

# Met één hand kun je niet klappen!

Migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen werken samen  
aan toegankelijke hulp voor migrantengezinnen

Hans Bellaart  
Abdullah Pehlivan

# Met één hand kun je niet klappen!

Migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen werken samen  
aan toegankelijke hulp voor migrantengezinnen



# Inhoud

Voorwoord

1	Jeugdvoorzieningen en de drempels voor migrantengezinnen	6
2	Samenwerken als middel om drempels te verlagen	14
3	Stappenplan: op weg naar goed doortimmerde samenwerking	26
4	Tot slot	40
	Literatuur	42



# Voorwoord

Hoor het geluid van één klappende hand, geven zen-meesters hun leerlingen graag als *koan*, als nadenkertje, mee. 'Kan niet' is vanzelfsprekend een te gemakkelijke reactie. En vervolgens kun je het zo lastig maken als je maar wilt. Wat redelijk vaststaat is dat er in elk geval twee handen nodig zijn om ooit iets te kunnen horen. En daar heeft men in Marokko dan weer een wijze spreuk voor: *Met één hand kun je niet klappen!* Mensen zeggen het tegen elkaar om te onderstrepen dat je alleen door samenwerking iets kunt bereiken.

Met één hand kun je niet klappen! Een bijna universele waarheid, die ook blijkt te gelden voor de jeugdvoorzieningen in Nederland: de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) en de organisaties voor Jeugdzorg.<sup>1</sup> Willen ze alle kwetsbare groepen bereiken, ook migrantengezinnen, dan lukt dat niet (of slecht) op eigen kracht. Er is samenwerking nodig. En de ideale partners voor die samenwerking zijn migrantenorganisaties, zo blijkt uit onderzoek en experimenten.

Die samenwerking vormt het onderwerp van deze brochure. We beschrijven eerst waarom migrantenjongeren en hun ouders de weg naar de jeugdvoorzieningen maar moeizaam kunnen vinden, welke drempels er voor hen liggen, welke factoren daarbij een rol spelen. Vervolgens kijken we wat samenwerking met migrantenorganisaties in die situatie kan veranderen. En tot slot bieden wij een stappenplan aan om de toegankelijkheid van jeugdvoorzieningen te verbeteren. Op een duurzame manier. Met verbeteringen, verankerd in het reguliere beleid van de organisatie.

Ten grondslag aan de gepresenteerde methodiek ligt een onderzoek dat wij hebben verricht in drie gemeenten. Dat is gebeurd in opdracht van ZonMw, de Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie. Wij danken allen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek!

Hans Bellaart, projectleider

Abdullah Pehlivan, projectmedewerker

---

<sup>1</sup> Waar verder in deze uitgave wordt gesproken over 'jeugdvoorzieningen', wordt bedoeld: de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) en de organisaties voor Jeugdzorg.

# Jeugdvoorzieningen en de drempels voor migrantengezinnen

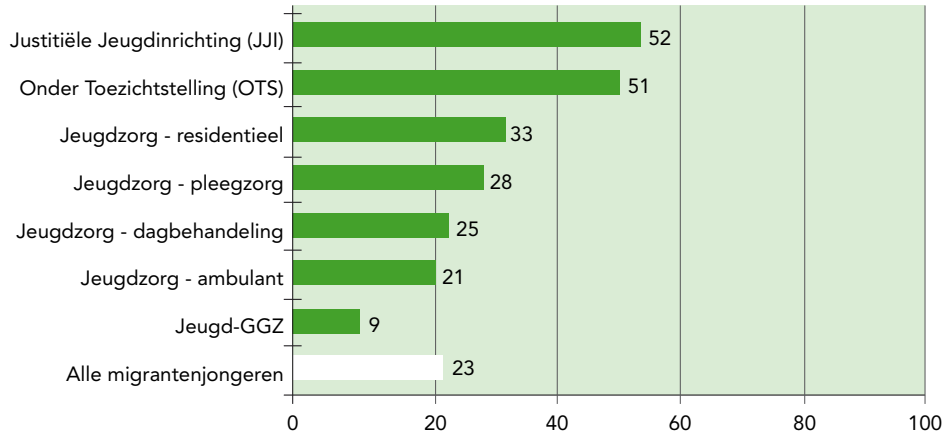




## Moelijk bereikbare gezinnen

Een onbevredigende situatie: de Centra voor Jeugd en Gezin en de organisaties voor Jeugdzorg weten bepaalde migrantengezinnen niet of pas in een (te) laat stadium te bereiken. En als het al lukt, slaat hun aanpak niet aan bij die doelgroep. Omgekeerd hebben die nieuwe Nederlanders grote moeite om de weg naar die jeugdvoorzieningen te vinden. Dat geldt vooral voor migranten die in een achterstandspositie verkeren en een grote (culturele) kloof ervaren naar de Nederlandse samenleving.

Het gevolg: de migrantenjeugd<sup>2</sup> is oververtegenwoordigd in de niet-vrijwillige, zware vormen van hulpverlening (tabel 1). En in de criminaliteit: justitiële jeugdinrichtingen worden voor meer dan de helft bevolkt door migrantenjongeren, terwijl zij als groep nog geen kwart uitmaken van de totale Nederlandse jeugd.



Tabel 1: Aandeel migrantenjongeren in de jeugdhulpverlening

(bron: Beleidsbrief ministers voor Jeugd en Gezin/ Wonen, Wijken en Integratie, 2008)

<sup>2</sup> Met de term migranten worden Nederlanders bedoeld, die in het buitenland zijn geboren en / of waarvan ten minste één van de ouders in het buitenland is geboren. Het betreft dan alleen de niet-westerse landen



## Onderzoek naar mogelijke verbeteringen

Waar ligt het aan, die gebrekkige aansluiting over en weer? En wat zou er moeten gebeuren om die te verbeteren? FORUM deed er onderzoek naar, als onderdeel van het bredere project *Diversiteit in het Jeugdbeleid* van ZonMw, de Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie. Het ging om literatuuronderzoek en kleinschalig veldonderzoek bij drie pilotprojecten, in Amsterdam, Utrecht en Zaanstad (tabel 2). In Amsterdam betrof het een tweedelijns-instelling voor jeugdzorg, in Utrecht een Bureau Jeugdzorg en in Zaanstad een Centrum voor Jeugd en Gezin. Binnen alle drie projecten is sprake van experimentele samenwerking met migrantenorganisaties.

Het onderzoek vond plaats in de eerste helft van 2011, met medewerking van Research voor Beleid. Interviews zijn gehouden met medewerkers van de jeugdvoorzieningen, vertegenwoordigers van migrantenorganisaties en met cliënten van de jeugdvoorzieningen.

Pilot	Jeugdvoorziening	Migrantenorganisatie
Amsterdam	Spirit	Stichting Vice Versa
Utrecht	Bureau Jeugdzorg	Stichting Al Amal
Zaanstad	Centrum Jong	Stichting BVO

Tabel 2: *De drie pilotprojecten.*

### Kloof tussen vraag en aanbod

Ons onderzoek bevestigde wat eigenlijk al geen nieuws meer is: er bestaat een behoorlijke kloof tussen de vraag van migranten en het aanbod van jeugdvoorzieningen. Deze doelgroep weet niet goed wat de Nederlandse jeugdzorg inhoudt. Mede daardoor is er sprake van wantrouwen. Als migranten al bij de jeugdzorg terechtkomen, sluit de werkwijze van instellingen niet altijd goed aan op wat ze verwachten en willen. Hierdoor komt de hulpverlening niet tijdig op gang, wat ertoe kan leiden dat problemen verergeren of escaleren.





*Vlnr.: Dorris Vidda, voorzitter Vice Versa (Amsterdam), Liesbeth van der Meer, afdelingsmanager Spirit (Amsterdam), Monique Schweitz, coördinator Centrum Jong (Zaanstad), Latifa Lamsarouad, coördinator BVO (Zaanstad), Rachida Ibrahim, projectleider 'Tussen In' van Al Amal (Utrecht), Eerie Koonstra, medewerker Bureau Jeugdzorg (Utrecht).*

## Onbegrip en wantrouwen

De kloof tussen vraag en aanbod is het grootst voor de groep migranten die slecht geïntegreerd is, in een grote achterstandspositie verkeert, de Nederlandse taal niet goed spreekt en onbekend is met de werkwijze van Nederlandse instituties. Zij bewegen zich vooral in eigen kring en hebben een beperkt sociaal netwerk. Dat maakt de communicatie met jeugdzorgprofessionals er niet gemakkelijker op. Wanneer deze opvoedingsproblemen signaleren, blijkt bijvoorbeeld dat ouders deze problemen helemaal niet relateren aan de opvoeding. Het gaat om problemen van het kind, vinden zij. Of zij zoeken de oorzaak in de omgeving. Soms ook worden problemen gebagatelliseerd.

