

HANDREIKING
WMO PARTICIPATIE OUDERE
MIGRANTEN EN VLUCHTELINGEN

Drs. H. Kosec en N. Wassie
(Pharos, Kennis- en adviescentrum
Vluchtelingen, Nieuwkomers en Gezondheid)

Dr. C. Koning en drs. P. van den Bouwhuijsen
(Regioplan Beleidsonderzoek)

Amsterdam, april 2008
Regioplan publicatienr. 1543

Pharos, Kennis- en adviescentrum Vluchtelingen,
Nieuwkomers en Gezondheid
Herenstraat 35
Postbus 13318 – 3507 LH Utrecht
Tel.: +31 (0)30-2349800
Fax : + 31 (0)30-2364560

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Pharos, Kennis- en
adviescentrum Vluchtelingen, Nieuwkomers en
Gezondheid en Regioplan Beleidsonderzoek in
opdracht van het VSBfonds en het Skanfonds.

VOORWOORD

Voor u ligt de handreiking 'Wmo participatie oudere migranten en vluchtelingen'. De door RegioPlan Beleidsonderzoek en Pharos opgestelde handreiking is een stappenplan dat beschrijft hoe gemeenten oudere migranten en vluchtelingen kunnen bereiken en kunnen betrekken bij het Wmo-beleid. Op basis van de handreiking kunt u zelf gericht aan de slag bij het betrekken van deze kwetsbare burgers bij de Wmo. De handreiking is opgesteld voor beleidsmedewerkers van de gemeenten met de Wmo en/of integratie als aandachtsgebied. Daarnaast is de handreiking van toegevoegde waarde voor andere 'maatschappelijke professionals' en voor leden van zelforganisaties die zich richten op de participatie van migranten. De handreiking is een aanvulling op de Handreiking Burgerparticipatie van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. De handreiking vormt onderdeel van het project 'Wmo en kwetsbare burgers'. Dit project is (grotendeels) gefinancierd door het VSBfonds en het Skanfonds en mede mogelijk gemaakt door financiële steun van de provincie Noord-Holland en de gemeente Rotterdam.

Door middel van een pilot is het afgelopen halfjaar de handreiking getest bij vier gemeenten. Graag willen wij de pilotgemeenten, de zelforganisaties en de overige betrokkenen zeer bedanken voor hun enthousiaste medewerking.

Wij wensen u veel succes bij het toepassen van deze handreiking!

Helena Kosec

Najla Wassie

Carolien Koning

Peer van den Bouwhuijsen

Pharos, Kennis- en adviescentrum
Vluchtelingen, Nieuwkomers en
Gezondheid

RegioPlan Beleidsonderzoek

Utrecht/Amsterdam, april 2008

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	WMO als aanleiding	1
1.2	Wat willen we bereiken?	1
1.3	Participatie van oudere migranten en vluchtelingen	2
1.4	Hoe werkt de methodiek?	4
1.5	Leeswijzer	7
2	Sociale kaart	9
2.1	Wat is een sociale kaart?	9
2.2	Hoe ziet de aanpak eruit?	9
2.3	Wat levert het op?	15
3	Instrument I: training interculturele communicatie	17
3.1	Inleiding inzetten instrumenten	17
3.2	In contact met de doelgroep	17
3.3	Instrument I	17
4	Instrument II: Discussiebijeenkomst ‘In gesprek met...’	25
4.1	Welke voorbereidingen gaat u treffen?	25
4.2	Hoe gaat u het instrument inzetten?	27
4.3	Evaluatie van de discussiebijeenkomst	32
5	Borging Handreiking Wmo participatie oudere migranten en vluchtelingen	35
5.1	Inleiding	35
5.2	Waarom is borging belangrijk?	35
5.3	Borging via de gemeentelijke beleidscyclus	36
5.4	Tot slot: specifiek Wmo-beleid	37
	Bijlagen	39
Bijlage 1	Sociale kaart Eindhoven: oudere (55+) vluchtelingen	41
Bijlage 2	Sociale kaart Gorinchem: oudere (55+) vluchtelingen en migranten	49
Bijlage 3	Sociale kaart Rotterdam: ouderen (55+) uit voormalig Joegoslavië	57
Bijlage 4	Sociale kaart Zwolle: oudere (45+) Chinezen	65
Bijlage 5	Flyer training interculturele communicatie	71
Bijlage 6	Vragenlijsten evaluatie Training interculturele communicatie	73
Bijlage 7	Vragenlijsten evaluatie Discussiebijeenkomst	79
Bijlage 8	Casus Discussiebijeenkomst	87

1 INLEIDING

1.1 Wmo als aanleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bundelt per 1 januari 2007 oude gemeentelijke taken uit de Welzijnswet en Wvg met nieuwe taken op het gebied van huishoudelijke zorg, begeleiding en Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ). De gemeente heeft hierin een centrale taak. De Wmo is een participatiewet. Deze wet heeft als uitgangspunt dat mensen zo veel mogelijk zelf hun problemen oplossen en hulp organiseren, zolang met hulp van familie of vrienden. Als dit niet mogelijk is kan de hulp van de gemeente worden ingeroepen. Voor sommige groepen burgers is het moeilijk om deze eigen verantwoordelijkheid te dragen. Zij hebben soms onvoldoende vaardigheden, kennis en sociale contacten om de (professionele) hulp te organiseren die zij nodig hebben. Gemeenten hebben echter de plicht om zich te vergewissen dat ook de belangen en behoeften van de ingezetenen die niet voor zichzelf opkomen, worden betrokken in het beleid (Wmo, artikel 11). Met andere woorden, u moet weten wat de belangen en behoeften zijn van de kwetsbare burgers in uw gemeenten, waaronder oudere vluchtelingen en andere kwetsbare migranten.

1.2 Wat willen we bereiken?

Pharos (kenniscentrum vluchtelingen en gezondheid) en RegioPlan Beleidsonderzoek hebben gezamenlijk het project 'Wmo en kwetsbare burgers' uitgevoerd waarin vier pilotgemeenten hebben geparticipeerd. Het project heeft zich zowel op kleinere als grotere migrantengroepen gericht. Daarbij is er specifieke aandacht geweest voor de groep vluchtelingen. Deze handreiking is het resultaat van dit project.

Het algemene doel van de handreiking is het ondersteunen van gemeenten in het betrekken van migranten en oudere vluchtelingen bij de uitvoering van de Wmo. De handreiking richt zich op het verkrijgen van inzicht in de wensen en behoeften van de doelgroep ten aanzien van participatie. Daarnaast richt de handreiking zich op de mogelijkheden van gemeenten om participatie van juist deze groep mogelijk te maken. Door het inzicht in de diversiteit wensen en behoeften van de groep oudere migranten en vluchtelingen is er een methodiek ontwikkeld om hen als groep kwetsbare burgers actief te betrekken bij gemeentelijk beleid. Het uiteindelijke doel op de langere termijn is dat deze groep kwetsbare burgers voldoende mogelijkheden krijgt om eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen en volwaardig deel te kunnen nemen aan de maatschappij.

1.3 Participatie van oudere migranten en vluchtelingen

In dit hoofdstuk wordt aangegeven wat we verstaan onder oudere migranten en vluchtelingen. Vervolgens geven we een beeld van de ontwikkelingen en de problematiek van oudere migranten en oudere vluchtelingen.

Definitie	Onder oudere vluchtelingen en andere kwetsbare migranten rekenen wij bijvoorbeeld oudere vluchtelingen (50+) uit voormalig Joegoslavië (13000), Irak (bijna 4000), Iran (ruim 3000), Vietnamezen (1700) en oudere Chinezen (ruim 9000). In de komende jaren zullen deze groepen nog sterk in aantal toenemen. Aandacht voor de grotere groepen (oudere) migranten zoals Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen is er soms wel, maar de ouderen uit kleinere migrantengroepen worden meestal vergeten. Het project heeft zich daarom specifiek op kleinere migrantengroepen gericht. Daarnaast is er, na afstemming met één van de gemeenten, ook aandacht besteed aan grotere groepen (oudere) migranten als Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen. Als definitie van migranten wordt in de handreiking de omschrijving van het CBS voor allochtonen gehanteerd: 'persoon waarvan één of beide ouders in het buitenland geboren zijn'.
Migranten	<p>In Nederland is 19,4 procent van de bevolking van allochtone afkomst. Met name het aandeel allochtonen in de vier grote steden is de afgelopen tien jaar toegenomen (tot 43%). De verhouding tussen westerse en niet-westerse allochtonen is in Nederland 45 procent – 55 procent. Landelijk gezien zijn migrantengroepen respectievelijk het vaakst afkomstig uit: Indonesië, Duitsland, Turkije, Suriname, Marokko, Nederlandse Antillen & Aruba, België, voormalig Joegoslavië, Verenigd Koninkrijk en Polen. De groep niet-westerse allochtonen heeft relatief weinig ouderen.</p> <p>In 2004 is er door het SCP een onderzoek uitgevoerd naar de gezondheid en het welzijn van allochtone ouderen.¹ De onderzoeksgroep bestond uit een aantal niet-westerse allochtone groepen: Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen en Molukse ouderen (vanaf 55 jaar) die worden vergeleken met autochtone ouderen. In het onderzoek komt naar voren dat veel ouderen uit de groep niet-westerse allochtonen zeer kwetsbaar zijn. Er is in veel gevallen sprake van een laag inkomen, taalproblemen, relatief veel gezondheidsproblematiek en weinig gebruik van het zorgaanbod. In het algemeen groeit de groep allochtone ouderen de afgelopen jaren snel. Het beroep dat deze groep doet op gezondheidszorg en welzijnsvoorzieningen wordt groter.</p>
Vluchtelingen	Een groep migranten die specifieke aandacht vraagt, zijn vluchtelingen. De grootste groepen vluchtelingen in Nederland zijn afkomstig uit Afghanistan, Irak, Iran, voormalig Joegoslavië ² en Somalië. Ruim zestig procent van alle

¹ Gezondheid en welzijn van allochtone ouderen (2004), Roelof Schellingerhout (red.).

² Bestaande uit Bosniërs, Serviërs, Kroaten. Het betreft dus geen homogeen groep, maar verschillende gemeenschappen.

vluchtelingen komt uit een van deze groepen. Driekwart van de Nederlanders afkomstig uit deze landen is hier als vluchteling gekomen.

In de onderstaande tabel is een schatting gegeven van het aantal oudere vluchtelingen (40+ en 50+) in 2005, afkomstig uit de eerdergenoemde groepen. De schatting is gebaseerd op het percentage vluchtelingen uit deze groepen (gemiddeld 75%) en het percentage veertig- en vijftigplussers in deze groepen uit het Jaarrapport Integratie 2004 en de meest recente gegevens van CBS-statline over het aantal Afghanen, Irakezen, Iraniërs, voormalig Joegoslaven en Somaliërs in Nederland.

Tabel 1.1 Schatting van het aantal vluchtelingen boven de 40 op 1 januari 2006

	Afghanistan	Irak	Iran	(Voormalig) Joegoslavië	Somalië	Totaal
40-49 jaar	2990	4038	3710	5853	1183	17774
50+	1903	2174	1953	7654	676	14360
Totaal	4893	6212	5663	13507	1859	32134

Uit onderzoek van de stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie (BMP)³ blijkt dat oudere vluchtelingen een relatief groot risico lopen om in een sociaal isolement terecht te komen. Ze hebben vaak weinig familie om zich heen en zijn bij instanties op het gebied van zorg en huisvesting nauwelijks bekend. Voor zover van een groep oudere vluchtelingen kan worden gesproken, kenmerkt deze groep zich verder door:

- gecompliceerde familiestructuren (familieleden in het land van herkomst en in derde landen, extended families et cetera);
- weinig aansluiting bij de Nederlandse samenleving;
- nog nauwelijks in het politiek-bestuurlijke vizier;
- slechte financiële positie;
- weinig structuren en eigen organisaties (wel een aantal genootschappen op religieuze basis en enkele belangenorganisaties).

Voorts blijkt uit de publicatie 'Met kennis van feiten' van Pharos dat het netwerk van oudere vluchtelingen klein is in vergelijking met de ouderen uit die grote minderhedengroepen. Daarom zijn voor vluchtelingen de mogelijkheden om eigen draagvlak te versterken vanuit het sociaal netwerk beperkt. Dat betekent dat de oudere een risico loopt om onvoldoende steun te krijgen en de mantelzorgers overbelast kunnen raken. Verder blijkt dat vluchtelingen vaak onbekend zijn met het aanbod van zorg en welzijn. In een onderzoek in Utrecht naar behoeften van oudere vluchtelingen op het gebied van wonen en welzijn bleek twee derde niet tot nauwelijks bekend met het aanbod.⁴

³ Moerbeek, S. (2002) *The elderly in exile: some findings regarding the situation of older refugees in the Netherlands*. Stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie, Amsterdam.

⁴ D. Engelhard (2007) *Met kennis van feiten. Vluchtelingen, nieuwkomers en gezondheid in cijfers*. Utrecht: Stichting Pharos.

- Vier gemeenten** Regioplan Beleidsonderzoek en Pharos hebben gemeenten uitgenodigd om deel te nemen aan het pilotproject 'Wmo en kwetsbare burgers'. Deze gemeenten zijn benaderd omdat er relatief veel oudere vluchtelingen en andere kwetsbare migranten wonen. De volgende vier gemeenten hebben deelgenomen aan de pilot: Eindhoven, Gorinchem, Rotterdam en Zwolle. De onderdelen uit de handreiking zijn getest bij deze vier pilotgemeenten. De activiteiten binnen de pilot zijn uitgevoerd en ondersteund door Regioplan Beleidsonderzoek en Pharos, waarbij de betrokken medewerkers van de gemeenten hun medewerking hebben verleend. Bij elke gemeente was er sprake van een vast contactpersoon (of eventueel meerdere contactpersonen) die relevante gegevens heeft aangeleverd over de doelgroepen. Daarnaast zijn in afstemming met de gemeenten de instrumenten toegepast (zie volgende paragraaf).
- Doelgroepen** In de voorbereiding van de pilot zijn in afstemming met de gemeenten de specifieke doelgroep(en) bepaald. Op basis van de ontwikkelingen binnen de gemeente, de specifieke behoeften en de grootte van migrantengroepen, is er per gemeente een keuze gemaakt in de te benaderen migrantengroep(en). Om daarnaast in de pilot ook beide ontwikkelde instrumenten ter bevordering van de participatie van oudere migranten te testen, is de opzet zoals in tabel 1.2 weergegeven besproken.

