

# Wijkcontactvrouwen in de buurt

---

Inzicht in de methodiek van wijkcontactvrouwen bij Haarlem Effect

Gerda van Straten

26 oktober 2009

Vanuit het lectoraat maatschappelijk Werk- en Dienstverlening van Hogeschool Inholland is een onderzoek uitgevoerd naar goede praktijken op het gebied van materiële hulp- en dienstverlening voor groepen voor wie de drempel naar reguliere instellingen te hoog is. In deze nota wordt het project Wijkcontactvrouwen beschreven als een voorbeeld van een goede praktijk.

## Inhoudsopgave

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 1. Inleiding .....                                          | 3  |
| 2. Doelen .....                                             | 3  |
| 3. Doelgroep .....                                          | 3  |
| 4. Inhoudelijke kenmerken van de methode.....               | 4  |
| 5. Organisatorische kenmerken van de methode.....           | 6  |
| 6. Samenwerking .....                                       | 7  |
| 6.1 Samenwerking bij verwijzing .....                       | 8  |
| 6.2 Knelpunten bij verwijzingen .....                       | 9  |
| 6.3 Acties bij signalen van stagnerende hulpverlening ..... | 10 |
| 7. Resultaten.....                                          | 10 |
| 8. Succesfactoren .....                                     | 11 |
| 9. Risico's .....                                           | 12 |
| 10. Suggesties voor verdere ontwikkeling .....              | 12 |
| 11. Aanbevelingen voor wie deze methode wil invoeren .....  | 14 |
| 12. Bronnen .....                                           | 16 |
| Bijlage 1 Resultaten 2008 en eerste helft 2009.....         | 17 |

## 1. Inleiding

De gemeente Haarlem voert het beleid dat maatschappelijke instellingen in Haarlem toegankelijk moeten zijn voor alle inwoners van de stad. Vanuit dit beleid wordt het project Wijkcontactvrouwen uitgevoerd. Het project is ondergebracht bij welzijnsorganisatie Haarlem Effect in Haarlem.

Het project is in 2004 ontstaan uit signalen van zelforganisaties van Turkse en Marokkaanse vrouwen dat een groot deel van de allochtone vrouwen in Haarlem de weg naar maatschappelijke voorzieningen niet kenden. Zij signaleerden ook dat de maatschappelijke organisaties nauwelijks ingericht waren op vragen van allochtone vrouwen. De organisaties waren bereid hier iets aan te doen, maar wisten niet goed hoe dit aangepakt kon worden. Dit signaal is door de gemeente opgepakt en vervolgens is in samenwerking met organisaties het project Wijkcontactvrouwen van de grond getild en gefinancierd.

## 2. Doelen

Het project heeft tot doel de maatschappelijke participatie van allochtone vrouwen te bevorderen. Drie wijkcontactvrouwen zijn aangesteld om hen de weg te wijzen naar verschillende maatschappelijke voorzieningen in Haarlem. Het gaat om voorzieningen op het gebied van onderwijs, inkomen, arbeid en scholing, opvoeding, wonen, gezondheid en hulpverlening.

### *Cliënte:*

*Als ik niet weet hoe ik een probleem kan oplossen, helpt de wijkcontactvrouw mij door mij uitleg te geven en te wijzen waar ik terecht kan. Ik kan in mijn eigen taal uitleggen waar ik mee zit. Ik kan mijn hart luchten en zij kijkt met mij wat ik verder kan doen. Er wordt zoveel geroddeld dat ik niet gauw vertel over problemen. Bij de wijkcontactvrouw hoef ik daar niet bang voor te zijn. Ik hoef niet met problemen te blijven rondlopen. De wijkcontactvrouw helpt mij om stappen te zetten die ik anders niet zou durven zetten. Ze geeft uitleg en informatie die ik zonder haar niet gevonden had.*

## 3. Doelgroep

De methode richt zich op allochtone vrouwen die door taalproblemen, culturele achtergrond en maatschappelijke positie de aansluiting met de Nederlandse samenleving missen. Ze hebben weinig kennis van de voorzieningen in de Nederlandse samenleving en voor hen is de drempel naar voorzieningen voor hulp- en dienstverlening te hoog. Het gaat om instellingen voor maatschappelijke hulp- en dienstverlening, MEE, Bureau Jeugdzorg, GGZ, Woonservice en Sociale Zaken. Problemen waar de vrouwen mee worstelen zijn o.a het regelen van financiële kwesties, ontbreken van werk en inkomen, opvoedingsvragen, lichamelijke klachten, psychische klachten die vaak samenhangen met gezins- en migratieproblematiek en huiselijk geweld.

Tot de doelgroep behoren vooral laaggeschoolde vrouwen die al lange tijd in Nederland wonen zonder daadwerkelijk ingeburgerd te zijn. Het zijn vrouwen die bijvoorbeeld door echtscheiding of

overlijden van de echtgenoot ineens voor veel zaken komen te staan die zij niet weten te regelen. De meeste vrouwen hebben ooit een taalcursus gevolgd en/of deelgenomen aan een inburgeringscursus zonder dat dit vruchten afwierp. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen, zoals een te grote psychische belasting, zorgtaken, gezondheidsklachten, analfabetisme of gebrekkige basiseducatie. Vooral onder Marokkaanse en Turkse vrouwen worden bovengenoemde problemen gesignaleerd.

Belemmeringen om hulp te zoeken zijn onder andere:

- angst zich niet verstaanbaar te kunnen maken door een gebrekkige beheersing van het Nederlands
- niet zonder de echtgenoot naar buiten mogen of durven te treden
- alleen bekend zijn in de eigen wijk, niet weten hoe je ergens komt
- niet weten hoe instanties werken en wat ze voor je kunnen doen
- angst voor ongewenste bemoeienis van hulpverleners en bijvoorbeeld ingrijpen van de Raad voor de Kinderbescherming
- schaamte om over bepaalde zaken te praten
- angst voor roddel en problemen thuis of in de eigen gemeenschap bij zelfstandig naar buiten treden

#### 4. Inhoudelijke kenmerken van de methode

##### *Goede bereikbaarheid*

De wijkcontactvrouwen houden spreekuren in Moedercentra en Buurthuizen verspreid in de stad. In deze centra worden sociaal-culturele activiteiten voor/door de doelgroep georganiseerd zoals taallessen, nailessen, opvoedingscursussen etc. Daarnaast zijn de vrouwen telefonisch te bereiken via hun 06 nummer. De spreekuren worden gedraaid op plaatsen die op loopafstand zijn van de woning van de vrouwen op wie de spreekuren zich richten. Afstand is een belangrijke factor in het bereik van de vrouwen. Hun leven speelt zich voor het grootste deel in de directe woonomgeving af.