Onbegrip voert de boventoon. Ook al omdat deze migrantenouders weinig inzicht hebben in psychologische mechanismen en vreemd aankijken tegen de opvoedingsgewoonten in Nederland. Zij zijn vaak onzeker, kunnen hun situatie slecht onder woorden brengen en komen er niet toe om zelfstandig hulp te zoeken. Als zij worden gewezen op jeugdvoorzieningen, blijken zij nogal eens wantrouwen te koesteren. Soms hebben zij zelf negatieve ervaringen of zij hebben van anderen gehoord dat 'jeugdzorg de kinderen afpakt, als je niet op een Nederlandse manier opvoedt'. Deze ouders hebben het idee dat jeugdvoorzieningen geen rekening houden met hun achtergrond en de manier waarop zij gewend zijn kinderen op te voeden. Zij zijn bang dat ze qua taal niet goed begrepen zullen worden en soms durven zij door schaamte niet met hun problemen naar Nederlandse voorzieningen toe.

*Mimoun is een jongen van 11 jaar. Zijn ouders zijn geboren in Marokko. Het gezin met zes kinderen woont in een flat in een achterstandswijk. Vader is gedeeltelijk afgekeurd en werkt als schoonmaker. Moeder is huisvrouw, vaak ziek en spreekt erg slecht Nederlands. Mimoun doet het niet goed op school en hij is daar slecht aanspreekbaar. Hij vertoont grote gedragsproblemen. De buurtwerker treft hem 's avonds vaak laat op straat, waar hij rondhangt bij een 'criminele jeugdgroep'.*

*De schoolmaatschappelijk werkster heeft met de ouders gesproken, op school. Een moeizaam gesprek was het. De ouders moeten niets hebben van jeugdzorg; er zit veel wantrouwen. Dat de zoon van de burens kort geleden onder toezicht is gesteld, heeft het er niet beter op gemaakt. Vader zegt dat hij geen hulp bij de opvoeding nodig heeft. Hij en zijn vrouw zijn laag opgeleid en begrijpen weinig van het fenomeen jeugdzorg. Zij vonden het gesprek met de hulpverleenster niet prettig. Zij voelden zich niet begrepen, kregen het gevoel dat de hulpverleenster haar visie op opvoeding aan hen opdrong. Doordat zij de Nederlandse taal niet goed beheersen en door cultuurverschillen ontstonden tal van misverstanden.*

*De schoolmaatschappelijk werkster vond de ouders weinig betrokken en afhoudend. Omdat zij niet gemotiveerd waren voor vrijwillige hulp kon zij verder geen actie ondernemen. Ondertussen zoekt Mimoun steeds meer de grenzen op...*



### Nog extra barrières

Nog extra barrières voor deze specifieke doelgroep liggen er bij de jeugdvoorzieningen zelf. Zo hebben deze bijvoorbeeld te maken met prestatie-indicatoren. Dat leidt ertoe dat zij zich vooral richten op de groep die wél bij hen terechtkomt. Dit geldt overigens iets minder voor de Centra voor Jeugd en Gezin. Bureaus Jeugdzorg en de tweedelijns jeugdzorg hebben bovendien veelal te maken met wachtlijsten. Nog een extra reden om weinig prioriteit te geven aan ‘moeilijk bereikbare’ groepen.


Een andere barrière is dat migranten zich niet altijd herkennen in de jeugdvoorzieningen. Zij zien vooral autochtone medewerkers en herkennen zich niet in de benaderingswijze. De medewerkers hebben soms onvoldoende interculturele sensibiliteit en interculturele communicatieve vaardigheden. Er zijn ingewikkelde intakeprocedures en de werkwijze is niet toegesneden op de doelgroep van kwetsbare allochtone burgers. De jeugdorganisaties zijn ook weinig zichtbaar voor deze doelgroep: ze zijn niet aanwezig op plaatsen waar migranten vaak komen. Niet op de scholen bijvoorbeeld en evenmin bij welzijnsinstellingen en migrantenzelforganisaties. Al deze factoren kwamen naar voren in ons onderzoek. Bij elkaar zorgen zij ervoor dat de toegankelijkheid en kwaliteit van jeugdvoorzieningen bepaald niet optimaal zijn voor migrantenjongeren en hun ouders.

## Risicofactoren in beeld

In totaal hebben wij 17 risicofactoren kunnen onderscheiden. Ze laten zich onderverdelen in de clusters Bekendheid, Vertrouwen en Kwaliteit (tabel 3).

Cluster	Risicofactor
<b>Bekendheid:</b> Migranten zijn onvoldoende bekend met (de mogelijkheden van) jeugdvoorzieningen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Onbekendheid bij migranten met jeugdvoorzieningen</li><li>2. Minder steun in eigen netwerk</li><li>3. Beperkt bewustzijn van eigen problematiek</li><li>4. Beperkte zelfstandigheid in aanpak problemen</li><li>5. Geen jeugdvoorziening in de buurt</li></ol>
<b>Vertrouwen:</b> Migranten hebben onvoldoende vertrouwen in zichzelf en/of de jeugdvoorzieningen	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Westerse uitstraling van jeugdvoorziening</li><li>7. Wantrouwen naar jeugdvoorzieningen</li><li>8. Negatieve ervaringen met jeugdvoorzieningen</li><li>9. Cliënt heeft onvoldoende vertrouwen dat hij goed begrepen zal worden qua taal</li><li>10. Schaamtecultuur en taboes</li></ol>
<b>Kwaliteit:</b> Onvoldoende kwaliteit van jeugdvoorzieningen	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Weinig tijd voor cliënten die meer aandacht nodig hebben dan gemiddeld</li><li>12. Geen hulpverlening in de wijk dicht bij de doelgroep</li><li>13. Gebrek aan een divers personeelsbestand</li><li>14. Standaard methodieken die niet goed aansluiten bij de doelgroep</li><li>15. Gebrek aan motivatie bij uitvoerenden</li><li>16. Te weinig interculturele kennis en vaardigheden bij professionals</li><li>17. Ingewikkelde intakeprocedure</li></ol>

Tabel 3: Risicofactoren voor de toegankelijkheid van jeugdvoorzieningen.



In ons onderzoek geven respondenten aan dat zij de factoren (op volgorde van hoogste score) 9, 3, 7, 1, 10 en 13 als grootste risico's beschouwen. Opmerkelijk is het verschil tussen respondenten uit de jeugdvoorzieningen en die uit de migrantenorganisaties. De eerste categorie benoemt de risicofactoren van de eigen organisatie (factoren 11-17) als een minder ernstig risico dan respondenten uit de migrantenorganisaties. Daaruit blijkt dat jeugdvoorzieningen meer nadruk leggen op de factoren bij de doelgroep zelf, terwijl de migrantenorganisaties de drempels bij de jeugdvoorzieningen óók belangrijk vinden.

### **Knelpunten bij de jeugdvoorzieningen**

De eerlijkheid gebiedt vast te stellen dat het voor jeugdvoorzieningen niet eenvoudig is om de doelgroep van migrantenjongeren en hun ouders goed te bereiken en maatwerk te leveren. Slechts een beperkt budget is beschikbaar, er bestaan prestatieafspraken en instellingen hebben veelvuldig te maken met reorganisaties. De wachtlijsten zijn soms lang, wat het lastig maakt om extra capaciteit vrij te maken voor de 'moeilijker bereikbare groepen'.

Kortom: het probleem van de beperkte toegankelijkheid voor de migrantendoelgroep krijgt onvoldoende prioriteit. Dat geldt voor de jeugdvoorzieningen, die wat dit betreft natuurlijk een eigen verantwoordelijkheid hebben. Maar ook voor de overheid, als subsidieverstrekker. Deze zou hier een stimulerende en faciliterende rol kunnen en wellicht móeten spelen. Immers, de overheid staat voor het belang van álle burgers en zeker de kwetsbaren onder hen.

# Samenwerken als middel om drempels te verlagen



## Kansen voor nieuw beleid

De lokale overheid krijgt de komende jaren steeds meer de regie over de jeugdvoorzieningen. Dat schept kansen voor nieuw beleid, voor een andere aanpak. Zo zou de gemeente de samenwerking tussen migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen gericht kunnen stimuleren. Een benadering die werkt, zoals blijkt uit de drie pilotprojecten die wij in ons onderzoek hebben bestudeerd. De groep migranten die een kloof ervaart naar de reguliere voorzieningen wordt beter bereikt, wordt ook beter geholpen. Binnen relatief korte tijd blijkt men veel vooruitgang te kunnen boeken. De samenwerking met migrantenorganisaties zorgt ervoor dat migranten de jeugdvoorzieningen beter leren kennen, dat zij er meer vertrouwen in krijgen. Migrantenorganisaties weten cliënten goed te ondersteunen en slagen er effectief in de kloof naar de instellingen te overbruggen.