Tabel 1.2 Doelgroepen van pilots binnen de gemeenten

Gemeente	Doelgroep(en)
Eindhoven	Niet-westerse vluchtelingen (Iran, Irak, Somalië, Afghanistan)
Gorinchem	Allochtonen (breed)
Rotterdam	Voormalig Joegoslaven (vluchtelingen)
Zwolle	Chinezen

1.4 Hoe werkt de methodiek?

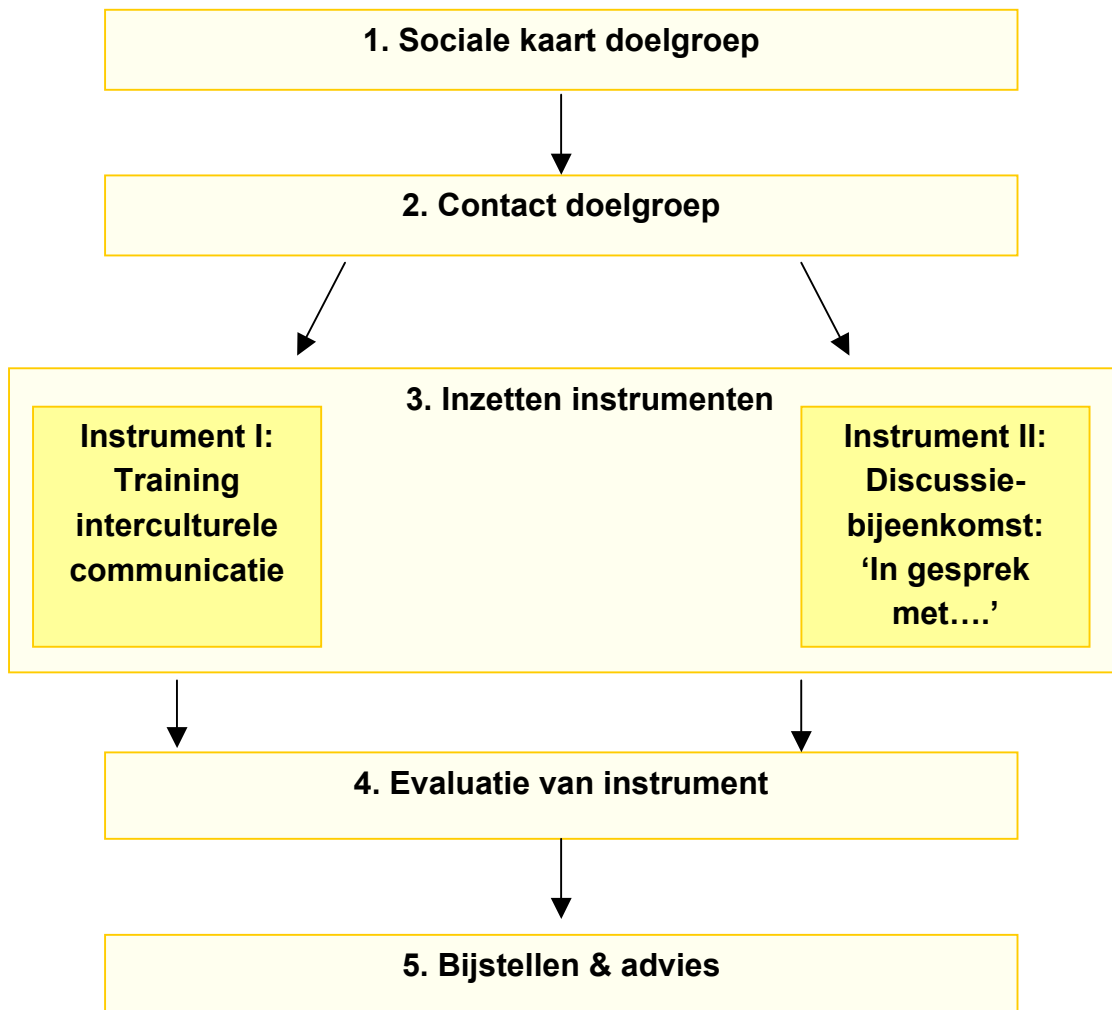
- Methodiek** Pharos en Regioplan Beleidsonderzoek presenteren in deze handreiking een methodiek om oudere migranten en vluchtelingen te betrekken bij de invulling van het Wmo-beleid. De methodiek vormt een stappenplan voor betrokken functionarissen van de gemeente bij het benaderen en activeren van oudere migranten. De methodiek bestaat uit vijf stappen. De methodiek is in de tweede helft van 2007 toegepast in vier pilotgemeenten. Op basis van de ervaringen in deze 'proefprojecten' is de methodiek aangepast.

Vijf stappen De toegepaste methodiek bestaat uit de volgende stappen (zie figuur 1):
Stap 1: Sociale kaart doelgroep
Stap 2: Contact doelgroep
Stap 3: Inzetten instrument (I en II)
Stap 4: Evaluatie instrument
Stap 5: Bijstellen & advies

De vijf stappen worden hieronder kort toegelicht:

1. Sociale kaart doelgroep(en)
In kaart brengen van de doelgroep: demografie, gewoonten, gebruiken en relevante organisaties in de gemeente. RegioPlan en Pharos hebben een onderzoeksmethodiek ontwikkeld om een 'foto' te maken van de doelgroep.
2. Contact doelgroep
Na het opstellen van de sociale kaart wordt bepaald welk instrument wordt ingezet. Vervolgens wordt de inzet van het instrument afgestemd met de betreffende kaderleden (training interculturele communicatie) of met de migrantenzelforganisaties (discussiebijeenkomst).
3. Training interculturele communicatie of discussiebijeenkomst
Twee handige instrumenten ter aanvulling van de Gereedheidskist Wmo. De training richt zich op kaderleden van gemeente, welzijnsorganisaties, zorgaanbieders, et cetera. De discussiebijeenkomst ('In gesprek met...') richt zich op de migrantengroepen zelf.
4. Evaluatie instrument
Aan het einde van de training of discussiebijeenkomst wordt de doelgroep bevraagd over de toegevoegde waarde van de bijeenkomst en mogelijke suggesties.
5. Bijstellen en advies
Op basis van de uitkomsten van de evaluatie en de overige ervaringen vindt bijstelling plaats van de sociale kaart en het toegepaste instrument.

Figuur 1.1 Methodiek



In afstemming met de vier pilotgemeenten zijn de twee beschreven instrumenten toegepast. In de onderstaande tabel is de uiteindelijke opzet van de pilot weergegeven.

Tabel 1.3 Opzet pilots in gemeenten

Gemeente	Doelgroep(en)	Instrument
Eindhoven	Niet-westerse vluchtelingen (Iran, Irak, Somalië, Afghanistan)	Training interculturele communicatie
Gorinchem	Allochtonen (breed)	Training interculturele communicatie
Rotterdam	Voormalig Joegoslaven	Discussiebijeenkomst
Zwolle	Chinezen	Discussiebijeenkomst

1.5 Leeswijzer

U heeft in dit hoofdstuk een toelichting gekregen op de doestelling van deze handreiking en kennisgemaakt met de toegepaste methodiek. In de hoofdstukken 2, 3 en 4 worden de vijf stappen van de methodiek nader toegelicht. De stappen worden op praktische wijze met diverse voorbeelden beschreven, zodat u er zelf mee kunt werken. In hoofdstuk 2 komt de sociale kaart (stap 1) uitgebreid aan bod. In hoofdstuk 3 en 4 wordt de toepassing van de instrumenten (stap 2 tot en met 5) beschreven. In hoofdstuk 4 komt de aanpak van de training interculturele communicatie aan bod en in het volgende hoofdstuk de discussiebijeenkomst 'In gesprek met...'. De handreiking wordt afgesloten in hoofdstuk 5 met een toelichting op de borging van dit thema binnen het gemeentelijk beleid. Ofwel: hoe zorgt u voor borging van de participatie van oudere migranten binnen de beleidsplannen?

Tabel 1.4 Leeswijzer handreiking in relatie tot stappenmethodiek

Hoofdstuk handreiking	Stap methodiek
Hoofdstuk 2	1. Sociale kaart
Hoofdstuk 3 (instrument I) en Hoofdstuk 4 (instrument II)	2. Contact doelgroep 3. Inzetten instrumenten 4. Evaluatie instrument 5. Bijstellingen en advies
Hoofdstuk 5	Borging in gemeentelijk beleid

2 SOCIALE KAART

2.1 Wat is een sociale kaart?

In dit hoofdstuk wordt stap 1 van de methodiek toegelicht: het opstellen van een sociale kaart. Deze paragraaf beschrijft waar de sociale kaart uit bestaat en in de volgende paragraaf staat de aanpak ervan beschreven.

Start Wanneer de specifieke hulpvraag van uw gemeente helder is, kan de gemeente zich gaan richten op het in kaart brengen van de doelgroep. Het begint dus met het specificeren van de hulpvraag:

- *Hoeveel oudere migranten en vluchtelingen wonen in uw gemeente?*
- *Welke problematiek speelt er?*
- *Voor welke groep(en) oudere migranten blijft participatie (met name) achter?*

Aan de hand van aanwezige informatie in uw gemeente (zoals bevolkingsonderzoek) kan antwoord worden gegeven op bovenstaande vragen. Vervolgens kiest u voor een bepaalde doelgroep of voor een aantal doelgroepen. Dit vormt het startpunt om de sociale kaart in te richten.

Op basis van de toelichting in dit hoofdstuk kunt u een zelf een sociale kaart opstellen voor de migrantengroep(en) in uw gemeente. Aan de hand van diverse voorbeelden uit de pilot worden de onderdelen zo veel mogelijk toegelicht. De volledige sociale kaarten van de vier pilotgemeenten kunt u in de bijlagen vinden.

De sociale kaart bestaat uit drie onderdelen:

1. Demografische gegevens (kwantitatieve informatie)
2. Gewoonten en gebruiken (kwalitatieve informatie)
3. Inventarisatie koepels en zelforganisaties

2.2 Hoe ziet de aanpak eruit?

In deze paragraaf beschrijven we de aanpak aan de hand van de drie onderdelen van de sociale kaart. Hoe stelt u een sociale kaart op? Per onderdeel geven we voorbeelden uit de sociale kaart van de vier pilotgemeenten. Bij het in kaart brengen van deze gegevens is het aan te bevelen om contact te zoeken met relevante koepels en zelforganisaties. Deze organisaties kunnen enerzijds vaak veel nuttige informatie leveren en anderzijds ook ondersteunen bij de interpretatie van de kennis en informatie.

Onderdeel 1 van de sociale kaart: demografie (kwantitatieve informatie)*Doel*

De doelgroep overzichtelijk in beeld brengen door middel van (statistische) demografische gegevens.

Inhoud

Om welke migrantengroepen gaat het? Om hoeveel migranten gaat het? Wat zijn ontwikkelingen? Hoeveel ouderen zijn er? Wat zijn redenen voor migratie? Verzamel kwantitatieve gegevens ten aanzien van leeftijd, geslacht en reden voor migratie. Vergelijk de gegevens met de totale bevolking in uw gemeente.

Werkwijze

Veel van de informatie is beschikbaar bij de gemeente, bij welzijnsorganisaties of landelijke onderzoeksbureaus. Veel lokale informatie zal te vinden zijn via de afdeling 'Statistiek & onderzoek' van uw gemeente.

Resultaat

U krijgt een beeld van de positie van de doelgroep binnen uw gemeente en de afwijkingen ten aanzien van landelijke ontwikkelingen.

Als voorbeelden worden hieronder de tabellen met demografische gegevens van de sociale kaart van de gemeente Zwolle en de gemeente Gorinchem weergegeven.

Tabel 2.1 Oudere chinezen in Zwolle

Specifiek		Chinezen	Alle inwoners	
Aantallen doelgroep	Totaal	597 (100%)	114.680 (100%)	
	45+	178 (30%)	26.355 (23%)	
	Man	259 (43%)	55.699 49%	
	Vrouw	338 (57%)	58.981 51%	
	40-54 jr.	115 (19%)	23.746 (21%)	
	55-64 jr.	61 (10%)	11.806 (10%)	
	> 64 jr.	37 (6%)	14.549 (13%)	
	Achtergrond doelgroep	In gemeente	77 (13%)	-
	- voor 1980	294 (49%)	-	
	- na 2000	226 (38%)	-	
Reden komst gemeente	Onbekend	-		

Bron: GBA, bewerking O&S per 1 januari 2007

Bron: Buurtmonitor Zwolle 2007, <http://zwolle.buurtmonitor.nl>

Zwolle

Zwolle heeft zich in de pilot gericht op één heel specifieke doelgroep, namelijk oudere Chinezen. Er zijn 17.344 allochtonen woonachtig in Zwolle. Zij vormen vijftien procent van de inwoners. Ter vergelijking: de grotere steden (> 100.000 inwoners) in Nederland bestaan gemiddeld voor zo'n twintig procent uit allochtonen (CBS, 2006). De groep Chinezen vormt in Zwolle een relatief grote groep migranten. De jongere Chinezen werken of studeren en behoren niet tot achterstandsgroepen, maar de ouderen hebben een grote afstand tot informatiebronnen en diverse voorzieningen.

Tabel 2.2 Oudere allochtonen in Gorinchem

Aantallen doelgroep	Bevolking	Man	Vrouw	0-55 jr.	55 jr. of ouder
Totaal bevolking	34.288	16.864	17.424	25.319	8.969
Totaal allochtonen	7.976	4.056	3.920	6.791	1.185
Niet-westers	4.784	2.460	2.324	4.382	402
Westers (EU-landen + Indonesië)	3.192	1.596	1.596	2.409	783
1. Turkije	1.750	899	851	1.602	148
2. Marokko	1.602	840	762	1.461	141
3. Indonesië	855	407	448	602	253
4. Duitsland	503	228	275	291	212
5. Griekenland	489	279	210	378	111
6. Suriname	326	168	158	291	35
7. Ver. Koninkrijk	199	124	75	179	20
8. Italië	180	111	69	132	48
9. Joegoslavië (voormalig)	175	98	77	164	11
10. België	173	78	95	130	43
Overige allochtonen	1.724	824	900	1.561	163

Bron: CBS (demografische kerncijfers per gemeente 2007, Bevolking per regio naar herkomstgroepering en geslacht per 1 januari 2007)

Gorinchem

In de gemeente Gorinchem is ervoor gekozen om de pilot te richten op de doelgroep 'allochtonen breed'. Dit is bewust een andere keuze geweest dan bijvoorbeeld in Zwolle en Rotterdam, waar de gemeente zich heeft gericht op één specifieke doelgroep.

Tot slot is in onderstaand overzicht een aantal bronnen opgenomen die behulpzaam kunnen zijn bij het uitvoeren van de eerste stap van de sociale kaart.

Bronnen demografische gegevens oudere migranten en vluchtelingen

- CBS Statline: www.statline.cbs.nl
Hier vindt u actuele zowel landelijke als gemeentelijke bevolkingsgegevens. Meer beschrijvende informatie vindt u op de Bevolkingstrends van het CBS (www.cbs.nl).
- VluchtelingenWerk Nederland: www.vluchtelingenwerk.nl
Veel algemene informatie over vluchtelingen in Nederland.
- Movisie: www.movisie.nl/allochtoneouderen
Thema dossier over allochtone ouderen.
- Afdeling Statistiek & Onderzoek van uw gemeente.

Onderdeel 2 van de sociale kaart: gewoonten en gebruiken (kwalitatieve informatie)

Het doel van het tweede onderdeel van de sociale kaart is het in beeld brengen van gewoonten, gebruiken, aspecten van gezondheid en mate van (zelf)organisatie van de doelgroep. Het is belangrijk om op de hoogte te zijn van de gewoonten en gebruiken van de doelgroep om de afstemming met de doelgroep zo succesvol mogelijk te maken. Het gaat om verhoudingen in de doelgroep onderling maar ook de rol van de doelgroep binnen de gemeente. Om de informatie te verzamelen kan tabel 2.3 als richtlijn worden gebruikt. Het gaat om het beantwoorden van vragen als: Wat is kenmerkend voor de doelgroep? Wat zijn knelpunten? Welke rituelen zijn belangrijk? Welke taal wordt gesproken? In welke mate is de gemeenschap in Nederland en in uw gemeente georganiseerd? Deze vaak meer kwalitatieve informatie is deels ook verkrijgbaar via de in onderdeel 1 genoemde bronnen. Daarnaast hebben veel doelgroepen hun eigen belangenorganisaties (zoals bijvoorbeeld het Inspraakorgaan Chinezen).

Tabel 2.3 Checklist kwalitatieve informatie

Wat achterhalen

Gewoonten en gebruiken doelgroep

- Rituelen
- Politieke/religieuze voorkeur
- Redenen komst Nederland: arbeidsmigratie of (politieke) vluchteling
- Diversiteit (groepsverbanden), heterogeniteit, sociale cohesie
- Mate participatie, emancipatie en integratie (sociaal en economisch)
- Sleutelfiguren
- Taal
- Opleidingsgraad en uitkeringsgraad
- Werkzame branches (via KvK)

Zelforganisaties

- Politieke/religieuze stroming
- De cultuur van de zelforganisatie: naar binnen of buiten gericht
- Doelstellingen/activiteiten
- Beschikbaarheid van het actieve kader
- Relatie gemeente – zelforganisaties
- Naast zelforganisaties andere vormen van organisatie (scholen, kerken, etc.)

