemeente, scholen en welzijnsorganisaties willen met deze functie verder bouwen op de kennis en ervaring van de 'oude' buurtmoeders.

Inbedding in de organisatie

Zoals gezegd zorgen de gemeente Rotterdam, schoolbesturen, scholen en welzijnsorganisaties gezamenlijk voor de totstandkoming van 200 vacatures van ouderconsulent, nadat bekend was geworden dat de huidige ID-banen afgebouwd zouden worden. Medio 2006 werd een traject gestart waarbij assistenten ouderbetrokkenheid/ouderkamer, wijkconsulenten, ambassadeurs tweede thuis en andere mensen met een ID-baan in het onderwijs kunnen doorstromen naar een reguliere baan. De werving voor de 200 nieuwe vacatures ouderconsulent gebeurt onder de assistenten ouderbetrokkenheid/ouderkamer, wijkconsulenten, ambassadeurs tweede thuis en andere mensen met een ID-baan in het onderwijs. Deze ID-ers zijn uitgenodigd om te solliciteren. Een onafhankelijk bureau verzorgt de administratieve kant van de sollicitatieprocedure. Er is een speciale vacaturekrant Ouderconsulenten opgesteld met informatie over de nieuwe functies, wijze van solliciteren en andere noodzakelijke informatie. Een selectiecommissie beoordeelt de brieven en kandidaten voor een sollicitatiegesprek. Hierbij wordt gekeken naar de kwaliteit van de opleiding en naar werkervaring, niet of de sollicitant eerder op een bepaalde school heeft gewerkt. De selectiecommissie voor de functie ouderconsulent basisonderwijs bestaat uit een vertegenwoordiger van Stichting de Meeuw, de directeur van de desbetreffende school, een vertegenwoordiger van het schoolbestuur of schooldirectie en soms een ouder van de medezeggenschapsraad of ouderraad van de school. Voor functie ouderconsulent wijkfelicitedienst bestaat de selectiecommissie uit een vertegenwoordiger van Stichting de Meeuw en de praktijkbegeleider van de wijkfelicitedienst.

De functies van ouderconsulenten zijn op MBOMBO 2 en MBOMBO 3 niveau. De mensen die door de selectie komen, worden eerst als 'ouderconsulent in opleiding' aangesteld. Ze komen per 1 augustus 2006 als ID-er in dienst bij

Werkgeversinstituut WGI en beginnen meteen aan een opleiding aan het ROC Albada College in Rotterdam. Stichting de Meeuw verzorgt de begeleiding in die periode. De te volgen opleiding hangt af van de vooropleiding en het niveau van de functie. Degenen die al een diploma op MBO 2 of MBO 3 niveau hebben, volgen een aantal speciale vakken. Als er nog geen diploma is, moet men dat nog halen. Het Albada College biedt een speciaal vakkenpakket voor ouderconsulenten.

De 'ouderconsulenten in opleiding' krijgen een contract voor onbepaalde tijd, waarbij de functie in ieder geval is gegarandeerd tot en met het schooljaar 2009-2010. Afhankelijk van het behalen van de opleiding, en de beschikking van de dienst SoZaWe van de gemeente Rotterdam, wordt de 'ouderconsulent in opleiding' per 1 januari 2008 of 1 januari 2009 officieel aangesteld als ouderconsulent in een reguliere functie.

Er zijn banen voor 16 of 32 uur per week. Alle ouderconsulenten moeten echter 18 of 36 uur per week werken om voldoende verlofuren te sparen voor de schoolvakanties. Voor het volgen van de cursussen of opleiding krijgt men studieverlof. De tijd dat men les heeft op het Albada College valt binnen de baan, maar daarnaast moet men thuis studeren en huiswerk/werkstukken maken. Tijdens de opleidingsperiode blijven de salarissen hetzelfde als in de ID-baan. Het salaris na het afronden van de opleiding hangt af van het niveau van de functie. De MBO 2 functie is ingedeeld in schaal 4 van de CAO Welzijn (minimaal € 1.549,- en maximaal € 2.089,- bij 36 uur) en de MBO 3 functie in schaal 4 (minimaal € 1.763,- en maximaal € 2.481,- bij 36 uur).

Bij het creëren en behouden van de paraprofessionele functies zijn de volgende partijen betrokken: gemeente Rotterdam, Stichting de Meeuw, schoolbesturen, (speciaal) basisonderwijs, ROC Albada College, Werkgeversinstituut WGI en welzijnsorganisaties, waaronder peuterspeelzalen.

Kansen en belemmeringen

Uit de interviews komt naar voren dat de opbrengsten van de inzet van assistenten ouderbetrokkenheid vooral gezocht moeten worden in de sfeer van het actief interesseren en betrekken van ouders bij de school "Vroeger was het zo dat ouders hun kinderen naar school brachten en bij de deur alweer weg gingen. Ze hadden niets met de school. Nu is dat heel anders, de drempel is nu lager. De ouders zijn bekend met de school, lopen gewoon het ouderlokaal binnen, zitten in de ouderraad. Ouders zijn actiever en zelfredzamer geworden in de loop van de tijd. Ze volgen taallessen op school (in samenwerking met ROC Zadkine), doen mee aan cursussen en zijn betrokken."

De geïnterviewde assistent ouderbetrokkenheid noemt het gevaar van overbelasting en de verplichte opleidingseisen als belemmeringen "Niveau 2 (van het MBO) heb ik met plezier gedaan omdat ik het als een grote kans beschouwde. Vorige jaren kon je ook zelf een richting kiezen en dat werd dan betaald. Nu is iedereen verplicht om SPW 3 te volgen. Ik heb een groot gezin, in mijn werk is het erg druk, ik sta er alleen voor, werk 36 uur per week en moet 's avonds ook werken aan mijn opleiding. Er zijn geen compensaties voor vakanties, geen Atv-dagen. Fulltime werken valt me zwaar. Ook omdat het werk zelf zwaar is. Ouders eisen veel, het is een gevoelige en drukke baan. Je moet altijd vrolijk zijn, veel voor de ouders doen, anders verlies je ze namelijk".