Hoe belangrijk ook, alleen het toeleiden van migranten naar de jeugdvoorzieningen volstaat niet. Ook het aanbod van deze instellingen zal goed moeten aansluiten. Er moet maatwerk geleverd kunnen worden voor alle cliënten, ook voor de migrantendoelgroep. Belangrijk is dat medewerkers in staat zijn om goed om te gaan met taalproblemen, cultuurverschillen weten te herkennen en te overbruggen, en zich inleven in de positie en leefsituatie van een migrant. Dat vergt ruimte om waar nodig meer tijd te besteden, om zonedig op locatie te werken, op huisbezoek te kunnen gaan en gebruik te maken van tolken.

Dat laatste staat allerminst op gespannen voet met het generieke beleid waartoe instellingen in Nederland gehouden zijn. Dergelijk beleid zal ruimte moeten bieden om alle groepen effectieve hulp en ondersteuning te kunnen bieden. Het kan niet zo zijn dat kwetsbare groepen in de kou staan, omdat wij 'het doelgroepenbeleid' hebben afgeschaft. Iedere cliënt, ook de niet-gemiddelde cliënt, heeft recht op maatwerk. Gemakkelijker wordt dat er bepaald niet op overigens. Het huidige kabinet heeft per 1 januari 2012 de subsidiëring van de tolkencentra afgeschaft. Dit betekent voor veel jeugdvoorzieningen dat zij de tolken zelf moeten betalen, vanuit het toch al krappe budget.

Migrantenorganisaties kunnen bij dit maatwerk een cruciale rol vervullen. Door vanuit de 'eigen kracht' extra tijd te besteden aan voorlichting en het wegnemen van wantrouwen. En door mee te denken over het aanbod van de jeugdvoorzieningen. Op hun beurt kunnen de jeugdvoorzieningen profiteren van de specifieke kennis van migrantenorganisaties en op die manier het eigen aanbod en de deskundigheid van de medewerkers verbeteren. Zo kan effectief beleid worden ontwikkeld. Door een intensieve samenwerking lukt het de meeste van de 17 risicofactoren weg te nemen of te verminderen.





Vrijwilligers van de Stichting Vice Versa (Amsterdam).

### Migrantenorganisaties: veelvormig fenomeen

Wat is dat precies, een migrantenorganisatie? In essentie: een zelforganisatie van één of meer bevolkingsgroepen met een migratieachtergrond. Zulke organisaties zijn er in verschillende vormen en maten. Soms zijn het goed georganiseerde stichtingen met dagelijkse activiteiten, soms ook kleinschalige initiatieven die er vooral zijn voor 'gezelligheid en feesten in eigen kring'. De medewerkers van migrantenorganisaties zijn vaak sleutelpersonen of voortrekkers uit een migrantengemeenschap. Met behulp van vrijwilligers organiseren zij activiteiten voor onderlinge ontmoeting, *empowerment*, voorlichting en ondersteuning. Als er sprake is van 'maatschappelijk nut' verstrekken gemeenten dikwijls subsidie.

Binnen sommige grotere migrantenorganisaties werken naast vrijwilligers ook *paraprofessionals*. Zij ontvangen een honorarium voor hun werk als intermediair. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de vertrouwenspersonen bij het project *Tussen In* van de stichting Al Amal uit Utrecht. Het illustreert de diversiteit van migrantenorganisaties.

Deze kunnen heel gestructureerd zijn, met *paraprofessionals* op hbo- of wo-niveau. Maar soms ook ongestructureerd, met uitsluitend (lager opgeleide) vrijwilligers. Het is goed om daar in de samenwerking met een migrantenorganisatie rekening mee te houden. Medewerkers van migrantenorganisatie moeten niet *over-*, maar ook zeker niet *onderschat* worden. Anders gezegd: stem als jeugdvoorziening de verwachtingen af op de mogelijkheden van de migrantenorganisatie.

*Het Buitenlandse Vrouwen Overleg (BVO) in Zaanstad organiseert bijeenkomsten met moeders in verschillende wijken. Daar horen de contactvrouwen wat er leeft onder de doelgroep. Op basis van die informatie organiseert Centrum Jong samen met de contactvrouwen goed passende voorlichtingsbijeenkomsten. Soms gaat een groep op bezoek bij Centrum Jong. Steeds meer migranten zien de meerwaarde en komen zelf met vragen over de opvoeding. Mede door het vertrouwen dat BVO uitspreekt in Centrum Jong en de benaderingswijze van de instelling lukt het steeds beter om drempels te verlagen.*

Migrantenorganisaties zijn daar vaak wel toe in staat. Zij kunnen extra investeren in toeleiding, empowerment en voorlichting. Op een effectieve manier, immers: zij staan dicht bij de doelgroep en kunnen daardoor een intermediaire functie vervullen. De jeugdvoorzieningen brengen hun inhoudelijke kennis over opvoeding in en trachten zo veel mogelijk in te spelen op de behoeften van migranten.

Samenwerking verlaagt drempels zoals migrantenouders die ervaren. Ook ontvangen ouders extra ondersteuning en raakt de werkwijze van de jeugdvoorzieningen beter toegesneden op deze cliëntengroep. Migrantenorgani-

### **Meedenken en investeren in een 'voortraject'**

Samenwerking tussen jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties levert synergie op:  $1+1=3$ . Beide kunnen elkaar goed aanvullen. De doelgroep van kwetsbare migranten heeft behoefte aan een specifieke, tijdsintensieve aanpak. Zij moeten als het ware 'klaargestoomd' worden voor een hulpaanbod. Maar helaas kunnen jeugdvoorzieningen over het algemeen niet zo veel tijd stoppen in een dergelijk voortraject.

saties kunnen vanuit het perspectief van cliënten meedenken over verbeterpunten in het reguliere aanbod. Hierdoor worden de ouders sneller en effectiever geholpen.

Resumerend bestaat de meerwaarde van samenwerking met een migrantenorganisaties uit twee onderdelen:

1. Migranten toeleiden naar de reguliere jeugdzorg door het bieden van een 'voortraject': inzicht geven in de eigen problematiek, voorlichting, empowerment, motiveren om problemen aan te pakken.
2. Duurzame verbetering van de toegankelijkheid en kwaliteit door jeugdzorgvoorzieningen te adviseren en samen te werken aan structurele verbeteringen. Bijvoorbeeld door casuïstiekbesprekingen en het meedenken over aanpassingen van de werkwijze.



*Training van 'contactvrouwen'  
bij de Stichting BVO (Zaanstad).*

## Natuurlijke partners

Uitgangspunt voor de overheid is dat publieke jeugdvoorzieningen goed toegankelijk zijn voor alle doelgroepen. In de praktijk is dat meestal niet zo. En of jeugdvoorzieningen daar zelf verandering in kunnen brengen, is zeer de vraag. Conclusie uit ons onderzoek is dat reguliere jeugdvoorzieningen slechts tot op zekere hoogte in staat zijn de toegankelijkheid op eigen kracht te verbeteren. Daar zijn partners bij nodig. En voor de hand ligt daarbij in de eerste plaats te denken aan migrantenorganisaties. Immers:

1. De specifieke doelgroep van 'moeilijk bereikbare' migranten vraagt een extra tijdsinvestering in empowerment, het verduidelijken van de problematiek, voorlichting over de hulpmogelijkheden, het wegnemen van wantrouwen en het motiveren voor het aangaan van een hulptraject. Binnen het huidige systeem slagen reguliere voorzieningen er niet in zo'n investering te realiseren.
2. Met behulp van de migrantenorganisaties kan een deel van de opvoedingsvragen al in een vroeg stadium, binnen de eigen gemeenschap, worden beantwoord. Zonder tussenkomst van professionals, door optimaal gebruik te maken van de 'eigen kracht', de *civil society*. Wel kunnen jeugdvoorzieningen hierbij ondersteuning bieden.
3. Migrantenorganisaties zijn onafhankelijk en vertrouwd; ouders hoeven geen angst te hebben voor kinderschermingsmaatregelen. Ze begrijpen de leefsituatie van de migranten, spreken de eigen taal en begrijpen de cultuur. Dat maakt het mogelijk ouders geheel vrijblijvend, in een veilige omgeving, te vertellen waar ze terecht kunnen met hun problemen. Ze kunnen er zonder afspraak binnenlopen. Migrantenorganisaties zijn voor hen overzichtelijk en herkenbaar.
4. Zaak is dat maatregelen om de toegankelijkheid en kwaliteit van de reguliere jeugdvoorzieningen te verbeteren ook echt aanslaan. Dat zal beter lukken als die verbeteringen tot stand komen in samenspraak met migrantenorganisaties.