Gezondheidssituatie

- Vragen vanuit doelgroep
- Gebruik voorzieningen
- Problemen over welzijn/gezondheid
- Bereikbaarheid zorg/welzijn
- Gezondheidsachterstanden

Eindhoven

De gemeente Eindhoven heeft gekozen om de pilot te richten op de groep vluchtelingen en dan specifiek op de vluchtelingen uit een aantal islamitische landen. Het gaat hier concreet om vluchtelingen uit: Irak, Iran, Afghanistan en Somalië. Bij deze keuze speelt mee dat het aantal vluchtelingen ten aanzien

van de bovenstaande vier groepen in Eindhoven in de periode van 1993 tot 2007 flink is gestegen (van 368 naar 2426).

Voorbeeld gemeente Eindhoven

Voor onderdeel 2 van de sociale kaart van de gemeente Eindhoven is gekozen om eerst een aantal kenmerken en knelpunten van vluchtelingen in het algemeen te noemen en vervolgens in te gaan op de specifieke doelgroepen. Hieronder is als voorbeeld een deel van de beschrijving opgenomen.

‘Er is een aantal specifieke knelpunten te noemen voor de sociaal-economische situatie van vluchtelingen. Een groot gedeelte van de vluchtelingen in Nederland is werkeloos. Slechts 35 procent van de vluchtelingen die wil werken, heeft betaald werk. Ook blijkt dat degenen met betaald werk vaak onder hun niveau werkzaam zijn. De gezondheid van migrantengroepen is over het algemeen minder goed dan die van de autochtone bevolking. Daarnaast maken de migranten ook beduidend minder gebruik van diverse voorzieningen. Specifiek voor veel vluchtelingengroepen geldt dat ze een relatief klein netwerk hebben, en daarom zijn de mogelijkheden om de draagkracht te versterken vanuit het sociale netwerk beperkt.’

U kunt bij de sociale kaart van de gemeente Zwolle (bijlage 4) bijvoorbeeld zien hoe gewoonten en gebruiken van één specifieke doelgroep (oudere Chinezen) in kaart kunnen worden gebracht.

Onderdeel 3 van de sociale kaart: inventarisatie koepels en zelforganisaties

Om contact te maken met de doelgroep is het uiteraard belangrijk om te weten welke organisaties in de gemeente (of daar buiten) actief zijn op het gebied van participatie van oudere migranten. Het gaat dan om gegevens van zelforganisaties, koepels, et cetera. U maakt een lijst van de betrokken organisaties met contactgegevens en adresgegevens. Ter illustratie van deze stap beschrijven we de werkwijze in de pilot in Rotterdam.

Rotterdam

In Rotterdam waren voor de gemeente de volgende argumenten doorslaggevend voor de keuze voor voormalig Joegoslaven als doelgroep in de pilot: de versnippering van de gemeenschappen, de organisatiegraad van deze gemeenschappen en de mate van bereikbaarheid. Na de oorlogen in Joegoslavië zijn in Rotterdam veel verschillende zelforganisaties van voormalig Joegoslaven ontstaan. De meeste daarvan zijn etnisch georganiseerd. Een aantal wordt gekenmerkt door het gebrek aan een goed getraind en actief kader waardoor hun participatie in de stad en de continuïteit onder druk staat. Sommige organisaties zijn sterk naar binnen gericht. Voor de gemeente ontbreken op enkele uitzonderingen na binnen deze zelforganisaties herkenbare sleutelfiguren. Vanwege deze reden zijn de voormalig Joegoslaven een groep die de gemeente niet goed kent. Bovendien zijn de zelforganisaties aangesloten bij verschillende koepels.

Bij de gemeente Rotterdam is een zo compleet mogelijk overzicht gemaakt van organisaties in Rotterdam en omgeving die zich bezig houden met de

participatie van migranten en/of specifiek voormalig Joegoslaven. Er is daarbij een onderscheid gehanteerd tussen koepels en zelforganisaties. Per organisatie moeten contactpersonen en adresgegevens worden achterhaald. Bij het achterhalen van deze gegevens zijn bronnen als een Telefoongids, Gouden Gids en google niet voldoende. De informatieverzameling werkt vooral door middel van de 'sneeuwbalmethode'; via contacten met instanties en vervolgens weer doorverwijzingen wordt de lijst opgebouwd.

Let op!

Veel zelforganisaties zijn vaak niet terug te vinden op het internet of in bijvoorbeeld de Gouden Gids. Via de gemeente, de welzijnsorganisaties en andere zelforganisaties kunnen adressen en contactpersonen worden achterhaald.

Koepels

In Rotterdam zijn diverse koepels van migranten, ouderen en zorg en diverse welzijninstanties actief. Hieronder is het overzicht van relevante organisaties in Rotterdam weergegeven. Voor het volledige overzicht (inclusief beschrijving, contactpersonen et cetera) zie bijlage 3.

- PBR (Platform Buitenlanders Rijnmond)
- SPIOR (Stichting Platform Islamitische organisaties Rotterdam)
- SVOR (Stichting Vluchtelingen Organisaties Rijnmond)
- CMO Stimulans
- COSBO (Adviesraad voor ouderen op stedelijk niveau)
- Platform Agenda 22 (Adviesorgaan gericht op de zorg)

Zelforganisaties

Er is een aantal zelforganisaties van voormalig Joegoslaven in Rotterdam:

- Club Joegoslavija
- Kroatische vereniging Rijnmond (aangesloten bij het PBR)
- Servische Vrienden Vereniging
- Kroatische school Augus Senoa
- Stichting Wij voor Vrede
- Kroatische Radio

2.3 Wat levert het op?

Aan de hand van de beschreven stappen in dit hoofdstuk heeft u een sociale kaart kunnen inrichten voor de doelgroep(en) in uw gemeente. U heeft daardoor een goed beeld van de demografie, de gewoonten en gebruiken en de relevante organisaties betreffende de doelgroep. Aan de hand van de informatie kunt u de volgende stap binnen de methodiek zetten: het leggen van contact met de doelgroep om vervolgens één van de instrumenten in te

zetten. De aanpak van de instrumenten (de training en de discussiebijeenkomst) staan in de komende twee hoofdstukken beschreven.

3 INSTRUMENT I: TRAINING INTERCULTURELE COMMUNICATIE

3.1 Inleiding inzetten instrumenten

In dit hoofdstuk en in hoofdstuk 4 worden stap 2 en 3 van de methodiek beschreven: het contact leggen met de doelgroep (stap 2) en het inzetten van de twee instrumenten (stap 3). De twee instrumenten zijn de training interculturele communicatie (instrument I) en discussiebijeenkomst 'In gesprek met...' (instrument II). De training interculturele communicatie is bedoeld voor de ambtenaren en professionals belast met de uitvoering van de Wmo dan wel met integratie. De discussiebijeenkomst is bestemd voor de wederzijdse informatieoverdracht tussen gemeenteambtenaren en de betrokken doelgroepen zoals migranten en vluchtelingenorganisaties. De instrumenten kunnen onafhankelijk van elkaar of in combinatie met elkaar worden toegepast. De combinatie van beide instrumenten optimaliseert de communicatie tussen gemeenten en doelgroepen en staat garant voor het betrekken van deze doelgroepen bij het lokale Wmo-beleid.

3.2 In contact met de doelgroep

Na dat u de doelgroep hebt gekozen en de sociale kaart hebt opgesteld (zie de beschrijving van stap 1 in hoofdstuk 2), kiest u gerelateerd aan de gekozen doelgroep één of meerdere zelforganisaties die u wilt benaderen. In deze handleiding is gekozen voor het benaderen van de doelgroepen via zelforganisaties. Dit vanwege het feit dat deze organisaties goede vindplaatsen zijn van migranten die door reguliere instellingen niet kunnen worden bereikt. De volgende overwegingen spelen een rol bij de keuze van de zelforganisatie:

- representativiteit van de zelforganisatie;
- organisatiegraad/beschikbaarheid van ervaren kader binnen de zelforganisatie;
- aantal en type activiteiten/samenwerkingsbehoefte van de zelforganisatie.

Indien er vervolgens contact is gelegd met een of meerdere zelforganisaties, past u samen met de zelforganisatie het participatie-instrument zonedig aan aan de specifieke situatie in uw gemeente. Houdt u er daarbij rekening mee dat de Wmo zowel aan individuele leden als aan organisaties kansen moet bieden.

3.3 Instrument I

Deze paragraaf beschrijft het inzetten van het tweede instrument: training interculturele communicatie en beroepshouding. De beschrijving is gebaseerd

op het ontwikkeltraject dat heeft plaatsgevonden bij twee pilotgemeenten Gorinchem en Eindhoven.

Het doel van de training interculturele communicatie is dat professionals die te maken hebben met de uitvoering van de Wmo, voldoende deskundigheid op het gebied van interculturele communicatie in huis hebben. Daarnaast is het doel om uiteindelijk de Handreiking Burgerparticipatie in te zetten en te kunnen gebruiken voor oudere migranten en vluchtelingen. Centraal staan de vragen: Hoe bereik ik de doelgroep? Hoe ga ik om met de taalbarrière? Wat zijn de gewoonten en gebruiken van de doelgroep?

Deelnemers doen leerervaringen op ten aanzien van de volgende aspecten:

1. Herkennen en analyseren van de sociaal-culturele verschillen bij oudere migranten en vluchtelingen.
2. Vaardigheden interculturele gesprekstechnieken.
3. Herkennen en analyseren van migratie- en vluchtgerelateerde factoren die van invloed kunnen zijn op de leefsituatie van oudere migranten en vluchtelingen.
4. Effecten leven in ballingschap en ouder worden in Nederland.
5. Omgaan met vluchtgerelateerde trauma's, gedachten over terugkeer.
6. Herkennen van en omgaan met eventuele andere vormen van zorgvragen.
7. De manier waarop de doelgroep (gezondheids)klachten presenteert en de omgang met zorgprofessionals en mantelzorgers.

Resultaat: na deze cursus zijn de betrokken professionals in staat om de oudere vluchtelingen/migranten te benaderen en zonder al te veel problemen de Handreiking Burgerparticipatie te gebruiken in het betrekken van oudere migranten en vluchtelingen bij het opstellen van Wmo-beleid.

Achtereenvolgens bespreken we de volgende aspecten van het uitvoeren van de training interculturele communicatie als instrument.

- 3.3.1. De voorbereidingen om het participatie-instrument in te zetten.
- 3.3.2. De toepassing van dit instrument.
- 3.3.3. Het evalueren en bijstellen daarvan.

3.3.1 Welke voorbereidingen gaat u treffen?

U bent de Wmo-ambtenaar en u bent van plan een training interculturele communicatie aan te bieden aan professionals die in uw gemeente belast zijn met het ontwikkelen en uitvoeren van het Wmo-beleid. De professionals die u gaat uitnodigen, zijn doorgaans werkzaam op terreinen zoals sociale zorg voor ouderen, dienstverlening en welzijn. Zij ontwikkelen beleid of verlenen verschillende diensten voor allochtone ouderen en vluchtelingen.

- Eerst maakt u een selectie van professionals die in aanmerking komen voor de training. Dat kunt u doen met behulp van een vooraf opgesteld deelnemersprofiel. In contacten met de potentiële deelnemers inventariseert u wat hun wensen en behoeften zijn ten aanzien van de inhoud van de training en eventueel de werkwijze.

- Op grond van de inventarisatie schakelt u een trainings-/adviesbureau in gespecialiseerd in het verzorgen van de trainingen interculturele communicatie. U bespreekt de locatie en de randvoorwaarden voor het uitvoeren van de training. U vraagt het gekozen trainingsbureau een flyer te ontwikkelen waarin onder andere de doelstelling, de inhoud van de training en de wijze van de aanmelding worden uitgelegd (zie de flyer in bijlage 5). De flyer kan door het trainingsbureau of door u worden verspreid onder de beoogde deelnemers.
- Aan de hand van de aanmeldingen stelt u vast hoeveel professionals de training gaan volgen. U maakt de deelnemerslijst en stuurt die naar het trainingsbureau. Het is aan te bevelen dat het maximale aantal deelnemers vijftien bedraagt. Dit vanwege het interactieve karakter van de training. Het is verder raadzaam een training van twee dagdelen aan te bieden inclusief lunch. Dat biedt de mogelijkheid alle relevante thema's te behandelen en onderlinge ervaringen uit te wisselen. In het volgende overzicht geven we de stappen weer in de voorbereiding van de training interculturele communicatie.

1. Selectie potentiële deelnemers
2. Inschakelen van trainings-/adviesbureau voor de training interculturele communicatie
3. Verspreiden van een flyer over de training interculturele communicatie
4. Vaststellen deelnemers van de training

In overleg met het trainingsbureau kunt u ervoor kiezen tijdens de voorbereidingen voor de training de deelnemers te vragen relevante casuïstiek voor te bereiden en van tevoren naar de trainer op te sturen.

Aanbevelingen in de **voorbereiding** van de training interculturele communicatie

- De training kosteloos aanbieden en zien als een langetermijninvestering.
- De keuze van het trainingsbureau en de inhoud van de training baseren op de wensen en behoeften van potentiële deelnemers.
- Zorgen voor optimale afstemming tussen de trainer en deelnemers: de verwachtingen ten aanzien van het doel, programma, resultaten et cetera afstemmen.
- Deelnemers betrekken bij de training door hen te vragen eigen casuïstiek voor te bereiden.
- Strakke regie en een duidelijk tijdschema.

3.3.2. Hoe gaat u het instrument inzetten?

Locatie en deelnemers

De training wordt uitgevoerd op de door u gekozen locatie met de deelnemers die zich van tevoren hebben aangemeld. Wij hebben de training interculturele communicatie uitgevoerd in de pilotgemeenten Gorinchem en Eindhoven. In beide gemeenten vond de training plaats in het stadhuis.

In Gorinchem waren zeventien deelnemers aanwezig: Wmo-ambtenaren, medewerkers van het klantencontactpunt Wmo, VluchtelingenWerk, een lokale welzijnsinstelling, thuiszorg, vrijwilligers uit de ouderenzorg en een preventieteam. In Eindhoven was ook de vertegenwoordigster van een lokale zelforganisatie aanwezig.

Programma

Aan de deelnemers wordt het programma aangeboden dat uit de volgende onderdelen kan bestaan:

Programma Interculturele communicatie

Welkomstwoord door de gemeente en de trainer

Kennismaking deelnemers aan de hand van een korte bespreking van een thema

Theoretisch gedeelte: inleiding interculturele ideologieën

Presentatie en bespreking van het materiaal: dvd Wmo Ooh!

Casusbespreking

Evaluatiebijeenkomst

Afsluiting

Kennismaking en doelen

In de pilotgemeenten passeerden eerst de doelen van de training de revue:

- leren mensen als mensen te zien en niet als vertegenwoordiger van hun cultuur;
- leren een onderscheid te maken tussen daadwerkelijke behoeften van ouderen en hun kwetsbaarheden;
- leren signaleren en herkennen hiervan;
- kennis over communicatievaardigheden;
- leren omgaan met interculturele gesprekspatronen.