De wijkcontactvrouwen maken zich op de website van het welzijnswerk als volgt bekend:

*Wil je graag een opleiding volgen, maar weet je niet waar? Wil je geholpen worden met het vinden van werk? Wil je je kind bij een school of peuterspeelzaal aanmelden, maar weet je niet welke? Wil je vragen stellen over pubers of over opvoeden? Wil je weten waar je met gezondheidsproblemen naar toe kan? Deze en alle andere vragen die je onder vier ogen wilt bespreken, kun je stellen aan onze wijkcontactvrouwen. Aarzel niet, maar bel of kom langs op ons spreekuur!*

##### *Actief contact leggen (outreaching) – direct klaarstaan (intervenieren)*

De wijkcontactvrouwen leggen actief contact met de doelgroep, bijvoorbeeld in de speeltuin, op scholen, tijdens feesten en ontmoetingen in buurtcentra en de moedercentra, via visitekaartjes, posters en folders. Hun werkwijze is gericht op directe aanpak van vragen van vrouwen. Zij sluiten waar mogelijk en nodig aan bij de taal van de cliënt, voeren gesprekken regelmatig in de moedertaal van de cliënt (Turks of Marokkaans) en sluiten aan bij het probleem dat de cliënt

benoemt. Als vrouwen bang zijn voor roddel en daardoor niet op een bekende plaats willen afspreken, dan zoeken ze daar een oplossing voor.

Ze zoeken naar mogelijkheden om praktische zaken direct te regelen, helpen met invullen van formulieren, geven uitleg bij zakelijke post, bellen naar instanties om informatie in te winnen. Ze geven uitleg over hoe instanties werken en spreken met de cliënt de te zetten stappen door. Indien nodig, bijvoorbeeld als de drempel voor de cliënt te hoog is of de problematiek te complex, gaan ze mee met de cliënt naar de instellingen. Bij verwijzing naar de hulpverlening leggen zij indien nodig eerst zelf contact en verwijzen zij zo mogelijk door naar hulpverleners van wie zij weten dat deze deskundig zijn op het gebied van interculturele hulpverlening.

#### *Aandacht hebben en aansluiting zoeken*

Aandacht is een sleutelwoord: luisteren en naast iemand gaan staan. Zoals uitgedrukt door één van de wijkcontactvrouwen: "Ik ben met jou, wat wil je?" Kenmerkend is de open, soepele benadering van de ander, zonder vooraf gestelde voorwaarden. Onvoorwaardelijkheid is een belangrijk kenmerk van de methodiek van de wijkcontactvrouwen. De wijkcontactvrouwen passen zich aan het tempo van de ander aan. Vaak komen vrouwen met een praktisch probleem langs, door het samenwerken aan de aanpak hiervan ontstaat vertrouwen, waardoor ook andere problemen op tafel komen. Vaak hebben de wijkcontactvrouwen herhaald contact met dezelfde cliënt afhankelijk van wat er speelt en geregeld moet worden.

#### *Snel en effectief verwijzen*

De wijkcontactvrouwen handelen soms snel in geval van crisis en gebruiken daarbij de meest effectieve ingangen, indien nodig buiten de reguliere instellingen om. Regelmatig wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van vrijwilligers van organisaties zoals Miss Minima.

#### *Betrokken blijven op afstand*

De wijkcontactvrouwen zijn geen hulpverleensters. Hun rol is de cliënt wegwijs te maken. Altijd is er eerst ruimte voor de cliënt om haar verhaal te vertellen. Regelmatig, bijvoorbeeld als er sprake is van ernstige problematiek zoals huiselijk geweld, zijn meerdere gesprekken nodig om vrouwen te helpen tot een keuze te komen wel of niet gebruik te maken van de hulpverlening.

Bij verwijzing wordt alles gedaan om drempels te verlagen. De wijkcontactvrouwen hebben een groot netwerk van contactpersonen die zij benaderen om de hulpvraagster verder te helpen. Gedurende het proces van hulpverlening na verwijzing blijven zij beschikbaar voor cliënt. Zij horen dan hoe de hulp door cliënt ervaren wordt en kunnen zo nodig een rol vervullen bij het opheffen van misverstanden.

#### *Activeren en eigen verantwoordelijkheid stimuleren*

Er wordt geprobeerd vrouwen zoveel mogelijk te leren zelf te handelen. Een voorbeeld is het reageren op het woningaanbod via internet. Door eerst samen dit te doen en daarna de klant te stimuleren om het zelf te doen, wordt bereikt dat het vertrouwen in eigen mogelijkheden toeneemt. De vrouwen krijgen alle ruimte voor hun verhaal, maar de wijkcontactvrouw trekt het probleem niet naar zich toe. Ze benadrukt dat ze geen hulpverlener is, maar wel kan kijken met de betrokken vrouw welke hulp mogelijk is, zowel in eigen netwerk als daarbuiten.

#### *Participatie stimuleren*

Een belangrijke functie van de wijkcontactvrouwen is vrouwen te attenderen op mogelijkheden om zich te ontplooiën. Naast verwijzingen naar de hulpverlening, wordt veel verwezen naar sociaal-

culturele en educatieve instellingen. Doordat de wijkcontactvrouw het vertrouwen heeft van vrouwen, kan zij stimuleren tot deelname aan bijvoorbeeld een inburgeringstraject. Een voorbeeld is een mevrouw die zo veel problemen had dat zij dacht nu niet deel te kunnen nemen aan de inburgeringscursus. Na een gesprek met de wijkcontactvrouw beseftte ze dat het haar misschien juist wel zou afleiden en dat ze zich daardoor misschien beter zou gaan voelen.