## 'Onmisbare ondersteuning'

Kunnen reguliere jeugdvoorzieningen dergelijke multiculturele expertise niet zelf in huis halen? Een terechte vraag. Als een jeugdvoorziening bijvoorbeeld personeel met een migratieachtergrond en intermediairs uit verschillende migrantengroeperingen in dienst heeft, levert dat zeker positieve effecten op. Dat wil zeggen: mits

deze medewerkers extra tijd mogen investeren in de doelgroep van moeilijk bereikbare migranten. In een aantal instellingen gebeurt dit ook. Denk aan de *Voorlichters Eigen Taal en Cultuur*<sup>3</sup>, schoolcontactpersonen en zorgconsulenten van buitenlandse afkomst die laagdrempelig werken vanuit een Centrum voor Jeugd en Gezin. Toch blijkt de neutrale en onafhankelijke positie van een migrantenorganisatie van voordeel. Zeker wanneer er sprake is van – dreigende – kindbeschermingsmaatregelen en angst een grote rol speelt.



Vertrouwenspersoon van de Stichting Al Amal (Utrecht) op huisbezoek.

Opvallend is dat cliënten die wij in ons onderzoek hebben bevestigd, in grote meerderheid aangeven dat zij de ondersteuning van de migrantenorganisaties absoluut niet kunnen missen. Zelfs als zij de jeugdvoorzieningen kennen en zelfs als die optimaal zouden zijn toegerust om hen te helpen, gaan zij er nog niet uit zichzelf naartoe. Zij willen toch liever eerst advies en ondersteuning van de migrantenorganisatie. Onder meer om te horen bij welke voorziening zij voor een gegeven probleem het beste kunnen aankloppen.

Zo bezien biedt samenwerking met migrantenorganisaties ook op langere termijn nog voordelen voor de groep 'moeilijk bereikbare' migranten. Zelfs wanneer de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdvoorzieningen is verbeterd.

## Wat samenwerking oplevert

Samenwerking kost energie, dat valt niet te ontkennen. Maar levert ook wat op. Het is eigenlijk een win-win-win situatie, zo blijkt uit ons onderzoek. Tastbare resultaten zijn er zowel voor de doelgroep van moeilijk bereikbare migranten als voor de jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties.

<sup>3</sup> Intermediairs die voorlichting geven over gezondheid en opvoeding, meestal vanuit de jeugdgezondheidszorg, aan bijvoorbeeld Marokkaanse, Turkse en Somalische groepen.

### *Doelgroep moeilijk bereikbare migranten*

Clënten vinden het prettig om een voortraject in een vertrouwde omgeving af te wikkelen. Zo kunnen zij met vertrouwen de stap richting jeugdvoorzieningen zetten. De manier waarop ze vervolgens daar bejegend worden, ervaren zij als prettig. Vooral omdat rekening wordt gehouden met taal, cultuur en urgentie. Zij waarderen de aanwezigheid van een medewerker uit de eigen doelgroep. Hierdoor hebben zij meer vertrouwen, zijn ze minder bang voor misdiagnose en voelen ze zich beter en sneller begrepen.

### *Jeugdvoorzieningen*

Samenwerking met migrantenorganisaties vermindert de negatieve invloed van verschillende risicofactoren.

Voorafactoren die te maken hebben met gebrek aan bekendheid. Migrantorganisaties zorgen voor adequate voorlichting over de jeugdvoorzieningen. De instellingen dragen daar aan bij door op locatie (bijvoorbeeld bij de migrantorganisatie) zelf ook voorlichting te geven. De migrantorganisaties proberen migranten die zich niet bewust zijn van hun eigen problematiek, een spiegel voor te houden.

*Fatima, een Marokkaanse moeder uit Utrecht: "Bureau Jeugdzorg heeft mij goed verder geholpen. Maar als ik nog eens een probleem heb ga ik voor alle zekerheid toch naar Al Amal. Daar voel ik mij thuis en vertrouwd. Zij begrijpen mij meteen, denken mee over de beste keuze. Ik weet dat niet en als ik naar Bureau Jeugdzorg zou gaan, ben ik misschien bij het verkeerde adres. Bovendien kan ik bij Al Amal nog even gezellig met de vrouwen uit de buurt praten."*

Vertrouwen kweken (of herstellen) doen migrantorganisatie op verschillende manieren. Zo stimuleren zij migranten om de stap te nemen naar de jeugdvoorzieningen,

geven ze voorlichting, en gaan mee bij bezoeken. De jeugdvoorzieningen kunnen werken aan het vertrouwen van hun (potentiële) cliëntèle door op vindplaatsen te werken, voorlichting te geven of thema's te behandelen.

Samenwerking werkt ook positief uit op de kwaliteit. Medewerkers van jeugdvoorzieningen verwerven kennis, inzicht en vaardigheden om te werken met verschillende culturen. Dit levert weer meer tevreden cliënten op. Als gevolg kan het aantal vrijwillige aanmeldingen (zonder tussenkomst van de migrantorganisatie) toenemen.

Hulpverleners ervaren verder de meerwaarde van een cultuursensitieve aanpak en raken geëquipeerd om op andere manieren naar problemen en oplossingen te kijken. De samenwerking resulteert dus in:

- Meer interculturele competenties: kennis en vaardigheden om te werken met mensen van verschillende achtergronden.
- Een aangepaste werkwijze: er wordt meer rekening gehouden met de culturele achtergrond (meer tijd nemen voor migrantengezinnen, intakeprocedures aanpassen, andere werktijden, etc.)

*In Amsterdam Zuidoost geeft stichting Vice Versa voorlichting via de Ghanese radio en houdt informatiebijeenkomsten. Via de lokale radiostations Akasanoma, Recogin en Godiya verzorgt Vice Versa om de week het programma Obaatan-pa. Dit betekent 'goed ouderschap'. Het programma wordt in de talen Twi, Ga, Hausa en Engels uitgezonden. Door het gebruik van deze drie radiostations bereikt Vice Versa de hele doelgroep. Het gaat daarbij om allerlei opvoedingsthemas, onderwijs en taboedoorbrekende onderwerpen zoals huiselijk geweld en professionele hulp bij opvoeding. Vice Versa probeert de boodschap zo positief mogelijk over te brengen, zodat het de gemeenschap aanspreekt. Zij spreken bijvoorbeeld niet over 'huiselijk geweld' maar over 'hoe breng je vrede in huis'. De Ghanese cliënten vinden het prettig dat ze in hun eigen, vertrouwde huis via de radio in hun eigen taal informatie kunnen krijgen over uiteenlopende thema's. De radio-programma's en de bijeenkomsten worden mede voorbereid met en soms begeleid door professionals van jeugdvoorziening Spirit.*

### *Migrantenorganisaties*

Migrantenorganisaties krijgen door de samenwerking meer inzicht in het aanbod van jeugdvoorzieningen. Ook profiteren zij van de kennis over opvoeding en hulpverlening. Zo kunnen zij hun cliëntèle beter voorbereiden en effectiever doorverwijzen. Bovendien hebben zij door de samenwerking directe toegang tot specialistische hulp voor hun achterban. Voor bepaalde casussen kunnen ze gebruik maken van de specifieke kennis van jeugdvoorzieningen.

### **Samenwerken = investeren**

Zonder investering geen resultaten. Allereerst kost het tijd en energie om een geschikte samenwerkingspartner te vinden en om te komen tot een vruchtbare aanpak, op basis van gelijkwaardigheid. Niet alle migrantenorganisaties zijn geschikt om mee samen te werken. De juiste organisatie vinden kan al een hele opgave zijn.

Verder vraagt de samenwerking met een migrantenorganisatie bereidheid van beide partijen om open te staan voor veranderingen. Daar is flexibiliteit en geduld voor nodig, over en weer. Het vraagt even tijd om elkaar te leren kennen, elkaars verwachtingen goed te begrijpen. En om verschillen in visie, werkwijze en organisatiecultuur te overbruggen.

Samenwerking heeft draagvlak nodig, en ook dat vergt inspanningen. Bij het management, om verbeteringen binnen de eigen jeugdvoorzieningen te verankeren in het beleid. En daarnaast bij de subsidiënten. Overheid en fondsen kunnen de samenwerking en het verbeterproces faciliteren met aanvullende financiering voor de migrantenorganisatie en de jeugdvoorzieningen.