Vervolgens hebben wij veel tijd genomen voor de onderlinge kennismaking. De deelnemers werden in drie groepjes ingedeeld. Zij kregen de opdracht mee om twee thema's te benoemen die inspireren en twee thema's die lastig zijn bij het werken met allochtone ouderen. In de groepjes stelden de deelnemers zich eerst kort voor en bespraken daarna hun thema's. Op die manier maakten de

deelnemers ook meteen kennis met elkaar (wie ben je en wat voor werk doe je?). Na de bespreking in groepjes worden de volgende thema's plenair teruggekoppeld:

Inspirerend	Lastig
- Diversiteit	- Onbekendheid met voorzieningen
- Levenservaring op doen	- Taal
- Bruggen bouwen	- Afhankelijkheid van hulpverlener (geldt specifiek voor vluchtelingen)
- Kennismaken met andere culturen	- Wmo als uitgangspunt
- Dankbaarheid	- Hoge drempel (gemeente komt vaak halen, niet brengen)
- Verrichten van mensenwerk	- Timide opstelling (kinderen het woord laten doen)
	- Verbinden van de 'twee werelden'
	- Papierwinkel

Theoretisch kader

Daarna zijn we overgegaan tot de presentatie van de theoretische inzichten rondom interculturele communicatie. Centraal hierin staan de drie visies op interculturele ideologieën:

1. Monisme: egocentrisme (onze cultuur is beter)
2. Relativisme: pluriformiteit (grote nadruk op invloed cultuur)
3. Communicatief moreel universalisme (ieder mens is uniek)

Tijdens de bespreking van dit onderdeel kwamen wij tot de conclusie dat cultuur geen statisch, maar een dynamisch begrip is. Wij kwamen tot de ontdekking dat het bij interculturele communicatie belangrijk is om een zuiver vertrekpunt te hanteren. Iedereen heeft vooroordelen. Het is vooral belangrijk om fouten te durven toegeven.

Dvd Wmo ooh!

Daarna werd de dvd *Wmo ooh!* van het Amsterdamse Consumenten/Cliënten Platform getoond. Deze dvd geeft algemene informatie over de Wmo. De dvd is Nederlands gesproken en biedt ondertiteling in negen verschillende talen. De dvd duurt twaalf minuten.

De aanwezigen vonden dat de dvd een heldere introductie geeft over de Wmo. De ondertiteling in diverse talen werd van toegevoegde waarde gezien. Maar er waren ook kritische punten: de informatie is te summier, te oppervlakkig en kan misleiden (bijvoorbeeld ten aanzien van het persoonsgebonden budget). Er was behoefte aan meer praktische en concrete informatie: waar moet je voor wat zijn? Inmiddels is de dvd verouderd: hij is duidelijk voor de invoering van de Wmo opgezet. Inmiddels zijn we zo'n anderhalf jaar verder. De aanwezigen zagen nut in de ontwikkeling van een up-to-datevideo voor migranten in de gemeente Eindhoven.

Bespreking casus

Vervolgens zijn wij overgegaan tot de bespreking van een casus. Aan alle deelnemers is gevraagd een eigen casus mee te nemen om in te brengen. Daarnaast heeft de trainer ook een aantal casusbeschrijvingen. Er werden aan de hand van de incidentmethode drie casussen besproken. Met deze methode wordt elke casus in vijf stappen behandeld (om niet te snel naar oplossingen door te schieten):

1. Inleiding casus
2. Vragenrondje: toelichtende vragen
3. Verdiepende vragen
4. Oplossingen
5. Feedback casus inbrenger

Casus 1: Multiculturele excursie

Vanuit de welzijnsorganisatie zijn er multiculturele excursies ontwikkeld. Het bestuur van een Marokkaanse zelforganisatie was erg enthousiast, maar de voorzitter is vervolgens onbereikbaar voor het maken van nadere afspraken. Na de casusbespreking worden diverse vragen gesteld en vervolgens ook adviezen gegeven. Ook spelen deelnemers de situatie in een rollenspel na.

Casus 2: Kennismaking nieuwe collega

Allochtone leidinggevende is reeds langere tijd werkzaam in organisatie, maar krijgt geen kans op promotie door discriminatie. De frustraties worden geuit richting een nieuwe collega, waarbij over en weer vooroordelen worden uitgesproken.

De situatie wordt in een rollenspel nagespeeld. De casus is niet direct herkenbaar voor de deelnemers en ze vinden het moeilijk om zich in situatie te verplaatsen.

Casus 3: Ingrid bij Tarek & Aisa

Ingrid werkt bij een thuiszorginstelling en komt voor de eerste keer bij een allochtoon gezin. De man heet Tarek en zijn vrouw Aisa. Ze weigeren om haar de hand te schudden. Ingrid weet niet hoe met de situatie om te gaan en bespreekt het met een collega. Er wordt besproken hoe een ieder zou omgaan met de beschreven situatie.

Tijdens de trainingen in Gorinchen en Eindhoven is aan de professionals een paar tips en adviezen gegeven gericht op de verbetering van interculturele communicatie:

- Investeer in een vertrouwensrelatie.
- Benoem de krachten die je ziet in je gesprekspartner.
- Praat vanuit jezelf in de ik-vorm: vermijd de wij/zij-vorm.
- Vermijd stereotypering.
- Neem tijd voor een gesprek.
- Wees je ervan bewust dat luisteren ook handelen is.
- Durf vragen te stellen en om adviezen te vragen.

Het is sterk aan te bevelen dat u kiest voor een training interculturele communicatie waarin veel ruimte bestaat voor de bespreking van de casuïstiek uit de praktijk. Dit werkt motiverend voor de deelnemers en biedt de mogelijkheid de theorie met de praktijk te verbinden. Daarnaast is het raadzaam voldoende aandacht te geven aan de onderliggende factoren die een rol kunnen spelen bij de interculturele communicatie. Het gaat vaak om de complete manier van denken die onder de loep moet worden genomen. De praktische tips zijn bruikbaar, maar meestal niet voldoende om de wezenlijke verbeteringen in de interculturele communicatie te bewerkstelligen. Daartoe is dieper graven geboden. In onderstaand overzicht vindt u aanbevelingen die naar aanleiding van de evaluatie van de bijeenkomst naar voren zijn gekomen.

Aanbevelingen voor het **leiden** van een training interculturele communicatie

- In beide pilots vinden de deelnemers twee dagdelen training te kort. In pilot 2 is gedacht binnen eigen organisatie de training op te gaan zetten.
- De gemeente kan meer tijd besteden en structuur bieden aan verspreiding en bij elkaar brengen van versnipperende en incidentele hulp aan allochtone ouderen.
- Bij de Wmo-activiteiten voor oudere allochtonen is het belangrijk voor de gemeente om sleutelfiguren van zelforganisaties in te zetten.
- De bijeenkomst is zeer gewaardeerd doordat men elkaar leert kennen en in werkvelden van elkaar kan kijken. In beide pilots heeft dit geleid tot voortzetting van uitwisseling van de kennis en samenwerking.
- Aanbevolen literatuur:
 - *Interculturele communicatie en ideologie*. Eveline van Asperen, Pharos, 2003.
 - *Paradoxen van culturele erkenning: management van diversiteit in nieuw Nederland*. Oratie Halleh Gorashi. Vrije Universiteit Amsterdam 2006.

3.3.3. Evaluatie training interculturele communicatie

Algemeen

De training interculturele communicatie in Gorinchem en in Eindhoven is geëvalueerd door alle deelnemers. Aan het eind van de training is eerst plenair gevraagd naar een korte reactie (sloot de training aan bij uw wensen en verwachtingen en heeft u suggesties voor verbetering?). Daarnaast is door alle de deelnemers een schriftelijke evaluatie ingevuld (zie bijlage 5).

Uitkomsten

- Gorinchem

Positief vonden deelnemers met name het delen van ervaringen met elkaar (90%). Er waren herkenbare situaties. Het netwerken met andere organisaties was van toegevoegde waarde. Daarnaast wordt een aantal suggesties gedaan. Soms was er weinig respons binnen de groep zelf. Er wordt voorgesteld om casussen aan te bieden om meer discussie op gang te brengen en dilemma's aan de kaak te stellen. Ook doen deelnemers de suggestie de interculturele communicatie te oefenen in de vorm van een rollenspel. Opgemerkt wordt dat één dag wel kort is om echte vaardigheden aan te leren (20% van de

aanwezigen geeft aan voldoende vaardigheden te hebben geleerd). Verzocht wordt om op één A4'tje de belangrijkste cultuurverschillen te benoemen, namelijk die verschillen die belangrijk zijn bij bijvoorbeeld een huisbezoek. De deelnemers vonden de dvd een nuttig instrument om informatie aan de doelgroepen door te spelen.

- Eindhoven

Vooraf onderlinge discussies en de interactie tussen de verschillende instanties waren interessant: "interessant was het gemêleerde gezelschap; we gaan elkaar zeker nog opzoeken". Vooral het netwerken wordt van toegevoegde waarde gezien. Er is een goede afwisseling tussen theorie en interactie en een enthousiaste presentatie ervaren. De dag wordt beleefd als informatief. Geleerd is om bewuster om te gaan met culturele verschillen.

De verwachting was een training specifiek gericht op de communicatie met ouderen, maar het was algemener ("ik had verwacht dat de dag meer specifiek zou gaan over communicatieblokkades bij contact met ouderen van andere culturele afkomst"). Over het algemeen geeft men aan in beperkte mate nieuwe zaken te hebben geleerd. Deelnemers vragen om meer inhoudelijk materiaal om terug te kijken. Voor een volgende keer zou men graag meer informatie krijgen over de verschillen in culturele achtergronden (denkwijzen, gewoonten, et cetera). Er wordt een suggestie gedaan om de casus verder open te laten, dus niet te veel reeds in te vullen.

De aanwezigen vinden dat de dvd een heldere introductie geeft van de Wmo. De ondertiteling in diverse talen wordt van toegevoegde waarde gezien. Maar er zijn ook kritische punten: de informatie is te summier, te oppervlakkig en kan misleiden (bijvoorbeeld ten aanzien van het PGB). Er is behoefte aan meer praktische en concrete informatie: waar moet je voor wat zijn? Inmiddels is de dvd verouderd. Hij is duidelijk voor de invoering Wmo opgezet. Inmiddels zijn we zo'n anderhalf jaar verder. De aanwezigen zien nut in de ontwikkeling van een up-to-datevideo voor migranten in de gemeente Eindhoven.

Leerervaringen en bijstellingen

In het algemeen zijn deelnemers aan de training positief over het uitwisselen van ervaringen en het netwerken. Kritisch is men (vooral in Gorinchem) over de geleerde vaardigheden. Over de toegevoegde waarde van de dvd Wmo Oooh als informatiemiddel zijn de meningen verdeeld.

Naar aanleiding van de evaluatie van de bijeenkomst in Gorinchem hebben er aanpassingen in het programma plaatsgevonden. Bij de training in Eindhoven is er meer aandacht besteed aan de casusbesprekingen en zijn er rollenspelen gedaan. Daarnaast is kort aandacht besteed aan de theoretische achtergrond van interculturele communicatie. Dit onderdeel werd gewaardeerd en vormde een soort kapstok in de discussies tijdens de training. Door het evalueren van de trainingsdag kunt u dus waardevolle informatie verkrijgen om het programma nog beter te laten aansluiten bij mogelijke vervolgbijeenkomsten.

4 INSTRUMENT II: DISCUSSIEBIJEENKOMST 'IN GESPREK MET.....'

Deze paragraaf beschrijft het inzetten van het tweede instrument: de discussiebijeenkomst. De beschrijving is gebaseerd op het ontwikkeltraject dat heeft plaatsgevonden bij een zelforganisatie voor oudere Chinezen in Zwolle en bij een zelforganisatie van voormalig Joegoslaven in Rotterdam. De keuze van zelforganisaties is gemaakt in overleg met de desbetreffende gemeenten.

Doel van de discussiebijeenkomst is de overdracht van (basis)informatie over de Wmo naar de doelgroep, de inventarisatie van zorgbehoeften van de doelgroep en het betrekken van de doelgroep bij het lokale Wmo-beleid. Daarbij zijn contacten belangrijk met de integratieambtenaar, met sleutelfiguren en tolken voor het kunnen meeorganiseren van een laagdrempelige, interactieve bijeenkomst met de doelgroep.

Resultaat van een discussiebijeenkomst: u krijgt zicht op de positie en de zorgbehoeften van de doelgroep, de doelgroep is geïnformeerd over de relevante aspecten van de Wmo en gemotiveerd de kansen die de Wmo biedt te benutten door de Wmo-voorzieningen te gebruiken en binnen de eigen zelforganisatie Wmo-activiteiten aan te bieden.

Achtereenvolgens bespreken we de volgende aspecten van het inzetten van de discussiebijeenkomst als instrument.

- 4.1. De voorbereidingen om het participatie-instrument in te zetten.
- 4.2. De toepassing van dit instrument.
- 4.3. Het evalueren en bijstellen daarvan.

4.1 Welke voorbereidingen gaat u treffen?

U bent de Wmo-ambtenaar en u wilt zorgen dat de belangen en behoeften van de door u gekozen kwetsbare groep worden meegenomen binnen het Wmo-beleid van uw gemeente. U hebt een zelforganisatie van deze groep op het oog. In uw sociale kaart zijn de recente contactgegevens van deze zelforganisatie opgenomen. U kunt de zelforganisatie direct benaderen of via een integratie-ambtenaar. In het volgende overzicht staan de stappen voor de voorbereiding van de discussiebijeenkomst.

1. Zoek contact met zelforganisatie
2. Bespreek behoeften doelgroep/achterban
3. Stem vorm discussiebijeenkomst af en plan in
4. Zorg voor een tolk

De stappen die moeten worden genomen in de voorbereiding, worden geïllustreerd aan de hand van de gang van zaken in de twee pilotgemeenten die met dit instrument hebben proefgedraaid: Zwolle en Rotterdam.¹

Zwolle: discussiebijeenkomst met oudere Chinezen

1. Contact zelforganisatie: In Zwolle hebben wij de beleidsadviseur van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Zwolle benaderd. Deze functionaris is belast met het onderhouden van contacten en het ondersteunen van diverse migrantenorganisaties. Hij heeft ons geattendeerd op een zelforganisatie van oudere Chinezen genaamd het Zonnetje. Deze organisatie heeft een actieve voorzitter en een grote achterban. Ten behoeve van haar achterban organiseert het Zonnetje diverse activiteiten zoals ontmoetingsactiviteiten, sportactiviteiten (tai-chi) en het vieren van Chinese feestdagen. De activiteiten vinden vaak plaats bij een locale welzijnsorganisatie, omdat het Zonnetje geen eigen ruimte heeft. De integratie-ambtenaar schat in dat een discussiebijeenkomst over de Wmo goed zou aansluiten op de behoeften van Chinese ouderen om beter te worden geïnformeerd over het Nederlandse zorgsysteem.

2. Behoeften doelgroep: Hij heeft vervolgens de voorbespreking met de voorzitter van het Zonnetje georganiseerd en was bij deze voorbespreking ook aanwezig. Tijdens de voorbespreking gingen wij nader in op de wensen en behoeften van de Chinese ouderen. Wij vroegen de voorzitter van het Zonnetje wat de situatie van Chinese ouderen is, in hoeverre zij bekend zijn met de Wmo, welke informatie voor hen interessant zou zijn en op welke manier wij de informatie kunnen overdragen.

3 en 4. Afstemming over vorm discussiebijeenkomst en inzetten tolk: Aan de hand van de verkregen informatie hebben wij afspraken gemaakt over de vorm en inhoud van de bijeenkomst. Belangrijke aandachtspunten waren het faciliteren van het Zonnetje bij het organiseren van de bijeenkomst, het inzetten van een tolk tijdens de bijeenkomst en ervoor zorgen dat de bijeenkomst in een gezellige en ontspannen sfeer verloopt. Daarom werd besloten de discussiebijeenkomst af te sluiten met een maaltijd.

Rotterdam: discussiebijeenkomst met ouderen uit voormalig Joegoslavië

1. Contact zelforganisatie: In Rotterdam hebben wij eerst contacten gelegd met drie allochtone koepels: SVOR (Stichting Vluchtelingen Organisaties Rijnmond), SPIOR (Stichting Platform Islamitische Organisaties Rotterdam) en PBR (Platform Buitenlandse werknemers Rijnmond). De organisaties van ex-Joegoslaven bleken namelijk aangesloten te zijn bij meerdere van deze koepels. De etnisch heterogene organisatie van vluchtelingen uit ex-Joegoslavië 'Wij voor Vrede' is aangesloten bij SVOR. Twee Bosnische moskeeën zijn vertegenwoordigd door SPIOR. Een Kroatische en een Servische zelforganisatie staan op de lijst van PBR. Van alle benaderde koepels heeft

¹ 'Het Zonnetje' en 'Wij voor Vrede' hebben aangegeven een discussiebijeenkomst de geschikte vorm te vinden om de Wmo-onderwerpen te bespreken. Tijdens het voorbereiden van de bijeenkomsten hebben wij intensief contact onderhouden met de beide organisaties.