#### *Voorbeeldfunctie nodigt uit*

De wijkcontactvrouwen vervullen een 'voorbeeldfunctie', zij laten zien wat je zelf kunt doen om je wensen te realiseren en dat dit niet betekent dat je daardoor buiten je gemeenschap komt te staan. Het voordeel van de individuele benadering is dat vrouwen veel meer vrij uit durven te praten dan in groepsbijeenkomsten. In groepsbijeenkomsten is men vaak bang de 'vuile was buiten te hangen'. Uit de verhalen die de wijkcontactvrouwen horen komt veel onwetendheid naar voren over seksualiteit, relaties en gezondheid. Het zijn vaak traditionele opvattingen die niet overeenstemmen met wat in de Nederlandse context vanzelfsprekend is, die tot problemen leiden. De wijkcontactvrouwen voegen in en zetten er een andere kijk naast waardoor de vrouwen meer handelingsperspectieven krijgen. Zo heeft een aantal vrouwen uit de doelgroep nooit geleerd bij probleemgedrag van kinderen aan oorzaken te denken die te maken hebben met spanningen waar het kind aan bloot staat. Dat een kind om die reden bijvoorbeeld kan gaan bedplassen en dat er geen medische oorzaak hoeft te zijn. Of dat een vrouw steeds hoofdpijn heeft en geen verband legt met de woede-uitbarstingen van haar man.

#### *Voortdurend werken aan bekendheid*

De wijkcontactvrouwen ondernemen voortdurend activiteiten om hun bekendheid bij de doelgroep te laten toenemen. Het deelnemen aan buurtgerichte activiteiten bevordert de bekendheid van de wijkcontactvrouwen. Regelmatig geven zij voorlichting tijdens sociaal-culturele activiteiten over onderwerpen waar vrouwen meer over willen weten. Ook komen zij naar bijeenkomsten voor vrouwen die in Moskeeën georganiseerd worden. Er is bewust voor gekozen spreekuren niet in de moskee te houden, om een onafhankelijke positie te kunnen blijven innemen.

## **5. Organisatorische kenmerken van de methode**

#### *Verantwoordelijkheid delen*

Het project wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep waarin vertegenwoordigers zitten van de volgende organisaties:

- Gemeente Haarlem
- Zohor (zelforganisatie Marokkaanse vrouwen)
- Hüb (zelforganisatie Turkse vrouwen)
- Stichting Dock (welzijnswerk waaronder Moedercentra)
- Kontext (maatschappelijke dienstverlening)
- Haarlem Effect (welzijnswerk)

Deze organisaties dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor het welslagen van het project. De stuurgroep komt ongeveer 8 keer per jaar bij elkaar. In de stuurgroep wordt de voortgang van het project besproken en er wordt besproken wat er moet gebeuren met signalen.

#### *Uitvoeringsverantwoordelijkheid bij één organisatie (in aansluiting bij de kerntaken)*

Het project is geplaatst bij Haarlem Effect omdat het gaat om bevorderen van participatie d.m.v. laagdrempelige vormen van informatie, advies en activering. Deze activiteiten behoren tot de kerntaken van het sociaal cultureel werk. Bovendien komen er uit het project veel signalen naar voren over het maatschappelijk functioneren van groepen en hier kan Haarlem Effect in preventieve zin op inspelen. Op dit moment wordt bijvoorbeeld onderzocht hoe samengewerkt kan worden tussen wijkcontactvrouwen en het kortgeleden opgerichte Centrum voor Jeugd en Gezin in Haarlem Oost.

#### *Juiste opleiding en achtergrond*

De wijkcontactvrouwen zijn in dienst van Haarlem Effect op parttime basis (in totaal 3536 uur op jaarbasis). Zij hebben alle drie een MBO diploma Sociale Dienstverlening. Het aannamebeleid is erop gericht vrouwen in dienst te nemen die een gemakkelijke ingang vinden bij de doelgroep doordat zij al maatschappelijk actief zijn op het gebied van participatie van allochtone vrouwen. Op grond van andere functies van de wijkcontactvrouwen zijn er specifieke deskundigheden aanwezig waar onderling gebruik van gemaakt kan worden. De wijkcontactvrouwen zijn respectievelijk ervaren op het terrein van opvoedingsondersteuning, werkzaam als woonconsulent en daarnaast als ambassadeur inburgering, en als coördinator Eigen Kracht Conferentie. Begin 2009 is één van de wijkcontactvrouwen die deskundig is op het terrein van huiselijk geweld doorgestroomd naar een functie als mentor specialist huiselijk geweld bij de politie Haarlem. Van dit contact wordt door de wijkcontactvrouwen veel gebruik gemaakt bij hulpvragen op het gebied van huiselijk geweld.

#### *Aansturing en begeleiding vanuit één organisatie*

De wijkcontactvrouwen voeren hun werk uit onder leiding van een coördinator die hier voor 200 uur per jaar voor aangesteld is. Er vindt wekelijks overleg plaats tussen de wijkcontactvrouwen en de coördinator.

Tijdens dit overleg vindt collegiale consultatie plaats, worden lopende zaken besproken en worden registraties uitgevoerd van de contacten die de wijkcontactvrouwen gehad hebben. Het overleg is van groot belang, omdat de wijkcontactvrouwen hier kwijt kunnen waar zij tegenaan lopen en waar nodig actie ondernomen kan worden om problemen bij instanties bespreekbaar te maken.

## **6. Samenwerking**

#### *Goede afspraken mbt verwijzing en overdracht overdracht*

De taakomschrijving van de wijkcontactvrouwen is gericht op toeleiding naar de juiste instanties. Op het moment dat vrouwen daar zijn aangekomen, is het de verantwoordelijkheid van deze instantie om adequate hulp te geven. Om te voorkomen dat de wijkcontactvrouwen overbelast raken met problemen die nijpend zijn maar die zij niet kunnen oplossen, is het belangrijk dat verwijzingen goed verlopen en dat de hulpverlening na verwijzing goed op gang komt. Zolang geen hulpverlening op gang is gebracht, blijven de wijkcontactvrouwen zich verantwoordelijk voelen en dit is belastend voor hen, vooral wanneer er ernstige kwesties spelen (bijv. huiselijk geweld).