### **Aansturing door management en overheid**

Het management van instellingen dient van meet af aan bij het samenwerkingsproject betrokken te zijn. Om de samenwerking op gang te brengen, te coördineren binnen de organisatie en te zorgen voor verankering in de reguliere cyclus van planning en control. Het beste is als één persoon verantwoordelijk is voor de uitvoering van het samenwerkingsproject. Bij voorkeur iemand uit het middenkader, die de voortgang regelmatig terugkoppelt aan het bestuur. Deze projectleider moet uit de *comfort zone* durven stappen en openstaan voor samenwerking.



Met de komende overdracht van de jeugdzorg van de provincie naar de gemeente krijgt de lokale overheid er een zware taak bij. De transitie draagt risico's met zich mee, maar biedt ook kansen. De gemeente staat dicht bij de doelgroepen, heeft veelal contact met migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen. Uitstekende vertrekpunten voor een regisseursrol. Op die manier kan de gemeente de samenwerking tussen vraag en aanbod stimuleren en extra inspanningen faciliteren om een verbeteringslag te maken.

Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van overheid en jeugdvoorzieningen om alle doelgroepen (ook die verder van het gemiddelde af zitten) te bereiken en effectief te bedienen. Buiten de morele dimensie heeft dat groot praktisch nut. Immers: preventie, vroegtijdige opvoedingssteun en hulpverlening-op-maat helpen om ernstige problemen te voorkomen. En dragen ook bij aan de efficiency. Te denken valt aan de hoge kosten van residentiële instellingen, justitiële jeugdinrichtingen en criminaliteitsbestrijding.

De lokale overheid kan verschillende rollen op zich nemen om de samenwerking op gang te krijgen en te behouden.

- *Stimulering*: beide partijen aanmoedigen om de samenwerking aan te gaan, duidelijk maken wat het oplevert.
- *Facilitering*: de samenwerking mogelijk maken door te zorgen voor financiering en randvoorwaarden.
- *Monitoring*: de samenwerking goed laten verlopen en de resultaten duurzaam verankeren in beleid.

Stimuleren kan op verschillende manieren. De gemeente kan de jeugdvoorzieningen de meerwaarde van de samenwerking laten inzien door middel van *good practices*, succesverhalen van samenwerking met migrantenorganisaties. Het levert nieuwe inzichten op en een bredere blik op de samenleving. Medewerkers van jeugdvoorzieningen zullen merken dat cliënten beter, sneller en naar tevredenheid geholpen worden. Mede doordat migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen elkaar kunnen aanvullen.

Een valkuil is dat beide partijen elkaar als concurrenten gaan zien. Dat is te voorkomen door, als gemeente, een bijeenkomst te organiseren met vertegenwoordigers van de jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties.

Een uitstekende manier om elkaar goed te leren kennen en waarderen.



## Grenzen bewaken

Van groot belang is een stevige verankering van de samenwerking. Zo blijft de meerwaarde behouden en gaat onderdeel vormen van het dagelijks beleid. In het verleden schortte het daar vaak aan. De samenwerking bleef beperkt tot het beter toeleiden van migranten en hulp door enkele gespecialiseerde medewerkers. Verbeteringen waren daardoor van tijdelijke aard; er veranderde niets substantieels bij de jeugdvoorzieningen.


De samenwerking zelf dient vooral aanvullend van aard te zijn. Beide organisaties behouden hun kerntaken. De verantwoordelijkheid voor de casussen en uiteindelijke hulpverlening ligt dan ook bij de jeugdvoorzieningen. Het accent ligt op leren van elkaars inzichten en werkwijzen. Om op die manier beter bij elkaar aan te sluiten en optimaal gebruik te maken van elkaars kennis en expertise.

Een spanningsveld kan ontstaan wanneer migrantenorganisaties ook hulpverlenende taken gaan uitvoeren, bij moeilijk bereikbare multi-probleemgezinnen bijvoorbeeld. Zaak is de grens dan zorgvuldig te bewaken. De hulpverlener moet zijn verantwoordelijkheid kunnen nemen, dat is essentieel. Daarnaast is het raadzaam de intermediair van een migrantenorganisatie te beschermen tegen overbelasting. Binnen die kaders is samenwerking op casussen mogelijk. Maar het is goed dit als uitzonderingen te zien. Het kan niet zo zijn dat intermediairs van migrantenorganisaties taken overnemen van reguliere jeugdvoorzieningen, omdat deze bijvoorbeeld onvoldoende deskundig personeel in dienst hebben. Dus: van elkaar leren is positief, en tijdelijk samen in een gezin werken kan ook, maar wel vanuit duidelijk gescheiden rollen.

Voor migrantenorganisaties kleven er zelfs gevaren aan een al te professionele inzet. Die kan uiteindelijk ten koste gaan van de onafhankelijkheid en eigen werkwijze. Waarmee niet gezegd is dat alles moet gebeuren op basis van vrijwilligheid. Een onkostenvergoeding, of zelfs meer, is reëel als er veel gevraagd wordt van de migrantenorganisaties.

# Stappenplan: op weg naar een goed doortimmerde samenwerking





Aan samenwerking met een migrantenorganisatie zitten nogal wat haken en ogen. Een zorgvuldige en door-dachte aanpak is essentieel. Tegen die achtergrond heeft FORUM een stappenplan ontwikkeld. Een plan gericht op het duurzaam verbeteren van de toegankelijkheid van jeugdvoorzieningen. Een blauwdruk is het beslist niet. Iedere regio kent immers haar eigen dynamiek. De stappen beschrijven we vanuit het perspectief van de jeugdvoorziening, maar het is ook mogelijk dat een migrantenorganisatie of een gemeente het initiatief neemt om tot samenwerking te komen. Ook dan is het plan bruikbaar.

## Stap 1

### **Probleemstelling: inventariseer het bereik onder verschillende groepen**


Is er wel een probleem met de toegankelijkheid? Die vraag gaat aan alle andere vooraf. Anders blijven verbetertrajecten en de urgentie daarvan in de lucht hangen. In hoeverre bereiken jeugdvoorzieningen ook de migrantengroepen? Daar zijn cijfers voor nodig. Naast demografische informatie, is het handig om te beschikken over cliëntgegevens van jeugdvoorzieningen, uitgesplitst naar land van herkomst. Niet altijd wordt die herkomst geregistreerd, maar er zijn verschillende mogelijkheden om er toch een beeld van te krijgen. Bijvoorbeeld via de Gemeentelijke Basisadministratie, of door de teamleiders te vragen naar de cijfers.

Alleen kijken naar cijfers is niet genoeg. Van belang is om ook kwalitatieve informatie te verzamelen over de toegankelijkheid. Dat kan bijvoorbeeld door uitvoerende professionals te bevragen:

- Heeft u het idee dat de instelling voldoende toegankelijk is voor migranten?
- Zijn er bepaalde groepen die minder goed worden bereikt? Zo ja, waardoor zou dit komen?
- Worden cliënten van buitenlandse afkomst naar uw mening effectief geholpen?
- Merkt u wel eens dat u en/of collega's moeite hebben met het communiceren met migranten?
- Wordt er binnen de organisatie aandacht besteed aan diversiteitsbeleid?
- Wordt er in de werkwijze en methodieken aandacht besteed aan diversiteit?
- Worden medewerkers gestimuleerd om hun kennis en interculturele vaardigheden bij te spijkeren?
- Is het personeelsbestand divers genoeg ten opzichte van de doelgroep in het werkgebied?

*Een Marokkaans Vadercentrum werd twee jaar geleden door gemeente, welzijnsinstelling en jeugdzorg betrokken bij allerlei activiteiten. Bestuursleden en anderen hebben zich volop ingezet voor bijeenkomsten rond opvoedingsondersteuning en werkten samen met reguliere instellingen. Steeds vaker werden zij benaderd wanneer er problemen waren met Marokkaanse jongeren. Eendrachtelijk zijn diverse knelpunten opgelost. Na ruim een jaar werd een subsidieaanvraag voor hulp aan ouders afgewezen. De stichting zou ouders voor hulp moeten doorverwijzen naar het Centrum voor Jeugd en Gezin. Dat viel verkeerd bij mensen van de stichting. Zij mochten helpen met brandjes blussen en ouders naar de hulpverlening doorsturen, maar er werd niet echt geluisterd als zij suggesties deden voor het verlagen van de drempel naar de hulpverlening of het verbeteren van de opvoedingsondersteuning. Na een goed gesprek, pakte de wethouder het signaal op. Samen met het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt nu gezocht naar meer tweerichtingsverkeer.*





Door kwantitatieve gegevens te koppelen aan kwalitatieve informatie ontstaat een compleet beeld. Zo wordt de mate van toegankelijkheid en kwaliteit voor migrantendoelgroepen inzichtelijk gemaakt. De analyse laat tevens zien wat al gedaan is en wat voor effecten dit heeft gehad.