SVOR/Wij voor Vrede het eerst gereageerd met een verzoek deel te nemen aan onze pilot. Wij voor Vrede is een actieve organisatie in Rotterdam en tevens lid van het Rotterdamse allochtone Wmo-platform.

2. Behoeften doelgroep: Tijdens de voorbereiding van de bijeenkomst waren bij Wij voor Vrede twaalf actieve leden aanwezig. Zij hebben ons gevraagd aandacht te geven aan specifieke problemen van oudere ex-Joegoslaven waaronder: armoede, eenzaamheid, beperkt sociaal netwerk, psychosociale problematiek en onbekendheid met de voorzieningen op het terrein van (gezondheids)zorg.

3 en 4. Afstemming over vorm discussiebijeenkomst en inzetten tolk: Tevens gaven ze aan dat de bijeenkomst laagdrempelig, informeel en interactief dient te zijn. Ex-Joegoslaven hebben ons ook gevraagd een tolk in te zetten die de presentaties naar Servisch-Bosnisch-Kroatisch kan vertalen. Ter plekke werd afgesproken dat één van de aanwezige kaderleden tijdens de discussiebijeenkomsten zal tolken en een andere zal meepresenteren.

Tijdens het voorbereiden van de bijeenkomst hebben wij ook contact gezocht met een ondersteuner van SVOR. Hij heeft ons geadviseerd tijdens de presentatie zo veel mogelijk aan te sluiten op de belevingswereld van deelnemers en hun alledaagse zorgen. Hij heeft ons tevens aanbevolen de Wmo-onderwerpen te bespreken met behulp van verschillende casussen.

Aanbevelingen voorbereiding discussiebijeenkomst

- Kies de zelforganisatie op grond van de representativiteit, organisatiegraad en samenwerkingsbehoeften van de zelforganisatie.
- Leg de contacten met de zelforganisatie via ambtenaar integratie, een allochtone koepelorganisatie of het Wmo-allochtonenplatform (indien aanwezig).
- Bespreek de bijeenkomst voor met de sleutelfiguren van de organisatie waarbij u informeert over de situatie, behoeften, interesses en de communicatiestijl van de doelgroep.
- Betrek de sleutelfiguur/kader van de zelforganisatie bij de keuze van de inhoud en de vorm van de bijeenkomst.
- Zorg dat de bijeenkomst een mix wordt van inhoudelijke bespreking en een 'gezellige activiteit'.
- Betrek de zelforganisatie bij het organiseren en het verzorgen van de bijeenkomst.
- Schakel een tolk en/of medepresentator vanuit de gemeenschap in.
- Stem wederzijdse verwachtingen af met de zelforganisatie en maak heldere afspraken over de taakverdeling.
- Ondersteun/faciliteer financieel en administratief de zelforganisatie bij het organiseren van de discussiebijeenkomst (de zelforganisatie dient bij u een offerte in).

4.2 Hoe gaat u het instrument inzetten?

Uitnodigen deelnemers

U kunt de zelforganisatie vragen de uitnodiging in eigen taal en in het Nederlands op te stellen en te versturen naar de leden van haar achterban en andere relevante personen, bijvoorbeeld de Wmo-consulenten. De

zelforganisatie kan tevens de ruimte voor de discussiebijeenkomst reserveren, inrichten en voorzien van de benodigde apparatuur. Ook kan de zelforganisatie worden gevraagd de catering te verzorgen.

Inzetten voorlichter

U kunt verder een professionele voorlichter/trainer op het terrein van de Wmo inschakelen. Zijn rol is afhankelijk van het kennisniveau over de Wmo binnen de organisatie. In deze handleiding wordt verondersteld dat het om een eerste kennismaking van de zelforganisatie met de Wmo gaat. De professionele voorlichter heeft de discussiebijeenkomst inhoudelijk en qua vorm voorbereid. Hij heeft zijn presentatie van tevoren afgestemd met de tolk en/of een medepresentator vanuit de zelforganisatie. De medepresentator weet wat er wordt verwacht en heeft eigen onderwerpen/onderdelen van de bijeenkomst voorbereid. Zijn inzet zal de herkenbaarheid en betrokkenheid van de achterban vergroten. U heeft ook een notulist geregeld die belangrijke bevindingen vastlegt.

Programmaonderdelen discussiebijeenkomst

De bijeenkomst wordt bij voorkeur geopend door de voorzitter van de zelforganisatie. Hij legt uit waarom de bijeenkomst voor zelforganisatie en achterban belangrijk is en vraagt iedereen actief deel te nemen. Hij stelt de voorlichter/trainer, de tolk en de medepresentator voor.

De voorlichter/trainer bedankt de aanwezigen voor hun bereidheid deel te nemen aan de bijeenkomst en legt uit wat de doelen zijn. Hij legt uit dat de bijeenkomst uit twee onderdelen bestaat:

1. Een plenair onderdeel met een interactieve presentatie van een casus en een korte voorlichting over de Wmo.
2. Een discussieonderdeel waarbij aanwezigen in kleine werkgroepen eigen wensen en behoeften inventariseren.

Afhankelijk van het type zelforganisatie kan de voorlichter/trainer ook zelf de bijeenkomst voorzitten en het programma bewaken. Hieronder geven we een voorbeeld van de agenda van de discussiebijeenkomst.

Programma discussiebijeenkomst 'In gesprek met de Chinese ouderen uit Zwolle'

- Welkomstwoord: Ying Kao Chan, voorzitter het Zonnetje
- Inleiding: Pharos en RegioPlan
- Bespreking van een casus
- DVD 'Wmo Ooh!'
- Discussie aan de vijf tafels
- Terugkoppeling discussie
- Feedback
- Sluiting: Ying Kao Chan, voorzitter het Zonnetje
- Informeel samenzijn

Casus- en dvd-gebruik

Tijdens het plenaire gedeelte kan een casus worden gepresenteerd waarin een aantal voor de Wmo relevante onderwerpen ter sprake komen: mantelzorg, ziekenvervoer, aanpassingen aan woning, persoonsgebonden budget et cetera (zie bijlage 8). Deze onderwerpen worden besproken vanuit de belevingswereld van de deelnemers. Twee deelnemers wordt gevraagd in het 'rollenspel' mee te doen (zie bijlage 8). De voorlichter/trainer en de medepresentator (iemand vanuit de zelforganisatie) becommentariëren de casus en stellen de vragen. De nadruk ligt op herkenbaarheid, betrokkenheid en actieve deelname. Het geven van informatie en uitleg wordt afgewisseld met het stellen van vragen en stimuleren van deelnemers zelf een antwoord te geven. De verbeelding van de deelnemers wordt geprikkeld en zij zien in dat de Wmo niet alleen een wet is, maar iets wat met hun alledaagse leven te maken heeft.

Ervaringen pilotgemeenten met casus- en dvd-gebruik

Tijdens de discussiebijeenkomst met het Zonnetje en met Wij voor Vrede hebben wij de casus van 'oudere tante' en 'nichtje' gepresenteerd (zie bijlage 8). De 'tante' en het 'nichtje' hadden Bosnische namen en werden deels gespeeld door de deelnemers. Hun levensverhaal was herkenbaar voor een groot aantal deelnemers. De 'tante' heeft een onvolledige AOW, spreekt slecht Nederlands, heeft een beperkt sociaal netwerk en is chronisch ziek. Zij is sterk afhankelijk van haar jongere 'nichtje'. Het 'nichtje' is er zich niet eens van bewust een mantelzorger te zijn en beroep te kunnen doen op bepaalde voorzieningen. Zowel bij tante als bij nichtje is er sprake van onbekendheid met het Nederlandse zorgsysteem. Deze casus heeft bij de deelnemers vele vragen uitgelokt naar aanleiding waarvan met de deelnemers werd gediscussieerd.

Tijdens de discussiebijeenkomst met *het Zonnetje en Wij voor Vrede* werd basisinformatie over de Wmo gegeven met behulp van de dvd Wmo Ooh! van het Amsterdamse Cliënten en Consumenten Platform. Deze voorlichtingsfilm verschaft op een laagdrempelige en toegankelijke wijze kennis over de Wmo-voorzieningen. De film kan bovendien worden afgespeeld in een aantal buitenlandse talen, onder andere in het Kantonnees. De oudere Chinezen in Zwolle spreken doorgaans echter Mandarijn, waardoor extra uitleg was geboden.

Informatie verstrekken over de Wmo

Nadat u de belangstelling van de deelnemers hebt gewekt, kunt u overgaan tot het verschaffen van basisinformatie over de Wmo: doel van de wet, relevante prestatievelden, Wmo-loketten, belangrijke voorzieningen et cetera. Het is aan te raden dit te doen met behulp van het beeldend materiaal: plaatjes of een film. De overgedragen informatie, vragen en opmerkingen worden over en weer kort vertaald. Houdt u er rekening mee dat dit extra tijd vergt. Het is aan te raden materiaal in de taal van de doelgroep te gebruiken en anders het materiaal ter plekke te vertalen.

Discussie in kleine groepen

Na het plenaire gedeelte gaat u in kleine werkgroepen de wensen en behoeften van deelnemers nader verkennen en inventariseren. Daarbij wijst u per werkgroep een actieve deelnemer aan die de discussie leidt en de bevindingen opschrijft. Deze bevindingen worden aan het einde van de bijeenkomst plenair besproken. De Wmo-consulenten worden daarbij gevraagd te reflecteren op dat wat uit de bijeenkomst naar voren is gekomen, tips te geven en vragen te beantwoorden.

Tijdens de pilot bij het Zonnetje in Zwolle werd met de oudere Chinezen in vier groepen gediscussieerd over drie onderdelen:

1. Vertel iets over je situatie.
2. Hoe zal de situatie zijn als je ouder wordt?
3. Ben je bekend met de voorzieningen voor ouderen in Nederland?

Na de discussie werd een inventarisatie gemaakt van de wensen op gebied van maatschappelijke ondersteuning voor de oudere Chinezen. Ook zijn de opmerkingen na de casusbespreking aan de onderstaande opsomming toegevoegd.

- Budget voor een wekelijkse ontmoetingsplek (of eigen activiteitencentrum) en voor de discussiebijeenkomsten georganiseerd door het Zonnetje. Graag zou men een vaste locatie willen hebben bijvoorbeeld voor tai chi.
- Taalprobleem: behoefte aan tolken en vertaalde folders.
- Sommige ouderen maken zich zorgen over de toekomst: wie gaat er voor mij zorgen, want mijn kinderen hebben het te druk.
- Mensen (sleutelfiguren) die verschillende Chinese talen en Nederlands spreken zijn schaars. Suggestie: opleiden van Chinese vrijwilligers over het onderwerp maatschappelijke ondersteuning*.
- Het opzetten van een Chinees ouderenhuis bij voorkeur met de steun vanuit de gemeente. Net zoals in andere grotere Nederlandse steden. Bij voorkeur met een Chinese maatschappelijk werkster in dienst.
- Nog meer specifieke voorlichtingen over de Wmo.
- Meer Chinese boeken in de bibliotheek (minder geworden de laatste jaren).
- Meer bewegingsactiviteiten voor ouderen.

Er werd verder geopperd om een landelijke training op te zetten voor vrijwillige Wmo-consulenten die de taal van de doelgroep spreken. De training moet vooral gericht zijn op kennis over de Wmo.

Ook tijdens de discussiebijeenkomst met Wij voor Vrede in Rotterdam hebben wij de behoeften en aandachtspunten ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning geïnventariseerd. Hieruit is gebleken dat ouderen uit voormalig Joegoslavië het volgende aangeven:

- Bejaardentehuis voor voormalig Joegoslaven met eigen personeel. Tip: kijk eens naar hoe de Javanen in Rotterdam dat hebben georganiseerd.
- Het oorlogsverleden speelt voor de ouderen nog een grote rol. Mede hierdoor is er sprake van veel trauma's en isolatie. Dit kan zelfontplooiing in de weg staan.
- Folders in de eigen taal.
- Meer voorlichtingen over aanbod van gemeente en andere maatschappelijke instellingen.
- Sociale isolatie van oudere Bosniërs.
- Ondersteuning mantelzorgers.
- Zowel ouders als kinderen hebben een schuldgevoel ten aanzien van de zorg. Veel kinderen zeggen: "Ik moet werken en mijn brood verdienen. Ik heb geen tijd om ook nog voor mijn ouders te zorgen".
- Veel mensen weten niet dat ze gebruik kunnen maken van een tolk.
- Er is in Rotterdam weliswaar een structuur aanwezig om Wmo-problematiek te bespreken (allochtone Wmo-platform), maar er is wel behoefte aan meer informatieve bijeenkomsten, bij voorkeur in de eigen taal en met aansluiting op eigen cultuur. Graag zouden de Wmo-consulenten ook hiervoor worden uitgenodigd.
- Een ontmoetingsplek voor oudere voormalig Joegoslaven (zoals Turkse ouderen die zich verzamelen in het theehuis).
- Verschillen tussen gemeenten ten aanzien van het budget voor Wmo worden als ongewenst beschouwd (rijke gemeenten meer budget).
- Waar mogelijk gebruikmaken van de relatief hoog opgeleide vluchtelingen als intermediairs tussen algemene instellingen en zelforganisaties/-gemeenschappen.
- Bij volgende bijeenkomsten ook graag de migrantengroep betrekken (dus Joegoslavische migranten naast de vluchtelingen).
- Veel armoede onder de groep vluchtelingen.

De aanwezige ambtenaren hebben de behoeften en aandachtspunten genoteerd en meegenomen voor hun beleidsontwikkeling. Aansluitend hebben zij de aanwezigen geïnformeerd en geadviseerd hoe zij de maatschappelijke ondersteuning kunnen verkrijgen of zelf organiseren.

Evaluatie bijeenkomst

Ten slotte evalueert u de bijeenkomst door de deelnemers te vragen hoe ze de bijeenkomst hebben beleefd. Mocht u de bijeenkomst willen evalueren aan de hand van formulieren, beperk u dan tot een aantal sleutelpersonen en ervaren kaderleden. Met de andere deelnemers kunt u eventueel mondeling evalueren na afloop van het officiële gedeelte van de bijeenkomst.

Afsluiting met gezellig samenzijn

Het is sterk aan te bevelen na het einde van het inhoudelijke programma een gezellig samenzijn met hapjes en drankjes in te plannen. Maak gebruik daarvan om met een aantal deelnemers nader kennis te maken. Dit stimuleert

de leiding van de zelforganisatie en de deelnemers zich te blijven inzetten voor dergelijke initiatieven.

Aanbevelingen **leiden** discussiebijeenkomst:

- Maak gebruik van een voorlichter/trainer die kennis en ervaring heeft met het intercultureel werken.
- Vergroot de betrokkenheid van de deelnemers door het inschakelen van een mederepresentator en 'rollenspelers' uit de eigen groep.
- Zet een tolk in, maar houd er in het programma rekening mee dat het vertalen extra tijd kost.
- Stem de werkwijze en het materiaal af op wensen, behoeften en zorgen van de deelnemers.
- Gebruik een interactieve werkwijze, stel veel vragen, stimuleer de deelnemers om zelf antwoorden te geven.
- Afhankelijk van de mate van assertiviteit van de deelnemers: zorg voor een strakke voorzitter.
- Zorg voor verdieping in de werkgroepen waarin men zich vrij voelt om een eigen mening te geven.
- Wees creatief bij het evalueren van de discussiebijeenkomst.
- Creëer goodwill en commitment door een gastvrije opstelling en door tijdens het informele samenzijn nader kennis te maken met de kaderleden en andere deelnemers.
- Aanbevolen literatuur: *Bruggenbouwers: over ondersteuning van allochtone vrijwilligers*. Ewoud Butter. Amsterdams Centrum Buitenlanders, 2005.