#### *Taakafbakening*

Er zijn in de stuurgroep afspraken gemaakt over taakafbakening van de wijkcontactvrouwen. Het is niet de bedoeling dat de wijkcontactvrouwen worden gevraagd te tolken, omdat dit er toe zou kunnen leiden dat zij niet meer toekomen aan hun taken. Het is ook niet de bedoeling dat zij worden ingezet om problemen die hulp- en dienstverleners tegenkomen bij de uitvoering op te

lossen. Dit wil niet zeggen dat er nooit eens een uitzondering hierop gemaakt kan worden, maar het is belangrijk om te voorkomen dat de wijkcontactvrouwen belast worden met hulpverlenende taken waar zij niet voor opgeleid zijn.

#### *Beperken van overhead: uitvoeringsbelang voorop*

Er komen veel verzoeken tot deelname aan diverse overleggen die gericht zijn op beleidsontwikkeling. Hoe positief de doelstellingen ook zijn: de verzoeken worden beoordeeld op hun directe belang voor de uitvoering van het werk van de wijkcontactvrouwen om te voorkomen dat zij zoveel overleggen bijwonen, dat zij niet meer aan hun uitvoerend werk toekomen. Er wordt gezocht naar mogelijkheden de samenwerking met een aantal organisaties op managementniveau te versterken. Het afsluiten van convenanten biedt mogelijkheden om elkaar aan te spreken op goede hulpverlening aan de doelgroep.

### *6.1 Samenwerking bij verwijzing*

#### *Samenwerking met Kontext*

De wijkcontactvrouwen verwijzen vaak naar Kontext, met name naar de sociaal raadslieden. Voor verwijzing naar maatschappelijk werk, sociale raadslieden en meldpunt huiselijk geweld kunnen de wijkcontactvrouwen gebruik maken van vaste contactpersonen bij deze voorzieningen. Ze kunnen met deze hulpverleners even ruggespraak houden, belangrijke gegevens doorspelen en direct een afspraak maken voor cliënt.

De toetreding van Kontext (maatschappelijke dienstverlening in Haarlem) tot de stuurgroep heeft er voor gezorgd dat verwijzingen naar maatschappelijk werk en sociale raadslieden nu beter verlopen dan voorheen. De samenwerking komt ook op andere terreinen op gang. Een voorbeeld hiervan is het inzetten van medewerkers van de Formulierenbrigade tijdens spreekuren van de wijkcontactvrouwen. Hierdoor kunnen formulieren direct worden ingevuld. De Formulierenbrigade bestaat uit medewerkers die in het kader van reïntegratie werkervaring opdoen. De medewerkers hebben verschillende culturele achtergronden. Indien zij de moedertaal van de betreffende cliënt machtig zijn, mogen zij de vrouwen in eigen taal uitleg geven. Als dit niet mogelijk is, ondersteunen de wijkcontactvrouwen. Zij zijn deskundig in het eenvoudig uitleggen van regelgeving. De wijkcontactvrouwen zijn erg tevreden met de inzet van de Formulierenbrigade.

#### *Goede afspraken, naast elkaar kennen, elkaar vertrouwen en weten wat de ander te bieden*

Het is een zeer positieve ontwikkeling in de samenwerking tussen wijkcontactvrouwen en Kontext dat bij stagnaties in het proces van hulpverlening direct overlegd wordt met een manager van Kontext die in de stuurgroep zit. Hierdoor kunnen zaken die niet goed lopen, snel worden opgelost. Daarnaast is er een overleg gestart waarin medewerkers van Kontext (maatschappelijk werk, sociale raadslieden, meldpunt huiselijk geweld), de werkbegeleidster van Kontext die in de stuurgroep participeert en de coördinator van Haarlem Effect bij elkaar komen om concrete problemen op tafel te leggen en op te lossen. Probleemsituaties die zich voordoen hebben te maken met verschillende manieren van werken en met onduidelijkheid over elkaars rol. Het onderling uitwisselen van deze ervaringen leidt tot een beter begrip van elkaars werkwijze en verbetering van de onderlinge afstemming. Het overleg is er op gericht voor knelpunten werkbare oplossingen te vinden. De ervaringen hiermee zijn positief, alle betrokkenen nemen hierin hun verantwoordelijkheid. Sinds er meer onderling gesprek is over situaties en men meer bekend raakt met elkaars rol en werkwijze is er een duidelijke toename van het aantal geslaagde verwijzingen.



### *Andere samenwerkingspartners*

Verwijzingen naar MEE komen nog niet zo vaak voor. De verwijzingen die plaatsvinden verlopen over het algemeen goed. MEE heeft enkele medewerkers van Marokkaanse en Turkse afkomst in dienst. Van deze medewerkers kan bij verwijzing gebruik gemaakt worden. Er zijn plannen om de samenwerking met MEE te intensiveren, aangezien een deel van de doelgroep chronische lichamelijke of psychische beperkingen heeft.

De wijkcontactvrouwen maken ook regelmatig gebruik van vrijwilligersorganisaties zoals Miss Minima (belangenorganisatie van vrouwen in de bijstand) en Humanitas om ondersteuning voor vrouwen te regelen, zoals bijvoorbeeld thuisadministratie. Het voordeel van deze organisaties is dat zij direct steun kunnen bieden en vaak onorthodoxe wegen weten te bewandelen om verandering te brengen in vastgelopen situaties.

### *6.2 Knelpunten bij verwijzingen*

De wijkcontactvrouwen merken het direct als een verwijzing niet goed verloopt. Vrouwen komen dan bij hen terug. Vaak is dat alleen om verslag uit te brengen hoe het gelopen is, maar het komt ook regelmatig voor dat vrouwen de stap naar de reguliere hulpverlening als erg groot ervaren. Het gebeurt regelmatig dat de vrouwen de wijkcontactvrouw weer opzoeken omdat zij zich niet goed begrepen voelen door de hulpverlener of omdat hun verwachtingen niet overeenkomen met de aanpak van de hulpverlener. De wijkcontactvrouwen proberen te bevorderen dat misverstanden worden opgeheven. Zij stimuleren de vrouwen om drempels te overwinnen. Zij bespreken bijvoorbeeld met de cliënt hoe zij haar wensen kenbaar kan maken, geven uitleg over het waarom van de te nemen stappen en gaan indien nodig mee naar een volgend gesprek. Indien nodig nemen zij contact op met de betreffende instantie om te bevorderen dat de stagnatie wordt opgeheven.

Bij het slagen van verwijzingen naar reguliere hulp- en dienstverlening speelt een aantal knelpunten een rol.