## Stap 2

### **Zoek contact met sleutelpersonen en migrantenorganisaties**

Een vruchtbare samenwerking vergt een goede partner. Een partner die wil en kan samenwerken aan het verbeteren van de toegankelijkheid van jeugdvoorzieningen. Dat is niet eens zo gemakkelijk, want migrantengroepen zijn er in allerlei soorten en maten. Het is daarom goed om eerst te inventariseren welke organisaties er binnen het werkgebied actief zijn en hoe ze functioneren. Mogelijk kan de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling/Welzijn van de gemeente hierbij behulpzaam zijn.

Een goed idee is om gebruik te maken van *sleutelpersonen* uit de migrantengemeenschappen. De ervaring leert dat die in iedere gemeente wel zijn te vinden. Sleutelpersonen zijn actief en maatschappelijk betrokken.

Zij fungeren vaak als intermediair tussen instellingen en hun achterban. En kennen de migrantenorganisaties en hun achtergrond. Soms zijn het stichtingen die een moskee of ontmoetingsruimte beheren. In grotere plaatsen vaak zelforganisaties die graag met reguliere instellingen willen samenwerken.

Als het erop aankomt contact te leggen met een migrantenorganisatie, is één element van cruciaal belang: gelijkwaardigheid. De samenwerking met een migrantenorganisatie krijgt alleen vorm door daadwerkelijk interesse te tonen in die organisatie en zelf ook een inbreng te hebben.

Alleen vragen of een migrantenorganisatie wil helpen om ouders of jongeren naar de reguliere instellingen te sturen, volstaat niet. Uitgangspunt dient te zijn dat de samenwerking gelijkwaardig is en voor beide partijen wat oplevert.

Welk type migrantenorganisatie leent zich het best voor een succesvol samenwerkingsproject?

Uit ons onderzoek rijst het volgende profiel<sup>4</sup> op:

- Affiniteit met opvoedingsondersteuning en hulpverlening.
- Actief binnen de gemeenschap.
- Enige kennis van opvoedproblematiek, welzijn en jeugdhulpverlening.
- Goede contacten in de eigen gemeenschap, beschikken over een achterban.
- Vertrouwen genieten in de eigen gemeenschap.
- Gestructureerd kunnen werken.
- Goed kunnen communiceren met reguliere instellingen, als gelijkwaardige partner.
- Zich willen inzetten om de toegankelijkheid van de reguliere jeugdvoorziening te verbeteren.
- Openstaan voor intensieve samenwerking in een win-win situatie.

Dit 'boodschappenlijstje' kan goede diensten bewijzen bij het leggen van contacten. Voldoet de migrantenorganisatie enigszins aan de profielschets? Of is men bereid er naartoe te groeien? De volgende vragen kunnen daar duidelijkheid in scheppen:

- Wat is jullie doelgroep en wat voor activiteiten organiseren jullie?
- Hoeveel mensen bereiken jullie?
- Wat is jullie werkwijze? Wat willen jullie bereiken?
- Wat vinden jullie van de opvoedingsondersteuning en jeugdhulpverlening?
- Hoe kijken jullie tegen een samenwerking met een jeugdvoorziening aan?

Wanneer er de bereidheid is om samen te werken en de migrantenorganisatie voldoet aan de verwachtingen, is het tijd voor een concreet plan.

---

<sup>4</sup> In de drie pilots van het onderzoek betreft het vooral vrouwenorganisaties. In de praktijk blijkt dat organisaties van migrantenvrouwen vaak bij dit profiel passen.



## Stap 3

### **Maak samen met de migrantenorganisatie een plan op hoofdlijnen**

Basiselement voor de samenwerking is gelijkwaardigheid. Maar de positie van een migrantenorganisatie is natuurlijk anders dan die van reguliere instellingen. Er is duidelijk een verschil in maatschappelijke positie. Jeugdvoorzieningen behoren tot de gevestigde instituties, migrantenorganisaties niet. In de praktijk blijken ze een sterke behoefte te hebben aan erkenning. Erkenning van hun belang, hun meerwaarde, hun kennis van de behoeften van de achterban. Aan de gemeente en jeugdvoorzieningen om daar voldoende oog voor te hebben. Een goed fundament voor samenwerking leg je door daadwerkelijk interesse te tonen in de migrantenorganisatie en hun meerwaarde. Van dat laatste hebben gemeenten en jeugdvoorzieningen vaak geen duidelijk beeld.

Visies op opvoedingsondersteuning en hulpverlening kunnen nogal eens verschillen. Daarom is het raadzaam om visie en uitgangspunten goed door te spreken en gezamenlijk een doelstelling te formuleren. Dat effent de weg naar het formuleren van een plan op hoofdlijnen.

## Stap 4

### **Zorg voor draagvlak bij management, gemeente en subsidieverstrekkers**

Een belangrijke voorwaarde om de samenwerking tussen jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties te doen slagen is draagvlak. Bij het management, de gemeente en bij subsidieverstrekkers. Als draagvlak ontbreekt, heeft het project een relatief groot afbreukrisico. Maak daarom duidelijk aan alle partijen wat de meerwaarde en functie van de samenwerking is. Leg concreet geformuleerde doelen voor en geef aan hoe er geëvalueerd zal worden.

Vraag commitment en de bereidheid om mee te investeren.

Kern van de samenwerking is dat jeugdvoorziening en migrantenorganisatie van elkaar *willen* leren ook. Het is van belang dat beide organisaties die intentie uitspreken. Alleen op die manier lukt het tot duurzame verbeteringen te komen.



# Stap 5

## Maak een samenwerkingsovereenkomst

Is er eenmaal draagvlak, dan kunnen partijen gaan werken aan een overeenkomst. Met daarin vastgelegd de definitieve uitwerking van de samenwerking en de daarbij behorende taakverdeling. Een dergelijke samenwerkingsovereenkomst biedt houvast bij het nakomen van afspraken. En fungeert daarnaast als garantie voor een (langdurige) concrete samenwerking. Voor zowel de migrantenorganisatie als de jeugdvoorziening.

In de samenwerkingsovereenkomst kunnen partijen het volgende vastleggen:

- Doel van de samenwerking.
- Duur van de samenwerking.
- Financiering: subsidie voor de migrantenorganisatie voor onkostenvergoedingen vrijwillige intermediairs (zie hieronder).
- Plan van aanpak (zie ook stap 6):
  - afspraken over taakverdeling aanpak cluster Bekendheid;
  - afspraken over taakverdeling aanpak cluster Vertrouwen;
  - afspraken over taakverdeling aanpak cluster Kwaliteit.
- Afspraken over de projectleiding/coördinator.
- Afspraken over de manier van verankering binnen de jeugdvoorziening.
- Vaste contactpersonen met korte communicatielijnen tussen coördinatoren van jeugdvoorziening en migrantenorganisatie.
- Tussentijdse evaluaties en bijstellingen waar nodig.

### Tips voor succesvolle samenwerking

- Zorg voor vaste contactpersonen bij jeugdvoorziening en migrantenorganisatie, met korte communicatielijnen. Zo kun je elkaar snel vinden en kunnen concrete casussen snel worden opgepakt.
- Ga flexibel om met werkwijzen en werktijden.
- Gebruik de spiegel functie van migrantenorganisaties, zij creëren bewustzijn om cultuursensitief te werken.



- Zorg dat medewerkers van beide partijen elkaar kennen, ook van gezicht.
- Vraag naar de behoefte van de doelgroep en beschrijf die.
- Leer elkaars (on)mogelijkheden kennen en durf door te verwijzen.
- Werk vindplaatsgericht.
- Kom de afspraken na.
- Zoek naar duurzame oplossingen, niet alleen naar tijdelijke verbeteringen.
- Informeer belangrijke samenwerkingspartners en subsidiegevers over de voortgang en betrek hen bij bijeenkomsten.

***Valkuil: alleen migrantencliënten binnen willen krijgen***

*Soms worden migrantenorganisaties alleen gevraagd om migranten naar de jeugdvoorziening door te verwijzen. Migrantenorganisaties kunnen zich gebruikt voelen, omdat de samenwerking zich slechts richt op één van de drempels. De cliënten gaan naar migrantenorganisaties, omdat de intermediairs oprecht betrokken en vertrouwd zijn. De intermediairs willen pas doorverwijzen als zij vertrouwen hebben in het aanbod en de benaderingswijze van de jeugdvoorziening. Migrantenorganisaties willen daar graag een bijdrage aan leveren.*

**Financiering**

Een migrantenorganisatie is in principe een vrijwilligersorganisatie, maar heeft in sommige gevallen ook professionals of paraprofessionals in dienst. Bovendien moeten de onkosten (zoals huisvesting, reiskosten en telefoonkosten) betaald worden. Voor een gelijkwaardige samenwerking is het goed om de werkzaamheden vanuit de migrantenorganisatie te waarderen. Ook financieel. Een heldere regeling voor honorering en onkostenvergoedingen hoort deel uit te maken van het plan van aanpak.

