

TIPS

voor een diversiteitsensitieve (schuld)hulpverlening

Het belang van diversiteitsensitief (samen)werken binnen het domein van geldzorgen, armoede en schulden

Schuldhelp sluit vaak niet aan op onze **diverse samenleving**. Mensen met een migratieachtergrond hebben vaak geldzorgen, maar zijn lastig te bereiken. **Hulp kan inclusiever, toegankelijker en beter afgestemd worden**, met samenwerking tussen formele én informele organisaties.

De meeste gemeenten nemen praktische maatregelen (zoals de inzet van tolken), maar diepgaand cultuur-/diversiteitsensitief werken, via training of structurele aanpassingen, wordt nog weinig toegepast. Er is ruimte voor groei in de professionalisering van medewerkers en het duurzaam aanpassen van de dienstverlening aan diverse leefwerelden.



Handreiking
diversiteitsensitieve
schuldhelpverlening



29%

29% van alle gemeenten geeft aan **geen specifieke activiteiten** in te zetten terwijl ze wel verschillen ervaren in het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond.



5%

Slechts 5% van de ondervraagde gemeenten traint medewerkers actief in vaardigheden zoals:

- Omgaan met schaamte en wantrouwen
- Cultuur-/diversiteitsensitief werken
- Gespreksvaardigheden

Tips om diversiteitsensitief (samen)werken in de organisatie door te voeren

01

Organiseer een sessie over diversiteitsensitieve hulpverlening

Organiseer binnen de gemeente of formele schuldhelpverleningorganisaties een sessie waarin het gesprek wordt gevoerd over hoe inwoners met een migratieachtergrond beter bereikt, benaderd en begeleid kunnen worden.



02

Nodig ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen uit om over hun ervaringen te vertellen



03

Richt een werkgroep op of stel ambassadeurs aan die concreet aan de slag gaan met diversiteitsensitief werken



04

Creër randvoorwaarden om samenwerken te stimuleren

Dit betreft onder andere erkenning en waardering vanuit formele organisaties voor samenwerken met informele organisaties, sleutelpersonen of ervaringsdeskundigen; het vast leggen van afspraken, opstellen van een plan of beleid of het creëren van een organisatiestructuur, zoals in een Platform of Alliantie; en tot slot, financiële vergoeding voor de informele organisaties die veelal op vrijwilligersbasis werken.



Tips voor het bereiken, benaderen en begeleiden van inwoners met een migratieachtergrond

01

Zet in op laagdrempeligheid

Ga naar de mensen toe (zelf óf sluit bij organisaties aan die dit doen), of sluit aan bij laagdrempelige activiteiten om zo de doelgroep te bereiken. Zet extra in op het laagdrempelig bereikbaar zijn, bijvoorbeeld via Whatsapp of door inloopsprekuren op locatie aan te bieden. Of door in de avond langs te gaan.



03

Creëer vertrouwen en herkenbaarheid

Werk met ervaringsdeskundigen of sleutelpersonen als herkenningspunt en om vertrouwen te creëren richting formele instanties. Neem hen als gemeente of schuldhulporganisatie in dienst. Investeer in de vertrouwensband: begin met praktische vragen, neem de tijd en stel daarna verdiepende vragen om tot de onderliggende hulpvraag te komen.



05

Werk aan bejegening en houding

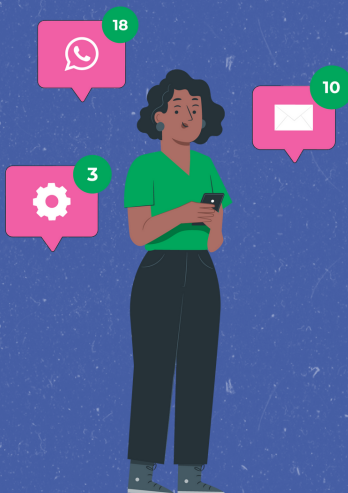
- Probeer op een rustige manier het gesprek te openen, begin klein en doseer de informatie.
- Wees je bewust van je eigen houding en rol en sta open voor het verhaal en de emoties van de ander. Dit betekent ook het innemen van een open houding en dat je echt nieuwsgierig bent.
- Zet in op schaamte-/schuldsensitief en traumasensitief werken. Van hulpverleners vraagt de grote invloed van schaamte ook een zekere empathie en inlevingsvermogen van hoe iemand zich kan voelen en dat schaamte en mogelijk ook trauma daarin een grote rol kunnen innemen. Trauma kan met name bij specifieke doelgroepen zoals statushouders en vluchtelingen een rol spelen.



02

Communiceer toegankelijk

- Maak gebruik van korte en makkelijke zinnen.
- Gebruik visualisaties: afbeeldingen, plaatjes, pictogrammen.
- Ontwikkel animaties in makkelijke taal.
- Maak gebruik van vertaalapps.
- De kracht zit in de herhaling van informatie.



04

Bouw een sociaal netwerk

- Als je als hulpverlener iemand uit een gezin hebt geholpen, zorg ervoor dat deze persoon haar/zijn **goede ervaringen deelt** binnen de familie, vriendengroep of de buurt. **Mond op mond reclame** werkt volgens hulpverleners en zelforganisaties erg goed om een grote groep inwoners te kunnen bereiken.
- **Rolmodellen of belangrijke sleutelpersonen in gemeenschappen hebben een belangrijke rol.** Als je bijvoorbeeld contact hebt met buurtmoeders, buurtvaders, vrouwen of kinderen, kunnen zij het vervolgens weer door vertellen binnen hun eigen sociale netwerk.
- **Betrek communities of Whatsapp groepen** waarin inwoners met een migratieachtergrond met elkaar in contact treden om ervaringen uit te wisselen en met elkaar tips/adviezen delen over waar ze naartoe kunnen voor hulp etc. Via dergelijke netwerken is de doelgroep laagdrempelig te bereiken.



06

Stel je werkwijze bij

- Heb aandacht voor 'on the spot helpen'. Probeer lange tussenperiodes te vermijden bijvoorbeeld 'als iemand contact heeft opgenomen of is doorverwezen, dan ervoor zorgen dat je snel het vervolgcontact oppakt.'
- Wees duidelijk en manage verwachtingen.
- Neem inwoners bij de hand en blijf betrokken (nazorg). Zet vooral in op het toeleiden van mensen naar de formele hulpverlening, zeker waar de drempels bij de inwoners hoog zijn en er sprake is van wantrouwen. Een warme overdracht is van belang waarbij ook vinger aan de pols wordt gehouden.

Tips gericht op verschillen tussen mannen en vrouwen met een migratieachtergrond

01

Wees je bewust van verschillen tussen mannen en vrouwen

Bewustzijn is van belang bij (mogelijke) verschillen tussen mannen en vrouwen. Wie is het beste aan te spreken, en is de inzet van een mannelijke of juist vrouwelijke hulpverlener te overwegen?



03

Organiseer laagdrempelige activiteiten specifiek gericht mannen

Laat die plaatsvinden op momenten die buiten werktijden vallen, om zo een vertrouwensband op te bouwen en vanuit daar financiële kwesties bespreekbaar te maken.



02

Werk met vrouwelijke vrijwilligers op locaties en bij activiteiten waar groepen vrouwen samenkomen



04

Werk met mannelijke rolmodellen of vrijwilligers

Mannelijke vrijwilligers kunnen voorlichting geven op plekken waar mannen samen komen.



Dr. Marjolein Odekerken
Senior onderzoeker



modekerken@verwey-jonker.nl