- **Taalproblemen:** Veel vrouwen die een beroep doen om de hulp van de wijkcontactvrouwen spreken weinig Nederlands. Het werken met de tolkentelefoon is een alternatief maar in praktijk wordt het door vrouwen als een grote drempel ervaren in zo'n setting haar verhaal te doen.
- **Beschikbaarheid deskundige hulpverleners:** Bij organisaties als Kontext en MEE zijn nog maar weinig allochtone werkers in dienst en deze medewerkers zijn er net als de medewerkers van autochtone afkomst voor alle klanten. Toch blijkt in praktijk dat de medewerkers van allochtone afkomst bij uitstek succesvol zijn in de hulpverlening aan allochtone vrouwen. Hierdoor wordt vooral naar hen verwezen door de wijkcontactvrouwen. De caseload van deze medewerkers is hoog en de problematiek waarmee zij te maken krijgen is zwaar.

**Verwachtingen en vooroordelen:** Kontext heeft goede hulpverleensters in dienst, maar als een vrouw naar een Nederlandse hulpverlener verwezen wordt, kunnen er verschillende belemmeringen een rol spelen. Ondanks aanwezige deskundigheid, kunnen er toch bij de vrouwen die verwezen worden twijfels zijn of zij hen wel zal begrijpen. Niet alleen de taalbarrière speelt daar een rol bij, maar ook de perceptie die de vrouwen hebben van Nederlandse hulpverleners. Zij zijn bang voor 'directe' vragen, voor onbegrip en voor ongewenst ingrijpen. Voor een deel is dit 'koudwatervrees', er zijn echter ook regelmatig incidenten die te maken hebben met miscommunicatie en/of een onjuiste analyse van de situatie door hulpverleners. Deze ervaringen gaan als een 'lopend vuurtje' door de

gemeenschap en beïnvloeden het vertrouwen in hulpverleners. Hulpverleners moeten kennis hebben van de leefwereld van de vrouwen en interventies afstemmen op de context waarin de vrouwen leven. De meest geslaagde verwijzingen zijn toch nog steeds de verwijzingen naar hulpverleners van allochtone afkomst waar men direct bij terecht kan en die 'een goede naam' hebben in de gemeenschap.

Werkwijze en standaarden: De vrouwen hebben vaak moeite met de meer gestandaardiseerde en geprotocolleerde werkwijze van instanties zoals Kontext. Er zijn een aantal stappen: aanmelding, intake, plan van aanpak etcetera. Het is voor de doelgroep niet altijd duidelijk waarom al die stappen nodig zijn en dat leidt er toe dat zij opnieuw een beroep doen op de wijkcontactvrouwen. De wijkcontactvrouwen hebben bijvoorbeeld gesignaleerd dat het bezoeken van het Loket Haarlem weerstand oproept bij een aantal vrouwen. Het loket wordt namelijk zeer goed bezocht door een grote groep allochtone mannen. De vrouwen voelen zich daardoor niet altijd op hun gemak in de wachtruimte of zijn bang voor roddel. Op dit moment wordt er door het Loket in samenwerking met Kontext gewerkt aan een aanpak voor de materiële hulpvragen van de allochtone mannen waarmee men wil bereiken dat het loket minder eenzijdig benut wordt door één doelgroep. Het blijkt namelijk dat ook andere doelgroepen zoals ouderen minder makkelijk bij het Loket binnenlopen.

### *6.3 Acties bij signalen van stagnerende hulpverlening*

De rol van de coördinator bij het oppakken van signalen die de wijkcontactvrouwen melden is van groot belang. Zij is in de positie om vanuit Haarlem Effect organisaties te benaderen voor overleg. In meerdere situaties is door de coördinator een overleg georganiseerd met een organisatie om te bespreken wat er anders kan en hoe stagnaties in de toekomst voorkomen kunnen worden. Een recent voorbeeld is een overleg met de GGD over de aanpak van vroegsignalering.

Door dit overleg krijgen organisaties meer zicht krijgen op het ontstaan van problemen die veelal voortkomen uit de eigen vanzelfsprekende werkwijzen en/of bevooroordeelde bejegening door medewerkers. Het is gebleken dat confrontaties tussen medewerkers van diensten en de wijkcontactvrouwen aanleiding waren voor onderlinge dialoog en dat dit door beide partijen als positief werd ervaren.

## **7. Resultaten**

Jaarlijks wordt 200 tot 300 keer een beroep gedaan op de wijkcontactvrouw. In 2009 is een duidelijke toename te zien van het aantal vrouwen dat een beroep doet op de wijkcontactvrouw. (zie bijlage 1). In een aantal gevallen is sprake van meerdere contactmomenten. Bij het interpreteren van de cijfers moet in ogenschouw genomen worden dat het hier een zeer geïsoleerde doelgroep betreft die niet of nauwelijks beschikt over een steunend netwerk. Veel vrouwen bevinden zich in een moeilijke situatie en vaak is het voor het eerst dat zij hierover praten. De hulpvragen worden anoniem geregistreerd en alleen een nieuwe vraag wordt geregistreerd. Er zijn ook contacten waarin een enkelvoudige vraag snel beantwoord kan worden of contacten die vooral een sociale functie hebben. Deze worden niet geregistreerd. Hoe groot de groep vrouwen is die meermalen met een nieuwe hulpvraag komt, is niet geregistreerd. Uit de interviews met de wijkcontactvrouwen komt naar voren dat er een groep met name oudere vrouwen is die zich zonder de wijkcontactvrouw niet kan redden. Deze vrouwen zijn vaak analfabeet en kunnen niet

zelfstandig hun post afhandelen of andere zaken regelen. Zij komen vaak terug. In de evaluatie van het project over de jaren 2007-2009 wordt aangegeven dat er aandacht nodig is voor deze groep oudere vrouwen. Zij hebben intensievere begeleiding nodig.

De grootste groep vrouwen die de wijkcontactvrouw weet te vinden is van Turkse afkomst. Deze groep niet-westerse vrouwen is in Haarlem het grootst (ongeveer 2000 vrouwen in de leeftijdsgroep van 18-64).<sup>1</sup> Het aantal Marokkaanse vrouwen is veel kleiner (ongeveer 1000 in de leeftijd van 18-64). Het minder goede bereik van de Marokkaanse doelgroep in 2008 kan verklaard worden uit het feit dat er een aantal maanden een vacature was voor een Marokkaanse wijkcontactvrouw.