4.3 Evaluatie van de discussiebijeenkomst

Algemeen

De discussiebijeenkomsten zijn met alle aanwezigen geëvalueerd. Gevraagd wordt hoe men de bijeenkomst heeft beleefd en wat suggesties zijn voor een volgende bijeenkomst. Vanwege de taalachterstand en mogelijke interpretatieverschillen zijn er geen schriftelijke vragenlijsten voorgelegd aan de deelnemers. De discussiebijeenkomst in Zwolle is kort plenair geëvalueerd met de oudere Chinezen. Daarnaast is na afloop van de bijeenkomst (in een andere ruimte) de discussiebijeenkomst met drie deelnemers geëvalueerd. Dit is gedaan in een kleine groep omdat Chinezen niet geneigd zijn om plenair veel feedback te geven. De bijeenkomst in Rotterdam gericht op oudere voormalig Joegoslaven is plenair geëvalueerd. Bij beide bijeenkomsten is door aanwezige professionals (zoals tolk, trainer, vertegenwoordiger gemeente en welzijnsorganisatie en voorzitter cliëntenraad) een schriftelijke vragenlijst ingevuld (zie bijlage 6 voor de vragenlijsten).

Uitkomsten

I. De uitkomsten van de evaluatie van de deelnemers in Zwolle (doelgroep oudere Chinezen) in hoofdlijnen:

- Algemeen

De bijeenkomst is ervaren als een goede kennismaking met de Wmo en bood voldoende informatie. Concrete oplossingen zijn echter niet aan bod geweest. Er is behoefte om meer over specifieke regelingen te weten. Er moet nog veel gebeuren op het gebied van voorlichting, maar dat geldt ook voor andere onderwerpen dan de Wmo (bijvoorbeeld de AOW).

- Uitleg door trainer en tolk

De toelichting door de discussieleider was heel duidelijk. De inzet van de tolk werkte zeer goed, ook doordat ze veel kennis heeft over de Wmo. Opmerking trainer: het is belangrijk om rekening te houden met de tijd die nodig is voor de vertaling.

- Casus/dvd/discussiegroepjes

De casusbespreking was heel goed en duidelijk. De dvd was helaas in het Kantonnees, terwijl de meeste aanwezigen het Mandarijn beheersen en daarnaast is het vaak zo dat Chinezen die Kantonnees spreken ook Mandarijn verstaan. Bij voorkeur zou de dvd Nederlands gesproken zijn en in het Mandarijn ondertiteld. De indeling in groepjes aan het einde van de bijeenkomst was goed, want ieder groepje komt met andere bevindingen. Opmerking tolk: voor een volgende keer meer rollenspel en casusbesprekingen.

II. De uitkomsten van de evaluatie van de deelnemers in Rotterdam (doelgroep oudere voormalig Joegoslaven) in hoofdlijnen:

- Algemeen

Het was een goede bijeenkomst, maar nu moeten we actie ondernemen. Er is een duidelijke behoefte aan vertalingen van informatie over de Wmo. Er zouden meer mensen moeten worden bereikt voor dit soort bijeenkomsten. Ten aanzien van bepaalde zorg-/welzijnsthema's zouden de aanwezigen meer specifieke toelichting willen krijgen.

- Uitleg door trainer en tolk

Op verzoek van de aanwezige voormalig Joegoslaven is aan het begin van de bijeenkomst besloten om niet de gehele bijeenkomst tweetalig te laten plaatsvinden. Omdat de aanwezige Nederlandse 'gasten' reeds veel kennis hebben over de Wmo, wordt besloten om de bijeenkomst in Servo/Kroatisch/-Bosnisch te laten plaatsvinden en besproken zaken in het Nederlands samen te vatten. Nadeel van deze aanpak was dat de bijeenkomst niet geheel goed was te volgen voor de aanwezige Nederlandstaligen.

- Casus/dvd/discussiegroepjes

De dvd is, ondanks het ontbreken van een vertaling of ondertiteling, goed te volgen door de aanwezigen. Men begrijpt de informatie over de Wmo; een vertaling wordt niet noodzakelijk geacht.

Leerervaringen en bijstellingen

De bijeenkomst vormt een soort algemene inleiding op de Wmo. Waarschijnlijk zal er behoefte zijn naar meer verdieping op bepaalde onderdelen door vervolgbijeenkomsten. Aan de hand van de evaluatie van de discussiebijeenkomsten en de algemene ervaringen in de pilot heeft een ontwikkeling van het instrument kunnen plaatsvinden. Op basis van de pilotervaringen is invulling van de discussiebijeenkomst deels aangepast. Na aanleiding van de bijeenkomst in Zwolle is bijvoorbeeld in Rotterdam meer tijd ingeruimd voor de casusbesprekingen. Daarbij is bewust gekozen om bepaalde (communicatief vaardige) deelnemers als discussieleider aan te wijzen. Ons advies aan u is om op basis van de uitkomsten in de evaluatie vervolgbijeenkomsten aan te passen. Op die manier vindt u een nog betere aansluiting met de specifieke doelgroep.

5 BORGING HANDREIKING WMO PARTICIPATIE OUDERE MIGRANTEN EN VLUCHTELINGEN

5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken heeft u kunnen lezen hoe u in het kader van de Wmo in contact kunt komen met groepen oudere migranten en vluchtelingen binnen uw gemeente door het gebruik van de Handreiking Wmo participatie oudere migranten en vluchtelingen. Ook is uitgebreid aandacht besteed aan de wijze waarop dat contact het beste kan worden voorbereid en vormgegeven. Hiervoor zijn de stappen van twee participatie-instrumenten¹ uitgebreid beschreven en geïllustreerd vanuit de ervaringen die pilotgemeenten hebben opgedaan.

Het zou echter voor een gemeente en de groepen oudere migranten en vluchtelingen een meerwaarde betekenen als dit contact niet eenmalig is maar een meer continu karakter krijgt. Borging van de handreiking en de stappen en instrumenten uit deze handreiking binnen de gemeentelijke organisatie zijn daarom van essentieel belang. Dit hoofdstuk besteedt aandacht aan de argumenten waarom en de wijze waarop borging kan plaatsvinden binnen de gemeentelijke organisatie.

5.2 Waarom is borging belangrijk?

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning wordt de verantwoording over het gevoerde beleid horizontaal richting de burger geregeld. Om dat proces van horizontalisering goed te laten verlopen is het van belang dat de inbreng van de direct betrokkenen, inclusief oudere migranten en vluchtelingen, bij de totstandkoming van het beleid wordt versterkt (zie artikel 11 Wmo). Tevens is het van belang dat deze groepen worden betrokken bij de uitvoering en monitoring van dat beleid.

De betrokkenheid van oudere migranten en vluchtelingen bij het gemeentelijk Wmo-beleid kan worden gewaarborgd indien de Handreiking Wmo participatie oudere migranten en vluchtelingen consequent wordt toegepast in alle fases van de beleidscyclus: van beleidsvoorbereiding tot de evaluatie van het beleid en de bijstelling daarvan. Daarbij is het van belang dat de gemeente een eigen visie op oudere migranten en vluchtelingen in relatie tot de Wmo ontwikkelt. Bij het ontwikkelen van deze visie is het aan te raden niet alleen het eigen probleemoplossend vermogen van de burger centraal te stellen, maar ook het uitgangspunt dat kwetsbare burgers zoals oudere migranten en vluchtelingen extra ondersteund dienen te worden.

¹ Het instrument 'Training interculturele communicatie' en het instrument 'In gesprek met...'

De gemeente kan daarbij beslissen specifiek aandacht te geven aan de prestatievelden die voor oudere migranten en vluchtelingen relevant zijn. Dat zijn volgens ons de volgende prestatievelden:

- het geven van informatie, advies en cliëntenondersteuning;
- het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
- het bevorderen van de deelname van het maatschappelijke verkeer en het bevorderen van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychiatrisch probleem;
- het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychiatrisch probleem;
- OGGZ, de openbaar geestelijke gezondheidszorg.

De keuze voor deze prestatievelden dient expliciet te worden vermeld in de lokale Wmo-beleidsplannen.

5.3 **Borging via de gemeentelijke beleidscyclus**

Via de beleidscyclus van de gemeente stelt de raad het beleid voor de komende jaren vast en legt het college verantwoording af over de uitvoering van het beleid. Ook wordt via de beleidscyclus bepaald hoeveel geld de gemeente aan verschillende beleidsterreinen uitgeeft en hoe de gemeente er financieel voorstaat. De beleidscyclus bestaat uit de volgende onderdelen:

- a) Coalitieakkoord
- b) Perspectievennota
- c) Programmabegroting
- d) Voortgangsrapportages
- e) Jaarrekening

a) Coalitieakkoord (beleid vaststellen)

In het coalitieakkoord kunnen afspraken worden gemaakt over oudere migranten en vluchtelingen in relatie tot de Wmo en relevante prestatievelden. Daarin kan bijvoorbeeld de keuze worden gemaakt om in de komende collegeperiode meer ontmoetingsplekken voor deze groepen te realiseren, of meer intermediairs in de eigen taal op te leiden. Als het goed is komen deze keuzes voort uit de uitkomsten van de instrumenten zoals vermeld in deze handreiking. Deze keuzes gelden dan voor de komende vier jaar.

b) Perspectievennota (voorbereiding en visie)

In de perspectievennota wordt het coalitieakkoord verder uitgewerkt. De perspectievennota staat aan het begin van een financieel jaar (=cyclus) en verschijnt ieder voorjaar. In de perspectievennota kan het college voorstellen dat verschillende onderwerpen die te maken hebben met oudere migranten en vluchtelingen, in dat jaar als extra onderwerp worden meegenomen en gefinancierd. Gezien de bijzonder kwetsbare positie van oudere migranten en vluchtelingen en het feit dat deze groepen doorgaans niet vermeld staan in de

huidige coalitieakkoorden, lijkt dit een geschikt middel om aandacht te geven aan de genoemde groepen. Bij het maken van de perspectievennota kan het door ons ontwikkelde participatie-instrument worden ingezet. Er kunnen bijvoorbeeld discussiebijeenkomsten met de groepen oudere migranten en vluchtelingen worden georganiseerd om de input voor de nota te genereren.

c) Programmabegroting (voorbereiding en visie)

De programmabegroting is een vooruitblik naar de komende jaren. Daarin beschrijft het College van Burgermeester en Wethouders aan de gemeenteraad welke plannen zij voor de komende jaren heeft. Naast de vaste taken die de gemeente heeft, zijn er ook elk jaar enkele bestuurlijke speerpunten. Wellicht dat de problematiek van oudere migranten en vluchtelingen tot deze speerpunten kan behoren, of kunnen onderwerpen die vanuit de training dan wel gesprekken met oudere migranten naar voren zijn gekomen, in deze programmabegroting worden vermeld.

d) Voortgangsrapportages (monitoring en beleidsevaluatie)

Twee keer per jaar verschijnt een voortgangsrapportage, waarin de voortgang van het programma uit de programmabegroting tegen het licht wordt gehouden. Met de voortgangsrapportage verantwoordt het college zich aan de raad. Bij het maken van de voortgangsrapportages betreffende de uitvoering van de gemeentelijke Wmo-plannen kan worden gebruikgemaakt van de Handreiking Wmo participatie oudere migranten en vluchtelingen. Het door ons ontwikkelde participatie-instrument kan worden toegepast om de resultaten onder professionals en oudere migranten en vluchtelingen te inventariseren.

e) Jaarrekening (verantwoording)

Een financiële cyclus wordt afgesloten met een jaarrekening. In deze jaarrekening staat een eindafrekening per programma-onderdeel van de programmabegroting. Daarin kunnen de uitgaven voor de voorzieningen en activiteiten voor oudere migranten worden vermeld.

5.4. Tot slot: specifiek Wmo-beleid

Feitelijk kan een gemeente de handreiking toepassen in alle fasen van het Wmo-beleidsproces: de voorbereiding, de organisatie en uitvoering en de evaluatie van de Wmo. Om dit proces goed te laten verlopen is het van belang deze handreiking toe te voegen aan de Wmo-gereedheidskist met reeds ontwikkelde algemene participatie-instrumenten. Zoals de Algemene handreiking, het Communicatieplan voor raden, burgers en cliënten, de Handreiking burgerparticipatie, et cetera.

Het is van belang dat al in de beleidsvoorbereidende fase de situatie en problematiek van oudere migranten en vluchtelingen zijn ingebed. Dat kan

door een werkgroep op te richten die zich daarover buigt en de input levert voor de startnotitie van het vierjaarlijkse Wmo-plan. In deze startnotitie kan worden vermeld dat een van de essentiële keuzes het waarborgen van de belangen van oudere migranten en vluchtelingen is.

Bij het vaststellen van de startnotitie door de raad worden vervolgens passende financiële middelen bepaald. In de beleidsnotitie die daarna wordt opgesteld, worden de keuzes ten aanzien van oudere migranten en vluchtelingen vertaald naar de concrete doelstellingen, maatregelen en de te behalen resultaten.

Tot slot kan voor de evaluatie en monitoring van de uitvoering van (delen van) het gemeentelijke Wmo-beleid worden gebruikgemaakt van de instrumenten die zijn beschreven in deze Handreiking Wmo participatie oudere migranten en vluchtelingen.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

SOCIALE KAART EINDHOVEN: OUDERE (55+) VLUCHTELINGEN

1 Demografie ('Harde cijfers')

1.1 Algemeen

In totaal zijn er 57.000 migranten en migrantenkinderen¹ in Eindhoven ('Eindhovenaren van her en der', februari 2008). Zij vormen ruim een kwart (27%) van de inwoners. Ten opzichte van andere grote steden neemt Eindhoven een middenpositie in. Ter vergelijking: het percentage migranten in Utrecht is 31 procent en in Tilburg 21 procent. Het aandeel allochtonen heeft in Eindhoven de afgelopen jaren een behoorlijke groei gekend (toename van zestien procent ten opzichte van 2000).

1.2 Oudere vluchtelingen

In de gemeente Eindhoven wordt onderscheid gemaakt naar vijf categorieën migranten: arbeidsmigranten, migranten uit voormalige koloniën, migranten uit China, Italië, Indonesië en Egypte, Oost-Europeanen en vluchtelingen.

Tabel B1.1 Oudere vluchtelingen Eindhoven

Specifiek		Iran	Irak	Somalië	Afghanistan	Totaal Eindhoven
Aantallen	Totaal	584	505	572	765	209.702
doelgroep	55+	6%	3%	5%	7%	27%
	man	60%	58%	59%	53%	51%
	vrouw	40%	42%	41%	47%	49%
	30-54 jr.	46%	40%	37%	31%	36%
	55-64 jr.	4%	3%	3%	4%	11%
	> 64 jr.	3%	1%	2%	3%	16%
Verblijfsduur	< 3 jaar	15%	18%	18%	8%	-
	3-10 jaar	27 %	50%	38%	58%	-
	> 10 jaar	57%	33%	44%	34%	-
Segregatie index	Index	37	40	49	40	24*
Gezins-situatie	Alleenstaande met kind(eren)	4%	4%	6%	3%	3%

* Segregatie-index totaal niet-westerse migranten.

Bron: 'Eindhovenaren van her en der', 1 januari 2007 (afgeronde percentages)

¹ De gemeente Eindhoven hanteert deze definitie vanwege negatieve associaties die de term 'allochtonen' kan oproepen. De omschrijving van allochtonen is hetzelfde als de definitie van het CBS: 'persoon waarvan één of beide ouders in het buitenland geboren zijn'.