Raadzaam is het om in zo'n regeling onderscheid te maken tussen vrijwilligers en professionals. Wanneer een vrijwilliger van een migrantenorganisatie bijvoorbeeld één ochtend in de twee weken voorlichting geeft aan een groep moeders, kan volstaan worden met een vrijwilligers-onkostenvergoeding. Gaat het om een intermediair die zich vier dagen per week inzet om multiprobleem-gezinnen te helpen, dan is een redelijke vergoeding per uur wenselijk. Als er veel wordt gevraagd, moet er naar rato worden beloond. Voordeel is dat migrantenorganisaties

eisen kunnen stellen aan intermediairs/paraprofessionals, zoals minimaal een mbo-opleiding. Voor de financiering van vergoedingen kan subsidie worden aangevraagd worden bij de gemeente, provincie, of particuliere fondsen (Oranjefonds, Stichting Kinderpostzegels Nederland, VSB fonds, etc.). Maar het is handig als de jeugdvoorziening ook zelf enige financiële ruimte heeft om te kunnen investeren in het samenwerkingsproject. Soms zal die ruimte uit eigen middelen kunnen komen, in het andere geval is wellicht extra subsidie mogelijk voor een dergelijke innovatieve activiteit.

***Valkuil: geen rekening houden met vergoedingen***

*Wanneer er veel van intermediairs wordt gevraagd, maar er geen of weinig vergoeding wordt geboden, kunnen intermediairs van migrantenorganisaties het gevoel krijgen dat zij een deel van het werk van reguliere jeugdvoorzieningen overnemen en er niet voor gewaardeerd en betaald worden. Het risico is dat intermediairs gefrustreerd raken. Probeer dit te voorkomen.*

## Stap 6

### **Werk aan de uitvoering van het project**

De gebrekkige toegankelijkheid en kwaliteit van jeugdvoorzieningen is terug te voeren op 17 risicofactoren. We noemden deze al eerder. Ze zijn in te delen in de clusters Bekendheid, Vertrouwen en Kwaliteit. Creëer een specifieke aanpak, in samenwerking met de migrantenorganisatie, om de negatieve invloed van de risicofactoren zoveel mogelijk te verminderen.

In ieder werkgebied zullen zich weer andere risicofactoren doen gelden. Breng zo goed mogelijk in kaart welke risicofactoren in uw werkgebied het belangrijkste zijn. Tabel 4 kan hierbij dienen als leidraad. Een goed idee is om in beide organisaties een coördinator/projectleider aan te wijzen als aanspreekpunt en procesbewaker. Investeer verder in *learning on the job* van uitvoerend hulpverleners. Door intensief samen te werken en 'duo-coaching' kunnen de medewerkers van jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties veel van elkaar leren.



In de tabel staat aangegeven hoe de taakverdeling tussen jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties vorm kan krijgen. Per risicofactor maken we duidelijk wat jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties kunnen doen om de invloed ervan weg te nemen of te verminderen. In sommige gevallen zijn de taken duidelijk verdeeld. In andere gevallen pakken jeugdvoorziening en migrantenorganisatie die gezamenlijk op.

	Risicofactoren	Taakverdeling (per factor)
Cluster Bekendheid	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Onbekendheid bij migranten met jeugdvoorzieningen</li> <li>2. Minder steun in eigen netwerk</li> <li>3. Beperkt bewustzijn van eigen problematiek</li> <li>4. Beperkte zelfstandigheid in aanpak problemen</li> <li>5. Beperkte fysieke bereikbaarheid jeugdvoorziening</li> </ol>	<p><b>Jeugdvoorzieningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichting geven over jeugdvoorzieningen aan migrantenorganisaties en deskundigheidsbevordering van intermediairs (1)</li> <li>• Voorlichting geven op 'vindplaatsen': plekken waar veel migranten komen (1,3)</li> <li>• Meewerken aan voorlichting over jeugdvoorzieningen en opvoeden via specifieke media, folders of radio in de eigen taal (1,3)</li> <li>• Professionals werkzaam op vindplaatsen (5)</li> <li>• Het mobiliseren en betrekken van de familie en het netwerk in de eigen gemeenschap (2)</li> </ul> <p><b>Migrantenorganisaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actief benaderen van gezinnen via eigen netwerk (1,3)</li> <li>• Voorlichting geven over jeugdvoorziening (1)</li> <li>• Met de doelgroep op 'werkbezoek' gaan bij de jeugdvoorzieningen (1)</li> <li>• Voorlichting over jeugdvoorzieningen en opvoeden via specifieke media, folders of radio in de eigen taal (1,3)</li> <li>• Bij afwezigheid van steun in de familie, kan de migrantenorganisatie dienen als vervangend netwerk en het gezin ondersteunen (2)</li> <li>• Zorgen voor vergroten netwerk ouders via ontmoeting (2)</li> <li>• Themabijeenkomsten in eigen kring over opvoeden (3)</li> <li>• Individuele psycho-educatie (3)</li> <li>• Empowerment ouders (motiveren voor hulpverlening, zelfredzaam maken, enz.) (4)</li> </ul>

	Risicofactoren	Taakverdeling (per factor)
Cluster Vertrouwen	6. Westerse uitstraling van jeugdvoorziening 7. Wantrouwen naar jeugdvoorzieningen 8. Negatieve ervaringen met jeugdvoorzieningen 9. Cliënt heeft onvoldoende vertrouwen dat hij goed begrepen zal worden qua taal 10. Schaamtecultuur en taboes	<b>Jeugdvoorzieningen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichting geven op vindplaatsen van migranten (6,7,8,10)</li> <li>• Diversiteit in personeelsbestand (6,7,9)</li> <li>• Cultuursensitieve werkwijze (6,7,10)</li> <li>• Werken in eigen taal of met tolken (9)</li> </ul>
		<b>Migrantenorganisaties</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichting en wantrouwen wegnemen (6,7,8,10)</li> <li>• Tonen van vertrouwen in de jeugdvoorziening (6,7,8)</li> <li>• Gesprekken met ouders om taboes te doorbreken (10)</li> <li>• Met de doelgroep op 'werkbezoek' gaan bij jeugdvoorziening (6,7,8,10)</li> <li>• Meegaan naar jeugdvoorzieningen om te tolken (9)</li> <li>• Overleg met jeugdvoorziening over cultuursensitieve benadering (7)</li> </ul>
Cluster Kwaliteit	11. Negatief effect van prestatie-indicatoren 12. Niet vindplaats gericht werken 13. Gebrek aan diversiteit in personeelsbestand 14. Geen interculturele interventies 15. Gebrek aan motivatie professionals 16. Gebrek aan interculturele competenties 17. Ingewikkelde intakeprocedures	<b>Jeugdvoorzieningen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionals werkzaam op vindplaatsen (12)</li> <li>• Diversiteit in personeelsbestand; migranten als intermediairs (13)</li> <li>• Migrantenorganisaties laten meedenken over werkwijzen en methodieken (14, 16, 17)</li> <li>• Deskundigheidsbevordering op het gebied van intercultureel werken (15,16)</li> <li>• Casuïstiekbesprekingen en/of intervisie in samenwerking met migrantenorganisatie (14,16)</li> <li>• Duo-coaching samen met migrantenorganisaties (14,15,16)</li> <li>• Vereenvoudigen intake en indicatie (17)</li> <li>• Structureel inbedden van intercultureel werken in beleid (11-17)</li> </ul>
		<b>Migrantenorganisaties</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpverleners in migrantenorganisatie laten werken (12)</li> <li>• Uitwisseling over intercultureel werken (14, 16, 17)</li> <li>• Meewerken aan casuïstiekbesprekingen of intervisie (14,16)</li> <li>• Duo-coaching (14,15,16)</li> </ul>

Tabel 4: Taakverdeling tussen jeugdvoorziening en migrantenorganisatie.