Van de overige groepen van niet-westerse afkomst in Haarlem bestaat het overgrote deel uit vrouwen van Surinaamse, Antilliaanse of Indonesische afkomst. Verondersteld wordt dat een groot deel van deze groep geïntegreerd is en de wijkcontactvrouw niet nodig heeft. Daarnaast is er nog een groep van ongeveer 500 niet-westerse vrouwen (leeftijd 18-64) in Haarlem die weinig gebruik van de dienstverlening door de wijkcontactvrouwen. Wat hier de oorzaken van zijn is niet bekend. Men veronderstelt dat tot deze groep vluchtelingenvrouwen behoren die al begeleiding krijgen van Vluchtelingenwerk en van wie het opleidingsniveau hoger is waardoor de zelfredzaamheid groter is.

In de evaluatie van Haarlem Effect 2007-2009 worden als belangrijkste effecten van het project benoemd:

- De wijkcontactvrouwen slagen er in een groep vrouwen te bereiken die weinig participeert. Deze vrouwen weten nu waar zij met hun vragen naar toe kunnen.
- Er is een constructieve dialoog op gang gekomen met maatschappelijke organisaties, waaronder Kontext, de sociaal raadslieden, maatschappelijk werk en het steunpunt huiselijk geweld. Hierdoor lopen de verwijzingen beter.
- Na de eerste stap naar buiten, gaan vrouwen ook meer participeren in de Moedercentra.
- De politie Kennemerland heeft mede doordat de wijkcontactvrouwen veel huiselijk geweld signaleren een eigen specialist huiselijk geweld aangenomen.
- Door de contacten die de wijkcontactvrouwen hebben, ontstaat meer zicht op de problematiek achter de voordeur. De problematiek van de gezinnen als systeem komt in beeld.
- De wijkcontactvrouwen vervullen een voorbeeldrol voor anderen: er ontstaat een positieve identificatie: men werkt op basis van een formele aanstelling binnen een CAO.
- Het project wordt gedragen door alle maatschappelijke partners: gemeente, welzijn, maatschappelijke dienstverlening en zelforganisaties. De samenwerking verloopt goed.

## **8. Succesfactoren**

De sterke punten van het project Wijkcontactvrouwen zijn:

- Spreekuren op loopafstand van woonplaats op plaatsen waar de vrouwen komen of waar activiteiten voor de vrouwen zijn. Moedercentra in verschillende wijken verlagen de drempel aanzienlijk en bieden bovendien de mogelijkheid hulp en deelname aan activiteiten te combineren.

---

<sup>1</sup> [www.haarlem.nl/haarlem-a-z/feiten-en-cijfers/bevolking/cijferstatistiek/etniciteit](http://www.haarlem.nl/haarlem-a-z/feiten-en-cijfers/bevolking/cijferstatistiek/etniciteit) 8-7-2009

- Laagdrempelige hulp: goede telefonische bereikbaarheid, binnenlopen zonder afspraak, geen vaste tijdslimiet voor gesprek, gebruik moedertaal indien mogelijk en wenselijk.
- Aandacht voor en betrokkenheid van de wijkcontactvrouwen bij de doelgroep.
- Ruimte om het eigen verhaal kwijt te kunnen waardoor al verlichting ontstaat en vaak een nieuwe kijk verkregen wordt op de situatie.
- Directe hulp in de vorm van 'samen doen', 'meegaan', 'informatie inwinnen', 'belangen behartigen'.
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid van betrokken partijen: gemeente, welzijnsorganisaties, zelforganisaties en het project.
- Coördinatie door welzijnsinstelling die signalen kan omzetten in participatiebevorderende activiteiten.
- Dialoog zoeken bij stagnaties in de hulp- en dienstverlening zodat een gezamenlijk leerproces ontstaat en 'zij-wij denken' voorkomen wordt.

## 9. Risico's

- De tijdelijke financiering van het project bedreigt de continuïteit. De maatschappelijke problematiek die hier aan de orde is, is niet in een paar jaar op te lossen.
- Het succes van het project is sterk afhankelijk van het netwerk van de personen die het uitvoeren. Als een wijkcontactvrouw er mee stopt, dan kan een groot vacuüm ontstaan.
- Wijkcontactvrouwen signaleren veel problemen zoals bijvoorbeeld de nog zeer slechte taalbeheersing van veel vrouwen. Er zal altijd een groep vrouwen zijn die niet voldoende vaardigheden ontwikkelen kan om in de Nederlandse samenleving zelfstandig te functioneren. Deze vrouwen hebben blijvende ondersteuning nodig als hun netwerk hierin niet kan voorzien. Het toegankelijk maken van instellingen voor hulp- en dienstverlening voor deze doelgroep vraagt om bereidheid met nieuwe werkwijzen te experimenteren. Het werk van de wijkcontactvrouwen blijft 'dweilen met de kraan open' als er aan de aanbodzijde te weinig gebeurt om deze groep goed te helpen.
- Wijkcontactvrouwen staan dicht bij de doelgroep, zij hebben veel relaties in de Turkse en Marokkaanse gemeenschap. Hierdoor kunnen bij de doelgroep de verwachtingen ten aanzien van hun rol bij het oplossen van problemen erg hoog zijn. De bekendheid in de gemeenschap maakt het makkelijker de doelgroep te bereiken, maar brengt tegelijkertijd kwetsbaarheid met zich mee. Dit speelt bijvoorbeeld een rol bij kwesties die te maken hebben met huiselijk geweld. Wijkcontactvrouwen werken zelfstandig en kunnen niet onmiddellijk terecht bij een leidinggevende of collega voor ondersteuning bij lastige situaties. Hierdoor kan de druk op hen te groot worden.

## 10. Suggesties voor verdere ontwikkeling

### *Registreren*

De inhoud van de registraties kan verbeteren zodat meer zicht verkregen wordt op bereik van de doelgroep en de resultaten. De wijkcontactvrouwen beschikken inmiddels over een laptop die het hun mogelijk maakt registraties direct na hun spreekuur in te voeren.