In afstemming met de gemeente Eindhoven is besloten de pilot te richten op de groep vluchtelingen, en dan specifiek op de vluchtelingen uit islamitische landen. Het gaat hier concreet om vluchtelingen uit: Irak, Iran, Afghanistan en Somalië. Het aantal vluchtelingen ten aanzien van de bovenstaande vier groepen in Eindhoven is in de periode van 1993 tot 2007 flink gestegen (van 368 naar 2426). Dit is overeenkomstig landelijke ontwikkelingen (het aandeel niet-westerse allochtonen in de vier grote steden is toegenomen tot 31%). De geselecteerde doelgroepen (zie tabel) betreffen zo'n vier procent van de allochtonen in Eindhoven. Van die vier doelgroepen is drie tot zeven procent ouder dan 55 jaar, terwijl van de totale bevolking in Eindhoven 27 procent 55+ is (!). Typerend voor migranten en migrantenkinderen uit niet-westerse landen is dat ze over het algemeen jong zijn. Voor de vier doelgroepen geldt dat nog nadrukkelijker.

Vijfenzestig procent van de Iraniërs heeft de Nederlands nationaliteit ten opzichte van 41 procent van de Irakezen, 55 procent van de Somaliërs en veertig procent van de Afghanen. Zo'n 85 procent van deze vier bevolkingsgroepen is al meer dan drie jaar in Nederland. De vier bevolkingsgroepen hebben een hoge segregatie-index wat betekent dat zij geconcentreerd in enkele buurten wonen. De hoogste segregatie-index hebben de Somaliërs. Ten aanzien van de gezinssituatie valt op dat er binnen de doelgroepen weinig alleenstaanden zijn of samenwonenden zonder kinderen en er veel thuiswonende kinderen zijn.

De Somalische bevolkingsgroep is geen omvangrijke groep in Eindhoven, maar wel een groep die opvalt als het gaat om maatschappelijke achterstanden en integratie in de Nederlandse samenleving. De problematiek van de Somaliërs in Eindhoven heeft voornamelijk betrekking op: het gebrek aan sociale contacten/isolement (13,5%), taalniveau (10,8%) en de afhankelijkheid van anderen in de Nederlandse samenleving (8,1%).²

² Onderzoek naar de intergratie van de Somalische gemeenschap in Eindhoven uitgevoerd door Palet, oktober 2004.

2 Gewoonten en gebruiken ('zachte cijfers')

Wat achterhalen

Gewoonten en gebruiken doelgroep

- Rituelen
- Politieke/religieuze voorkeur
- Redenen komst Nederland: arbeidsmigratie of (politieke) vluchteling
- Diversiteit (groepsverbanden), heterogeniteit, sociale cohesie
- Mate participatie, emancipatie en integratie (sociaal en economisch)
- Sleutelfiguren
- Taal
- Opleidingsgraad en uitkeringsgraad
- Werkzame branches (via KvK)

Zelforganisaties

- Politieke/religieuze stroming
- De cultuur van de zelforganisatie: naar binnen of buiten gericht
- Doelstellingen/activiteiten
- Beschikbaarheid van het actieve kader
- Relatie gemeente – zelforganisaties
- Naast zelforganisaties andere vormen van organisatie (scholen, kerken, etc.)

Gezondheidssituatie

- Vragen vanuit doelgroep
- Gebruik voorzieningen
- Problemen over welzijn/gezondheid
- Bereikbaarheid zorg/welzijn
- Gezondheidsachterstanden

2.1 Algemeen

Er is een aantal specifieke knelpunten te noemen voor de sociaal-economische situatie van vluchtelingen. Een groot gedeelte van de vluchtelingen in Nederland is werkeloos. Slechts 35 procent van de vluchtelingen die wil werken, heeft betaald werk. Ook blijkt dat degenen met betaald werk vaak onder hun niveau werkzaam zijn. De gezondheid van migrantengroepen is over het algemeen minder goed dan die van de autochtone bevolking. Daarnaast maken de migranten ook beduidend minder gebruik van diverse voorzieningen. Specifiek voor veel vluchtelingengroepen geldt dat ze een relatief klein netwerk hebben. Daarom zijn de mogelijkheden om de draagkracht te versterken vanuit het sociale netwerk beperkt. Voor veel vluchtelingen geldt dat ze de oplossingen voor zorg allereerst uit de eigen kring verwachten. Voor grotere migrantengroepen vindt in veel gevallen de informatievoorziening (deels) plaats in de eigen taal. Veel kleinere vluchtelingengroepen worden niet of nauwelijks bereikt.

In 2000 is door het ITS³ een onderzoek gedaan naar de situatie van vluchtelingen in Nederland. Specifiek heeft dit onderzoek zich gericht op vluchtelingen uit Afghanistan, Ethiopië, Eritrea, Iran, Somalië en Vietnam. Voor de vluchtelingen uit Afghanistan, Iran en Somalië (drie van de doelgroepen in Eindhoven) worden de resultaten in hoofdlijnen c.q. de opvallendheden gepresenteerd:

Afghanen:

- Sterke groei van asielaanvragen (veelal vluchtelingen)
- Veel hogeropgeleiden
- Slechte taalbeheersing
- Erg lage arbeidsdeelname (14%)
- Opvallend laag inkomen
- Redelijke gezondheid (over het algemeen)

Iraniërs:

- Veelal na 1985 gekomen als vluchteling (piek in 1994)
- Veel hoogopgeleiden
- Beperkte taalproblemen
- Zo'n veertig procent heeft een betaalde baan
- Laag inkomen
- Redelijke gezondheid (over het algemeen)
- Vijftig procent is islamitisch

Somaliërs:

- Sinds 1970 in Nederland, sterke stijging van 1992-1995
- Weinig hoog opgeleiden
- Weinig ouderen
- Opvallend slechte taalbeheersing
- Laag inkomen
- Dertig procent heeft een betaalde baan
- Vrijwel allen islamitisch
- Gezondheidstoestand goed
- Weinig contact met Nederlanders

2.2 Bestaande voorzieningen gemeente

De gemeente informeert de burgers op diverse manieren over de WMO. Naast de gemeente zijn onder andere de organisaties Vluchtelingenwerk Eindhoven, Welzijn Eindhoven en de GGD actief op gebied van de participatie van migranten.

³ D. Engelhard (2007) *Met kennis van feiten. Vluchtelingen, nieuwkomers en gezondheid in cijfers*. Utrecht: Stichting Pharos.

H. van den Tillaart, M. Olde Monnikhof, S. van den Berg, J. Warmerdam (2000) *Nieuwe etnische groepen in Nederland. Een onderzoek onder vluchtelingen en statushouders uit Afghanistan, Ethiopië, Eritrea, Iran, Somalië en Vietnam*.

De gemeente Eindhoven verstrekt op verschillende manieren informatie over de WMO. Informatie is zowel digitaal als fysiek verkrijgbaar via het WMO-loket. Daarnaast zijn in Eindhoven de PIT-teams⁴ actief. Bij het budgetconsult van het PIT-team (huisbezoeken/wijkgericht/vooralsnog doelgroep 65+/individuele voorlichting op maat) is de WMO een vast onderdeel. Er wordt aandacht besteed aan de uitgangspunten van de WMO (zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen) en de voorzieningen (huishoudelijke hulp, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, enzovoort). Daarnaast wordt wijkgericht (groeps)voorlichting gegeven wanneer hier vraag naar is. In de maanden oktober en november van 2007 hebben diverse voorlichtingsbijeenkomsten bij de moskeeën plaatsgevonden. De besturen hebben tijdens gesprekken hun wensen (informatiebehoefte) kenbaar gemaakt. Alle moskeeën is een aanbod gedaan op het gebied van SDV, IO, WMO, inburgering en gezondheidsvoorlichting. De voorlichting waar met name behoefte aan was, is gericht op inkomensondersteuning. Eén moskee (Anware Medina/Surinaamse moskee) heeft aangegeven behoefte te hebben aan voorlichting over de WMO. Mogelijk volgen in de toekomst meer bijeenkomsten omtrent de WMO. Informatie (bijvoorbeeld folders) wordt in principe niet in meerdere talen uitgebracht. Vanuit de gemeente Eindhoven wordt in principe in het Nederlands gecommuniceerd. Vanuit PIT wordt bij de benadering van de doelgroep echter wel rekening gehouden met een eventuele taalbarrière bij de groep allochtonen. PIT besteedt veel aandacht aan de brieven (begrijpelijke taal, groter lettertype), maar ze communiceren niet alleen schriftelijk. PIT probeert de doelgroepen via intermediairs, ontmoetingsplekken in de wijk en huis-aan-huisacties te bereiken. Tot slot is er een dvd voor allochtonen over de WMO uitgebracht (WMO ooh!) door Zorgbelang. Onderzocht wordt op welke manier de gemeente Eindhoven hier gebruik van kan maken.

Vanuit de GGD werken zogenaamde allochtone zorgconsulten. De allochtone zorgconsulten functioneren als een intermediair tussen de betreffende gemeenschap en de eerstelijns (bijvoorbeeld huisarts). Ze verrichten ook intakes. Daarnaast is er bij voorlichting voor mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken, contact met Voorlichters Eigen Taal van de GGD. Vanuit Welzijn Eindhoven worden onder andere multiculturele excursies georganiseerd. Aan deze excursies kunnen verschillende migrantengroepen deelnemen en zij maken kennis met verschillende aspecten van de stad. Vluchtelingenwerk Eindhoven organiseert diverse activiteiten specifiek voor de doelgroep vluchtelingen, waaronder ook informatiebijeenkomsten over de WMO.

⁴ Preventie Informatie Team.

3 Inventarisatie koepels en zelforganisaties⁵

3.1 Algemeen

Centrum Ontwikkelingssamenwerking (COS) Eindhoven
Dr. Cuyperslaan 53
5622 MA Eindhoven
Tel: 040-2443063

De vereniging COS Nederland werkt aan de versterking van het draagvlak in Nederland voor een duurzame en rechtvaardige wereld, door burgers actief te betrekken bij activiteiten op het gebied van internationale samenwerking en discussies over mondiale vraagstukken. Onder het motto 'Denk mondiaal, handel lokaal' stimuleren de COS'en het maatschappelijke debat over internationale vraagstukken in relatie tot de eigen samenleving.

Eindhoven Samen Tegen Racisme (EstR)
Hooghuisstraat 29c;
5611 GS Eindhoven
Tel: 040-2960780
E-mail: estr@worldmail.nl
<http://www.kleurrijkstad.dse.nl>

Vluchtelingen Werk Eindhoven
Oranjestraat 1
5611 JG Eindhoven
Tel: 040-2433010 (ma t/m do 9.00-17.00 uur)
Fax: 040-2466418
E-mail: info@vluchtelingenwerkeindhoven.nl
<http://www.vluchtelingenwerkeindhoven.nl>

OVAA (Overleg Allochtonen en Autochtonen Eindhoven)
Contactpersoon: Tanja Vermaas
Willemstraat 59
5611 HC Eindhoven
Tel: 040-2359908
<http://www.ovaa-ehv.nl/>

Het OVAA signaleert, initieert en adviseert over ontwikkelingen binnen diversiteit en gender in de samenleving in de breedste zin van het woord. De ondersteuning van het OVAA wordt sinds de oprichting in 1999 verzorgd door Palet, steunpunt voor multiculturele ontwikkeling in Noord-Brabant.

⁵ Handleiding communicatie met allochtonen 2002.

Stichting Palet, steunpunt voor multiculturele ontwikkeling in Noord-Brabant.
Willemstraat 59
5611 HC Eindhoven
<http://www.palet.nl>

3.2 Zelforganisaties

Iran

Iraanse en Koerdische vluchtelingen zelforganisatie
Franse Baan 39
5627 JN Eindhoven
Tel: 2422621

De Raad van Iraanse Vluchtelingen en Migranten in Nederland
Sterappelstraat 5
5632 NM Eindhoven

Stichting voor mensenrechten in Iran en Kurdistan (IKVZO)
Diestlaan 7
5628 TV Eindhoven
Tel: 040-8428673
Contactpersoon: Fayegh Mahmoudi
E-mail: fayeghmahmoudi@yahoo.com

Irak

Irakese Arabieren
Verdistraat 33
5654 DL Eindhoven

Somalië

Stichting Somalische Cultuur Regio Eindhoven
p.a. Islamitisch Cultureel Centrum El Fourqaan
Otterstraat 2
5622 AL Eindhoven

Stichting Somalische vrouwen
Tarwelaan 38
5632 KE Eindhoven

Stichting Somalian Minorities
Newtonplein 4
5621 CM Eindhoven

Somalische Vereniging Zuidoost-Brabant
Wenckenbachstraat 41
5621 HA Eindhoven

Stichting Somalische Cultuur Regio Eindhoven
Van Poppelstraat 6
5622 BJ Eindhoven

Stichting Somalische Gemeenschap
Pieter Lastmanstraat 1
5642 LL Eindhoven

Afghanistan

Afghaanse Culturele Sichting Eindhoven (ACSE)

Papaverstraat 24

5644 CR Eindhoven

BIJLAGE 2

SOCIALE KAART GORINCHEM: OUDERE (55+) VLUCHTELINGEN EN MIGRANTEN

1 Demografie ('harde cijfers')

1.1 Algemeen

In totaal wonen er 34.288 inwoners in Gorinchem, waarvan 7976 allochtone inwoners. Het aandeel allochtonen in Gorinchem (23,3%) ligt hoger dan het landelijke gemiddelde van 19,4 procent. Het aandeel allochtonen is de afgelopen tien jaar gestaag gegroeid (in 1997 20%). Deze stijging heeft grotendeels betrekking op de toename van niet-westerse allochtonen. De groep niet-westerse allochtonen is met een derde toegenomen. De verhouding tussen westerse en niet-westerse allochtonen verschilt weinig met landelijke cijfers: landelijk gezien is die verhouding 45/55, in Gorinchem is de verhouding 40/60. De tien meest voorkomende migrantengroepen in Gorinchem zijn weergegeven in de tabel. Landelijk gezien is deze volgorde respectievelijk: Indonesië, Duitsland, Turkije, Suriname, Marokko, Nederlandse Antillen en Aruba, België, voormalig Joegoslavië, Verenigd Koninkrijk en Polen.

Tabel B2.1 Vluchtelingen en migranten Gorinchem

Aantallen doelgroep	Bevolking	Man	Vrouw	0-55 jr.	55 jr. of ouder
<i>Totaal bevolking</i>	34.288	16.864	17.424	25.319	8.969
Totaal allochtonen	7.976	4.056	3.920	6.791	1.185
Niet-westers	4.784	2.460	2.324	4.382	402
Westers (EU-landen + Indonesië)	3.192	1.596	1.596	2.409	783
1. Turkije	1.750	899	851	1.602	148
2. Marokko	1.602	840	762	1.461	141
3. Indonesië	855	407	448	602	253
4. Duitsland	503	228	275	291	212
5. Griekenland	489	279	210	378	111
6. Suriname	326	168	158	291	35
7. Ver. Koninkrijk	199	124	75	179	20
8. Italië	180	111	69	132	48
9. Joegoslavië (voormalig)	175	98	77	164	11
10. België	173	78	95	130	43
Overige allochtonen	1.724	824	900	1.561	163

Bron: CBS (Demografische kerncijfers per gemeente 2007, Bevolking per regio naar herkomstgroepering en geslacht per 1 januari 2007)

De groep Turken en Marokkanen in Gorinchem is relatief groot (samen 42% van de allochtonen in Gorinchem). Grieken en Italianen zijn verhoudingsgewijs vaak gevestigd in Gorinchem.

Polen komen niet voor in de top 10 van Gorinchem.

1.2 Cijfers oudere allochtonen

Gemiddeld vijftien procent van de allochtonen in Gorinchem is 55 jaar of ouder (van alle bewoners zo'n 25%). Uit de cijfers blijkt dat de westerse allochtonen (waartoe Indonesië door het CBS ook toe wordt gerekend) verhoudingsgewijs meer ouderen kennen dan de niet-westerse allochtonen. Vooral Duitsers en Indonesiërs in Gorinchem kennen een groot aantal ouderen. De inwoners van Gorinchem afkomstig uit Turkije, Marokko, Suriname, Verenigd Koninkrijk en Joegoslavië zijn echter veel jonger dan gemiddeld.