Een andere belemmering die de assistent ouderbetrokkenheid noemt is het gevoel niet serieus genomen en gewaardeerd te worden door collega's. "In het begin voelde ik mij niet gewaardeerd. Ik had alleen contact met ouders, niet met leerkrachten. Ook hadden we toen nog geen ouderkamer en moest ik steeds de zalen af om een plekje te zoeken voor de ouders. Nu voel ik mij wel gewaar-

deerd. Mijn collega's stellen vaak vragen aan mij en geven complimenten. Ik heb goed contact met ze. Het is nu gelijkwaardiger dan in het begin. De mensen zien nu ook dat je veel mensen bereikt, een probleem waar zij zelf vroeger mee te kampen hadden".

Een belemmering vanuit de school is de extra tijd die de begeleiding van de assistenten ouderbetrokkenheid met zich meebrengt. Vanuit een school wordt opgemerkt: "Er wordt veel tijd van je gevraagd. Er zijn veel overleggen waar je aan deel moet nemen, tussentijdse beoordelingen, eindbeoordeling, individuele besprekingen, stages. De MBO-studenten (ouderconsulenten) hebben minder begeleiding nodig. Ze zijn ook meer aan de eigen school verbonden." Van invloed op de begeleiding is dat de weging voor kinderen van allochtone ouders in het onderwijs stopt (NB: leerlinggewichtenregeling, waardoor voor allochtone kinderen meer geld beschikbaar is). "We zitten nu in de afbouwregeling. Als de weging minder wordt, zal er niet zoveel tijd meer zijn voor de begeleiding van ouderconsulenten. Hopelijk hebben ze tegen die tijd hun opleiding afgerond waardoor ze zelfstandiger kunnen werken".

Voorwaarden voor het creëren/behouden van paraprofessionele functies

Vanuit Stichting de Meeuw en een betrokken school zijn de volgende voorwaarden genoemd:

- De paraprofessionals moeten zekerheid hebben en de mogelijkheid een opleiding te volgen. "Onzekerheid heeft zijn weerslag op de mensen. Als werkgever mag je wel een eis stellen over het spreken van de taal en dat ze een opleiding gaan volgen. Het moet niet, zoals in het begin, te vrijblijvend zijn."
- Er moet een duidelijk profiel worden neergezet. "Onduidelijkheid zorgt voor veel vertraging. Mensen gaan dan elkaar vaker opzoeken, meer bellen met het WGI, vaker naar de begeleider dan aan het werk. Je bent er dan toch continu mee bezig."
- Goede begeleiding. "Alles staat of valt met een goede functiebeschrijving en goede begeleiding in de praktijk. Zonder deze twee krijg je het niet van de grond."

Voorwaarden genoemd door de assistent ouderbetrokkenheid zijn:

- Een betaalde functie, "het is namelijk zwaar werk".
- Zekerheid van een vaste baan. "Je bouwt een band op met de ouders, dat wil je laten groeien en er resultaat van zien. Het kan niet tijdelijk want het kost veel tijd. Je moet deze mensen óf een reguliere baan aanbieden óf er helemaal mee stoppen. Je kan ze niet in onzekerheid laten. Je levert al zoveel in omdat het een zware baan is, ouders moet je erbij blijven betrekken, het houdt niet op. Als ik er niet meer ben dan zijn de ouders ook weg. Het is een hele baan op zich."
- Het gevoel hebben serieus te worden genomen en gewaardeerd.
- Het hebben van een eigen plek, een ouderkamer.
- Een leuke werksfeer.
- Vrijheid, je eigen gang kunnen gaan.
- Dat de taalbeheersing niet perfect hoeft te zijn.

Bijlage II Deelnemers aan de expertmeeting

- de heer Edwin Luttik en de heer Mathijssen (MO-groep)
- de heer Wim Reedijk (Aedes)
- mevrouw Carlien Scheele en mevrouw Gulay Sert (Ministerie van OC&W, Directie Emancipatie, afdeling Rechten en Veiligheid)
- de heer Ronald Luiten (Woonbron)
- de heer Zeki Çelikkaya (SMDD Rotterdam)
- mevrouw Elke Louwers en mevrouw Suzana Zornic (Stichting de Meeuw Rotterdam)
- mevrouw Monique Verbraeken (Ministerie van SoZaWe, Directie Arbeidsmarktbeleid)
- de heer Fernando Miguel Fernandez en de heer Alex Thenu (FORUM)
- mevrouw Elmy Everaert (Parteon)
- de heer Ad Tourné en mevrouw Madelon van der Toren (Cumulus Utrecht)
- mevrouw Vera Wijnkers (Ministerie van VROM)mevrouw Christa Stigter (Ministerie van OC&W, Directie Emancipatie, afdeling Recht en Veiligheid)
- mevrouw Monique Stavenuiter,mevrouw Jodi Mak, mevrouw Trees Pels en mevrouw Marjan de Gruijter (Verwey-Jonker Instituut)

Colofon

Opdrachtgever/financier	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie Coördinatie Emancipatiebeleid
auteurs	Drs. M. de Gruijter, drs. J. Mak, drs. G. Doğan en dr. T. Pels
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	N. van Koutrik
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.
Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 90-5830-234-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2007
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 is allowed, on condition that the source is mentioned.