### *Bekendheid geven*

Het bekendheid geven aan de dienstverlening van de wijkcontactvrouwen vraagt om een planmatige aanpak. In een vaste systematiek checken of de affiches nog op belangrijke plaatsen hangen, of er nog folders liggen overal, op welke plaatsen voorlichting gegeven kan worden etcetera is noodzakelijk om het bereik van de doelgroep optimaal te houden. Ook digitale bereikbaarheid zou benut kunnen worden. Mogelijk zijn er vrouwen die via e-mail contact willen zoeken.

### *Inzet van vrijwilligers en maatjes voor blijvende steun*

Er is een groep vrouwen die een blijvend beroep doet op de wijkcontactvrouwen voor alledaagse zaken die zij niet zelf kunnen (leren). Het is van belang om voor dit soort signalen adequate aanpakken te ontwikkelen zodat de wijkcontactvrouwen niet 'opgeslokt' worden door de intensieve begeleiding van deze groep maar een beroep kunnen doen op begeleidingsmogelijkheden die aansluiten bij de doelgroep.

Het zou nuttig zijn te onderzoeken in hoeverre een werkwijze zoals bij Vluchtelingenwerk waar vluchtelingen een vrijwilliger als maatje krijgen ook voor deze vrouwen een goede aanpak zou kunnen zijn.

### *Verantwoordelijkheid delen en formaliseren*

Het is van belang meer reguliere instellingen te betrekken bij en verantwoordelijkheid te laten nemen voor goede hulp- en dienstverlening aan van deze doelgroep. Te denken valt bijvoorbeeld aan MEE, GGD, Woonservice en Woningcorporaties en Jeugdzorg. Hiertoe zouden convenanten met deze organisaties kunnen worden afgesloten.

### *Werkbegeleiding*

Doordat de wijkcontactvrouwen dicht bij de doelgroep staan is het van belang dat zij goede werkbegeleiding krijgen om hen te helpen in specifieke situaties een balans te vinden tussen afstand en nabijheid. De werkbegeleider moet ook voor hen beschikbaar zijn bij kwesties waar zij niet direct raad mee weten. Momenteel is er wel onderling overleg over cliëntsituaties tijdens het wekelijkse overleg van wijkcontactvrouwen met de coördinator, maar het is de vraag of hierin voldoende aandacht kan zijn voor het individuele professionele handelen en persoonlijke leervragen.

### *Collegiale consultatie*

Wijkcontactvrouwen en hulp- en dienstverleners van reguliere instellingen hebben elkaar nodig om te bereiken dat instellingen toegankelijk worden voor alle bewoners van de stad. Gebleken is dat dialoog rond zaken die misgaan tot meer wederzijds begrip leidt en tot adequater handelen van zowel wijkcontactvrouwen als betrokken instellingen. Daarom verdient het aanbeveling een vorm van collegiale consultatie te organiseren waarin geleerd kan worden van elkaar. Zo vraagt het een continue alertheid van de wijkcontactvrouwen om in elk cliëntencontact een goede balans te vinden tussen aandacht geven en probleemoplossend handelen enerzijds en bevorderen dat de klant zelf leert handelen anderzijds. Hierin kan geleerd worden van ervaren hulpverleners. Bij hulpverleners van reguliere instellingen moet meer bewustzijn ontstaan van eigen vanzelfsprekendheden die belemmerend kunnen zijn voor aansluiting bij de leefwereld van de cliënt. Interculturele competenties zijn noodzakelijk om adequaat in te spelen op behoeften en leefwereld van de doelgroep. Ook is het van groot belang de werkwijzen die in de loop der jaren ontstaan zijn op hun consequenties voor bereik van groepen te bezien en de methodiek aan te

passen aan de vraag. Niemand heeft de wijsheid in pacht als het gaat om aanpak van complexe problematiek waar vrouwen uit de doelgroep mee worstelen. Door deskundigheid over diverse aspecten van de problematische situatie bij elkaar te brengen, wordt bevorderd dat men tot een meer adequate aanpak komt.

#### *Bewaken personeelsbezetting en mogelijkheden tot verdere professionalisering*

Om te voorkomen dat de dienstverlening stagneert als één van de wijkcontactvrouwen weggaat, is aan te bevelen om wijkcontactvrouwen met veel ervaring nieuwe werkers te laten opleiden. De ervaren wijkcontactvrouwen zou een perspectief geboden kunnen worden op doorstroming naar een functie bij de reguliere hulp- en dienstverlening. Hiermee zou tevens bevorderd kunnen worden dat deze instellingen verder interculturaliseren.

#### *Omgaan met geweldsproblematiek*

Uit de registraties blijkt dat er veel vragen zijn die te maken hebben met Huiselijk Geweld. Wijkcontactvrouwen moeten gebruik kunnen maken van deskundige hulpverleners om naar te verwijzen. De wijkcontactvrouwen signaleren dat vrouwen emanciperen en geweld niet meer willen accepteren, maar dat de repercussies voor hen zo groot zijn (o.a. bedreiging; eerwraak; uitstoting uit de gemeenschap) dat vrouwen eieren voor hun geld kiezen. Dit leidt tot grote psychische druk die ernstige psychiatrische problematiek kan veroorzaken. Het signaal dat er veel vragen over huiselijk geweld zijn, vraagt om een op de doelgroep toegesneden aanpak. In de regio zal een preventieproject gaan starten (van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen) om eengerelateerd geweld uit de taboesfeer te gaan halen en bespreekbaar te maken. Dit kan een stapje in de goede richting zijn.

#### *Doelgroep verbreden*

Het zou de moeite waard kunnen zijn nader te onderzoeken of andere niet-westerse vrouwen dan Turkse en Marokkaanse vrouwen al dan niet ten onrechte weinig bereikt worden door de wijkcontactvrouwen. Het zou jammer zijn als deze groep buiten beeld blijft, indien er wel sprake is van participatieproblemen.