# Stap 7

## Zorg voor evaluatie en verankering in regulier beleid

Jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties kunnen complementair werken en veel van elkaar opsteken. Dat laatste is een belangrijk aspect van de samenwerking. Een succesfactor zelfs. Het gaat er niet alleen om taken aan elkaar over te dragen, maar echt in de praktijk van elkaar te leren. Bijvoorbeeld via casuïstiekbesprekingen en duo-coaching. Duo-coaching is een vorm van gezinscoaching waarbij een hulpverlener van een reguliere jeugdvoorziening samenwerkt met een intermediair van een migrantenorganisatie. Randvoorwaarde voor dit leren, over en weer, is waardering en erkenning van elkaars expertise.

### *Valkuil: wel samenwerken, maar niets verbeteren*

*Door samen te werken kan de onbekendheid met jeugdvoorzieningen voor een groot deel weggenomen worden. Datzelfde geldt voor het aanwezige wantrouwen. De andere risicofactoren binnen het cluster Kwaliteit blijven dan nog wel staan. De samenwerking tussen jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties biedt in principe goede mogelijkheden om structurele verbeteringen te realiseren in het beleid van jeugdvoorzieningen. Maar alleen als projecten daar vanaf de start expliciet op gericht zijn. Om de kwaliteit blijvend te verbeteren is bovendien betrokkenheid op managementniveau van belang.*

### Tips voor duurzame inbedding

- Blijf vanuit de samenwerking informatie geven aan leidinggevend en management van de jeugdvoorziening.
- Evalueer de verschillende activiteiten op managementniveau en veranker de positieve ervaringen in regulier beleid.
- Benoem een procesbegeleider in de jeugdvoorziening die gedurende de samenwerking procesmatig werkt aan maatregelen om structureel toegankelijker te worden. Denk hierbij aan het verspreiden van de opgedane kennis, het bevorderen van interculturele sensibiliteit bij (nieuwe) werknemers, het verbeteren van het personeelsbeleid, flexibele werkwijzen, etc.
- Zorg ervoor dat de kennis niet bij enkele medewerkers blijft. Draag de kennis en ervaringen over door middel van casuïstiekbesprekingen, duo-coaching, themabijeenkomsten en andere vormen van bijscholing.

- Vraag de migrantenorganisatie met enige regelmaat om feedback over de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdvoorziening. Dit vergt van de jeugdvoorziening de bereidheid om de eigen werkwijze en deskundigheid kritisch te bezien.
- Geef als management van een jeugdvoorziening actief sturing aan de structurele samenwerking met de migrantenorganisatie.
- Veranker de verbeteringen in de haarvaten van de organisatie in een proces van interculturalisatie<sup>5</sup>. Bij interculturalisatie gaat het niet om een ideologische benadering, maar om het bewerkstelligen van effectief en efficiënt beleid voor álle doelgroepen. Veranker het interculturele in de visie en het beleid van de organisatie, in de toegankelijkheid, in de werkwijze, de deskundigheidsbevordering van medewerkers en het personeelsbeleid.
- Maak intercultureel beleid een onderdeel van het algemeen kwaliteitsbeleid van de instelling. Daarmee wordt het een continu proces waarbij de instelling zich voortdurend aanpast aan de veranderende samenstelling van haar clientèle.

---

<sup>5</sup> *'Interculturalisatie is een proces gericht op de ontwikkeling van intercultureel beleid, met het oog op het maximaliseren van de resultaten van de instelling'* (Bellaart, 2001).








**Tot slot**





Wij hopen dat deze handreiking, en in het bijzonder ook het stappenplan, zal bijdragen aan het wegnemen van de drempels naar de opvoedingsondersteuning en hulpverlening in Nederland. Zodat migrantengezinnen tijdig geholpen kunnen worden en problemen niet hoeven te escaleren. FORUM, Instituut voor Multiculturele Vraagstukken, zal de komende jaren gemeenten, jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties ondersteunen in dit proces.

# Literatuur

- Bellaart, H. (2001), *Matrix Interculturalisatie*. Utrecht: FORUM.
- Bellaart, Hans en Fadua Azrar (2003). *Jeugdzorg zonder drempels, Eindverslag van een project over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de jeugdzorg voor allochtone cliënten*. Utrecht, FORUM.
- Bellaart, H. (2004), Jeugdzorg en allochtone cliënten. In: *Handboek Jeugdzorg, Deel D.4*, Houten/ Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Bellaart, H. (2007), Moeilijk bereikbare doelgroepen of moeilijk bereikbare instellingen? In: *Tijdschrift Jeugd-beleid, Vol. 1, nr. 2, pp. 125 – 131*.
- Bellaart, Hans en Abdullah Pehlivan (2011). *Beleidsstrategisch onderzoek naar bereik en toegankelijkheid jeugdvoorzieningen*. Utrecht, FORUM.
- Berger, M. (red.). Inventarisatie initiële scholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugd-sector. Utrecht, NJI.
- Berg, G. van den (2010). Hulpverlening weet migrantenjeugd slecht te vinden. Interventies houden geen rekening met culturele verschillen. In: *Jeugd en Co Kennis*, jg. 4, nr. 2, p. 8-17.
- Broek, A. van den, E. Kleijnen en S. Keuzenkamp (2010). *'Naar Hollands gebruik?', Verschillen in gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs en gezondheid tussen autochtonen en migranten*, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Distelbrink, M. (2009). *Ondersteuning van opvoeders in Amsterdam Noord, Slotervaart en Zuidoost: praktijk, beleid en migrantenorganisaties. Inventarisatie voor de kenniswerkplaats Tienplus*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Doelman-van Geest, H.A., A.M. van Essen en A.M. Plug (2010). *Risicojeugdigen in het pedagogische hulpaanbod en de jeugdzorg. Het bereik van allochtone jeugdigen en jeugdigen uit eenoudergezinnen in Zuid-Holland*. Den Haag: Tympan Instituut.
- Frouws, B., Wils, J. & Coenen, L. (2010), *Met samenwerking aan het werk. Onderzoek naar samenwerking met migrantenorganisaties*. Zoetermeer: Research voor Beleid.

- Guijter, M. de, Tan, S. & Pels, T. (2009), *De Frontlinie versterken. Vernieuwende initiatieven in het voorportaal van de jeugdzorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Haterd, Judith van de, Hanneke Feiten, Roelof Vos en Hans Bellaart. *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid*, NJI, Utrecht, 2010.
- Heerwaarden, Y. van. (2010), *Handleiding 'Tussen In'. Het overbruggen van de kloof naar de jeugdzorg. Een methodiek voor multiprobleem gezinnen met een migratie achtergrond*. Utrecht: Stichting Al-Amal en Van Heerwaarden Onderzoek en Advies.
- Kleijnen, E. (2009). *Opvoedsteun zelf organiseren? Migrantenmoeders die in Utrecht een opvoedcursus hebben gevolgd van de gg&gd of een migrantenzelforganisatie: kenmerken, motivaties en mate van versterking als opvoeder* (masterthesis Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken). Utrecht: Universiteit Utrecht/ Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst Utrecht.
- Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J., (2004), *Een interculturele entree in Altrecht*, Utrecht: Drukkerij Altrecht.
- Pels, T., M. Distelbrink & L. Postma (2009b), *Opvoeding in de migratiecontext. Review van onderzoek naar de opvoeding in gezinnen van nieuwe Nederlanders*, Verwey Jonker Instituut, Utrecht.
- Smit, L. (2004), *Feiten over intermediairs*. FORUM, Utrecht
- Sproet, M. & Smulders, E. (2009), *De Interculturalisatie van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Inspiratie door een voor gemeenten*. Utrecht: Pharos.

## Colofon

Titel:	Met één hand kun je niet klappen!
Auteurs:	drs. Hans Bellaart Abdullah Pehlivan Msc
Met medewerking van:	drs. Marieke Hollander, Research voor Beleid
Tekstredactie:	Dick Groenendijk
Ontwerp/lay-out:	Urban Perception - Richard Liot Backer
Fotografie:	Mladen Piculic, Stichting Vice Versa Amsterdam, BVO Zaanstad, Centrum Jong Zaanstad, Stichting Al Amal Utrecht
Drukwerk:	ScanLaser
Uitgave:	FORUM, Instituut voor Multiculturele Vraagstukken

Deze uitgave is mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

© December 2011 FORUM, Instituut voor Multiculturele vraagstukken.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs en de uitgever.

FORUM is een onafhankelijk kennisinstituut op het terrein van multiculturele vraagstukken vanuit het perspectief van de democratische rechtsstaat, sociale cohesie en gedeeld burgerschap. FORUM vergaart kennis op het brede terrein van integratie, stelt deze beschikbaar en zet de kennis om in praktisch toepasbare methoden en producten.

FORUM, Instituut voor Multiculturele Vraagstukken  
Postbus 201, 3500 AE Utrecht  
T (030) 297 43 21  
[www.forum.nl](http://www.forum.nl)





NUR 763