### **11. Aanbevelingen voor wie deze methode wil invoeren**

- Zorg dat reguliere organisaties gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor het slagen van de aanpak. Breng het project organisatorisch onder bij één van de organisaties. Een organisatie die veel ervaring heeft in laagdrempelig werken, die de doelgroep het makkelijkst bereikt en die signalen kan omzetten in preventieve activiteiten komt het best in aanmerking. Een onafhankelijke positie ten opzichte van hulpverlenende instanties kan een pre zijn, mits men in staat is bruggen te slaan en de afstand tot de betrokken organisaties niet te groot is.
- Zorg voor overleg op leidinggevend niveau tussen betrokken instanties zodat structurele knelpunten in onderlinge samenwerking kunnen worden aangepakt en men aangesproken kan worden op de verantwoordelijkheid knelpunten in de eigen organisatie op te lossen. Onderken dat het meedoen aan een dergelijk project met zich meebrengt dat je de eigen methode van werken aan een kritische blik moet onderwerpen. Wees bereid procedures te veranderen indien nodig. Zorg ervoor dat uitvoerend werkers gefaciliteerd worden om op sommige punten nieuwe werkwijzen te ontwikkelen.
- Zorg voor overleg op uitvoerend niveau van de wijkcontactvrouwen en de organisaties waar veel naar verwezen wordt, zodat een zij-wij cultuur zoveel mogelijk voorkomen wordt. Denk

inclusief, dat wil zeggen: aanvaard dat de andere organisatie in een andere positie zit, een ander referentiekader heeft, diverse belangen moet dienen en dat de manier van werken daar mee samenhangt. Zoek naar mogelijkheden elkaar tegemoet te komen. Hanteer een oplossingsgerichte manier van denken. Dus niet: wat vinden wij, maar hoe komen we hier uit.

- Start op uitvoerend niveau een vorm van overleg waarin ervaringskennis op tafel kan komen en er van elkaar geleerd kan worden.
- Maak duidelijke afspraken over wat wel en niet tot het takenpakket van de wijkcontactvrouwen behoort. Zoek in gezamenlijk overleg naar oplossingen voor situaties die afwijkend zijn. Goede informatie hierover is te vinden in de rapportage 'Verankering voor paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen. (De Gruijter, Mak, Doğan en Pels, 2007)
- Draag zorg voor goede werkbegeleiding van de wijkcontactvrouwen zodat overbelasting wordt voorkomen en snel kan worden ingegrepen bij dreigende onveiligheid.
- Het succes van deze methode staat of valt met de kwaliteit van de wijkcontactvrouwen. Haarlem Effect heeft bij haar selectie van kandidaten vooral gekeken naar de mate waarin iemand al maatschappelijk actief is en beschikt over ervaringen die het mogelijk maken bruggen te slaan. Een combinatie met een andere dienstverlenende functie bij een maatschappelijke voorziening is een pre. (bijvoorbeeld een functie bij een woningcorporatie, bij de Gemeentelijke sociale dienst)
- Zorg voor voldoende mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering. Werk aan het ontwikkelen van een methode die gericht is op het vergroten van de zelfredzaamheid van de doelgroep.
- Zoek op buurtniveau aansluiting bij activiteiten die voor vrouwen georganiseerd worden. Uit onderzoek dat gedaan is naar participatiewensen van allochtone vrouwen komt naar voren dat vrouwen graag dicht bij huis willen deelnemen aan specifieke (vrijwilligers) activiteiten voor de eigen groep. (De Gruijter, Boonstra, Pels en Distelbrink, 2007)

## **Bronnen**

M. de Gruyter, G. Dogan, T.Pels, J. Mak (2007). Een sterke schakel, verankeling van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut

M. de Gruijter, N. Boonstra, T. Pels, M. Distelbrink (2007). Allochtone vrouwen doen mee! Eerste generatie allochtone vrouwen in Rotterdam en hun perspectief op activering. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut

[www.haarlem.nl/haarlem-a-z/feiten-en-cijfers/bevolking/cijferstatistiek/etniciteit](http://www.haarlem.nl/haarlem-a-z/feiten-en-cijfers/bevolking/cijferstatistiek/etniciteit) 8-7-2009



## Bijlage 1 Resultaten 2008 en eerste helft 2009

| Klantcontacten   | Nationaliteiten                                            | 2008       | 2009<br>(01-07-2009) | Toename op<br>jaarbasis | Toename op<br>jaarbasis in<br>procenten |
|------------------|------------------------------------------------------------|------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------------------|
|                  | Turks                                                      | 149        | 121                  | 93                      | 62,4%                                   |
|                  | Marokkaans                                                 | 43         | 26                   | 9                       | 20,9%                                   |
|                  | Overig                                                     | 36         | 7                    | - 22                    | - 16,4%                                 |
| <b>Totaal</b>    |                                                            | <b>228</b> | <b>154</b>           | <b>80</b>               | <b>35,1%</b>                            |
| Type contact     | Spreekuur                                                  | 138        | 117                  |                         |                                         |
|                  | Telefonisch                                                | 38         | 26                   |                         |                                         |
|                  | Overig (huisarts, school,<br>speeltuin, buurtactiviteiten) | 50         | 11                   |                         |                                         |
| Probleemgebieden | Maatschappelijke activering                                | 37         | 14                   |                         |                                         |
|                  | Opvoeding                                                  | 31         | 14                   |                         |                                         |
|                  | Psychische en lichamelijke<br>klachten                     | 24         | 10                   |                         |                                         |
|                  | Financiën                                                  | 21         | 38                   |                         |                                         |
|                  | Wonen                                                      | 19         | 31                   |                         |                                         |
|                  | Formulieren                                                | 59         | 21                   |                         |                                         |
|                  | Overige problemen                                          | 24         | 37                   |                         |                                         |
| Instellingen     | Verwijzing en/of contact over<br>hulpvraag                 | 68         | 29                   |                         |                                         |

De vrouwen zijn toegeleid naar:

- Anti discriminatiebureau
- Belastingdienst
- Blijfgroep
- Brede school De Pyramide
- Centrum Jeugd en gezin
- GGD Vangnet en advies
- Geestgronden
- Home Start
- Huisarts
- Inburgeringsloket
- Jeugdzorg PIAS
- Kinderopvang
- Kontext
- Loket Schalkwijk
- Miss Minima
- MEE
- Moedercentra
- NOVA college (educatie)
- Opstap/Opstapje
- Pre Wonen
- Project Jasmina Werkt
- Rechtshulp

- Slachtofferhulp
- Stem in de stad
- Steunpunt huiselijk geweld
- Thuiszorg
- Vreemdelingen) Politie
- Woonservice
- Woningcorporatie