Tabel B2.2 Percentage 55+ migranten Gorinchem

Herkomstgroepering	Totaal per doelgroep	Aantal 55+'ers in percentage van totaal
Totaal(alle groepen)	7976	15%
1. Turkije	1750	8%
2. Marokko	1602	9%
3. Indonesië	855	30%
4. Duitsland	503	42%
5. Griekenland	489	23%
6. Suriname	326	11%
7. Verenigd Koninkrijk	199	10%
8. Italië	180	27%
9. Joegoslavië (voormalig)	175	6%
10. België	173	25%

2 Gewoonten en gebruiken ('zachte cijfers')

Wat achterhalen

Gewoonten en gebruiken doelgroep

- Rituelen
- Politieke/religieuze voorkeur
- Redenen komst Nederland: arbeidsmigratie of (politieke) vluchteling
- Diversiteit (groepsverbanden), heterogeniteit, sociale cohesie
- Mate participatie, emancipatie en integratie (sociaal en economisch)
- Sleutelfiguren
- Taal
- Opleidingsgraad en uitkeringsgraad
- Werkzame branches (via KvK)

Zelforganisaties

- Politieke/religieuze stroming
- De cultuur van de zelforganisatie: naar binnen of buiten gericht
- Doelstellingen/activiteiten
- Beschikbaarheid van het actieve kader
- Relatie gemeente – zelforganisaties
- Naast zelforganisaties andere vormen van organisatie (scholen, kerken, etc.)

Gezondheidssituatie

- Vragen vanuit doelgroep
- Gebruik voorzieningen
- Problemen over welzijn/gezondheid
- Bereikbaarheid zorg/welzijn
- Gezondheidsachterstanden

2.1 Algemeen

In 2004 is door het SCP een uitgebreid onderzoek¹ uitgevoerd naar de gezondheid & het welzijn van allochtone ouderen. De onderzoeksgroep bestond uit een aantal niet-westerse allochtone groepen: Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen en Molukse ouderen (vanaf 55 jaar) die worden vergeleken met autochtone ouderen. In het algemeen groeit de groep allochtone ouderen snel. Het beroep dat zij zullen doen op gezondheidszorg en welzijnsvoorzieningen, zal naar verwachting dan ook steeds groter worden. Enkele opvallendheden uit het onderzoek:

- Van de Turkse en Marokkaanse ouderen heeft een ruime meerderheid een laag inkomen.
- Veel Turkse en Marokkaanse ouderen, en vooral vrouwen, spreken slecht of geen Nederlands en zijn hierdoor bij contacten met hulpverleners aangewezen op de hulp van partners of kinderen.
- De helft van de Turkse en Marokkaanse ouderen en 25 procent van de Surinaamse ouderen kent ernstige fysieke beperkingen (autochtone ouderen 15%).
- Ongeveer de helft van de zelfstandig wonende Marokkaanse 55-plussers en dertig procent van de Turkse ouderen ontvangt informele hulp, veelal van thuiswonende kinderen of de partner. Bij andere groepen ouderen ligt

¹ Gezondheid en welzijn van allochtone ouderen (2004), Roelof Schellingerhout (red.).

dit percentage lager: 21 procent van de Surinamers, tien procent van de Antillianen, zeventien procent van de Molukkers en tien procent van de autochtonen.

- Bijna één op de vijf Surinamers en autochtonen van 55 jaar en ouder maakt gebruik van de thuiszorg. Bij de Turken, Marokkanen, Antillianen en Molukkers is dit gebruik vele malen lager.

Kortom: veel ouderen uit de groep niet-westerse allochtonen zijn zeer kwetsbaar. Er is in veel gevallen sprake van een laag inkomen, taalproblemen, relatief veel gezondheidsproblematiek en weinig gebruik van het thuiszorgaanbod.

2.2 Feestdagen

Voor een overzicht van diverse feesten, vieringen, rituelen en gebruiken van verschillende culturen kan onder andere de 'Feesten Almanak' van Stichting Beleven worden geraadpleegd ([www. www.beleven.org/feesten/](http://www.beleven.org/feesten/)). Er kan in deze digitale Almanak worden gezocht op maand of dag, maar ook op land en religie.

2.3 Bestaande voorzieningen Gorinchem

Vanuit het Klantcontactpunt (KCP) van de Gemeente Gorinchem zijn twee ouderenadviseurs werkzaam. Deze richten zich allebei zowel op autochtone als allochtone burgers. De groep oudere allochtonen bezoekt niet of nauwelijks het Klantcontactpunt. Vaak zijn het de kinderen, kleinkinderen of bepaalde sleutelfiguren die namens de oudere allochtoon contact zoeken. In juni 2007 heeft de gemeente een Adviesgroep WMO opgezet. De adviesgroep bestaat uit actieve burgers die willen meedenken en meepraten over de WMO en als spreekbuis voor de bewoners van Gorinchem functioneren. Hierin zijn diverse lagen van de bevolking vertegenwoordigd, maar er hebben zich nauwelijks allochtonen aangemeld (onlangs één Turkse mevrouw). Graag wil de gemeente de groep allochtonen wel direct bij het platform betrekken. De doelstelling van de gemeente is om van de adviesgroep een onafhankelijke stichting te maken.

De gemeente Gorinchem kent een collectief vervoersysteem: 'de Molenhopper'. Dit systeem is opgezet om de mobiliteit van ouderen in de gemeente te verhogen. Er wordt door ouderen in Gorinchem veel gebruikgemaakt van de Molenhopper. Oudere allochtonen maken hier echter weinig gebruik van.

Vanuit de Turkse gemeenschap is naar voren gekomen dat er wel grote problemen spelen bij ouderen. Genoemde problemen zijn: ingewikkeld en veel papierwerk en financiële problemen. Op 21 november is er door het bestuur van de moskee een voorlichtingsavond voor Turkse ouderen georganiseerd. Er was iemand vanuit de gemeente, iemand vanuit het KCP en een ouderenadviseur aanwezig om op die avond voorlichting te geven over de

mogelijkheden die er ook voor allochtone ouderen zijn om hulp te verkrijgen. Er is helaas niemand op afgekomen en er wordt nu over een nieuw voorstel gesproken door het moskeebestuur (informatie via Rita van der Ploeg).

3 Inventarisatie koepels en zelforganisaties

3.1 Koepels

- Stichting Arkelstad
Stichting Arkelstad is een stedelijke instelling voor sociaal-cultureel werk in Gorinchem. Arkelstad organiseert (welzijns)activiteiten voor diverse doelgroepen: ouderen, kinderen, jongeren, vrouwen. Eén van de activiteiten voor ouderen betreft internationaal volksdansen voor vrouwen.
Contactpersoon: Lieneke Brugmans
Postbus 3010
4200 EA Gorinchem
Tel: 0183-694242
- CMO Stimulans²
Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Stimulans is een instelling voor diversiteitsbeleid in de regio Rijnmond en de regio Zuid-Holland Zuid. Stimulans verzorgt voorlichtingen aan migrantenorganisaties. Daarnaast ontwikkelt Stimulans netwerken op buurt- en wijkniveau. Zij zorgen ook voor de trainingen en opleiding van de kaderleden van de organisaties. Verder organiseren zij de informatiebijeenkomsten en wijzen ze op de mogelijkheden tot inspraak.
Daarnaast traint CMO Stimulans WMO-ambassadeurs. Dit zijn allochtone vrijwilligers die tussen de cliënt en het Klantcontactpunt van de gemeente in staan. Ook fungeert de ambassadeur als voorlichter en vraagbaak en spreekt als het nodig is dezelfde taal als de cliënt. Er wordt onder andere uitleg gegeven over de WMO en het PGB. Op dit moment zijn er zeven ambassadeurs werkzaam, waar onder vier Turkse, één Griekse en één Algerijnse. Er wordt nog gezocht naar een Marokkaanse WMO-ambassadeur. De gemeente gaat na hoe kan worden samengewerkt met de ambassadeurs om de allochtone doelgroep te bereiken.
- Stichting Centrum Integratiebevordering (CIB)
Wijnstraat 160
3311 BZ Dordrecht
Tel: 078-613 8722

² CMO Stimulans is tot stand gekomen na een fusie van Stichting Buitenlandse Werknemers Rijnmond (SBWR) en Stichting KROSBE te Rotterdam en het Centrum Integratiebevordering te Dordrecht.

3.2 Zelforganisaties

- Stichting Multiculturele jongeren
Al Anouar (richt zich op alle etniciteiten en organiseert een breed scala aan activiteiten)
Marinus Spronklaan 23
2105 CE Gorinchem
- Vereniging Ahraar
Marokkaanse vereniging, vervult een sociale functie en er is een gebedsruimte
Marinus Spronklaan 23
4205 CE Gorinchem
- Turkse Islamitische Culturele Vereniging
Behartigt de belangen van Turken, wil kennis overdragen over de Turkse cultuur en geeft cursussen Nederlands aan vrouwen
Fazantenspoor 25
4205 XL Gorinchem
- Stichting Islamitische Moskee Gorinchem en omstreken
Koepelorganisatie?
Marinus Spronklaan 23
4205 CE Gorinchem
- Griekse Gemeenschap
Archimedes
Heerenlaantje 30-d
4201 HX Gorinchem
- Somalische Culturele Vereniging (waarschijnlijk opgeheven)
IJsbaan 69
4206 VA Gorinchem
- MGT
Turkse Islamitische Culturele vereniging: richt zich op jongeren en verzorgt taal- en cultuurlessen, integratiebevorderende thema-avonden, wil een thuis zijn voor jongeren
Op hetzelfde adres ook: Sena vrouwenorganisatie (integratiebevordering)
Karel de Stoutestraat 24
4205 HM Gorinchem
- Turkse Arbeiders- en jongerenvereniging (richt zich op het bevorderen van integratie, participatie, emancipatie. Wil een rol spelen in het sociaal-culturele en educatieve debat)
Heerenlaantje 30-e
4201 HX Gorinchem

- Unie van Marokkanen (belangen behartigen, organiseert activiteiten, en probeert de beeldvorming te verbeteren)
Kleine Haarsekade 125a
4205 NL Gorinchem
- HDV (Islamitische stichting Nederland voor Turken, voor mannen en vrouwen)
Islamitische Stichting Nederland-Gorinchem
Suleyman Celebi
Hoefslag 9
4205 NK Gorinchem
- Gorinchem Turk Radio GTR (informatie en nieuws voor Turken)
Van Maaseikstraat 8
Gorinchem

Niet bekend bij gemeente:

- Gorinchemse Turkse Islamitische Culturele Vereniging
Gerard van Lomstraat 155
4204 VG Gorinchem
- Turkse Islam Culturele Jeugdvereniging
Krijtstraat 6
4201 GD Gorinchem
- Emetlaa Raai
Karel de Vijfdelaan 3
4025 HW Gorinchem

Gegevens zijn verkregen van het internet (www.islaam.nu) en bij de gemeente Gorinchem (contactpersoon Rita van der Ploeg). Daarnaast is wellicht aanvullende informatie te verkrijgen via het Centrum Integratiebevordering in Dordrecht (onderdeel van CMO Stimulans). Zij hebben het overzicht van MZO's destijds opgesteld.

BIJLAGE 3

SOCIALE KAART ROTTERDAM: OUDEREN (55+) UIT VOORMALIG JOEGOSLAVIË

1 Demografie: ('harde cijfers')

1.1 Algemeen

In totaal zijn er 270.775 migranten in Rotterdam (bron: COS). Zij vormen 45 procent van de inwoners. Dit is overeenkomstig landelijke ontwikkelingen (het aandeel allochtonen in de vier grote steden is toegenomen tot 43%). In Rotterdam waren voor de gemeente de volgende argumenten doorslaggevend voor de keuze voor voormalig Joegoslaven: de versnippering van de gemeenschappen, de organisatiegraad van deze gemeenschappen en de mate van bereikbaarheid. Na het uiteenvallen van Joegoslavië zijn in Rotterdam veel verschillende zelforganisaties van voormalig Joegoslaven ontstaan. De meeste daarvan zijn etnisch georganiseerd. Sommige organisaties zijn sterk naar binnen gericht. Voor de gemeente ontbreken op enkele uitzonderingen na binnen deze zelforganisaties herkenbare sleutelfiguren. Vanwege deze reden vormen de voormalig Joegoslaven een groep die de gemeente niet goed kent. De voormalig Joegoslaven (zie tabel) betreffen zo'n drie procent van de allochtonen in Rotterdam. Typerend voor migranten en migrantenkinderen is dat ze over het algemeen jong zijn. Van de totale groep migranten is zo'n twaalf procent ouder dan 55 jaar. Ter vergelijking: van alle Rotterdammers is bijna 25 procent ouder dan 55 jaar.

Tabel B3.1 Voormalig Joegoslaven Rotterdam

Specifiek		Voormalig Joegoslavië	Totaal (alle migranten)	Totaal (alle Rotterdammers)
Aantallen doelgroep	Totaal	9.097	270.775	588.718
	55+	1.596 (18%)	33.550 (12%)	145.803 (25%)
Reden (en) komst gemeente	Asielverzoek, gezinsvorming en gezinshereniging			

Bron: COS (1 januari 2007) en CBS voormalig Joegoslaven in Nederland (2005)

1.2 Voormalig Joegoslaven

Het aantal voormalig Joegoslaven in Rotterdam in 2006 was 9097. Het kan hier gaan om migranten afkomstig uit Bosnië-Herzegovina, Joegoslavië, Federale Republiek Joegoslavië, Kroatië, Macedonië, Servië & Montenegro of Slovenië. Hieruit is duidelijk dat de gemeentelijke registratie niet volledig

inzicht kan bieden in de aantallen binnen de etnische groepen. Dit komt door het feit dat het ook na de oorlog en het ontstaan van de nieuwe landen op het gebied van voormalig Joegoslavië, het lange tijd niet mogelijk was zich anders dan als (voormalig) Joegoslaaf te registreren. Het aantal voormalig Joegoslaven ouder dan 55 jaar is opvallend hoog (18%) vergeleken met andere migranten. Echter, ten opzichte van de rest van de Rotterdamse bevolking vormen de voormalig Joegoslaven in Rotterdam een relatief jonge bevolking: twee derde is jonger dan veertig jaar. Het aantal voormalig Joegoslaven zal de komende jaren stijgen door huwelijksmigratie en natuurlijke aanwas. Grootschalige instroom door asiel valt niet meer te verwachten.

1.3 Landelijke migratieontwikkelingen voormalig Joegoslaven

Over de afgelopen tien jaar zijn er met name veel voormalig Joegoslaven naar Nederland gekomen in de periode 1995-1996 en van 1999-2001. Deze toename betreft vrijwel alleen asielaanvragen en is uiteraard direct gerelateerd aan de destijds plaatsgevonden oorlog in voormalig Joegoslavië. In de onderstaande tabel zijn de meest recente cijfers (2004) van migratiemotieven van voormalig Joegoslaven weergegeven. De meest voorkomende migratiemotieven zijn: asielverzoek, gezinsvorming en gezinshereniging. Er zijn erg weinig veertigplussers die studie als migratiemotief hebben. Het aantal migranten dat vanwege de studie naar Nederland toekomt, is de afgelopen tien jaar sterk toegenomen (van 0,2 % naar 11%).

Tabel B3.2 Migratiemotieven Joegoslaven (CBS, cijfers over 2004)

	Totaal motieven	Arbeid	Asiel	Gezinshereniging	Mee-migrerende gezinslid	Gezinsvorming	Studie	Overige motieven
Alle leeftijden	100% (906)	6,7%	19,3%	14,2%	1,4%	32,6%	11,1%	14,3%
40 jaar of ouder	100% (116)	3,4%	34,5%	10,3%	0,9%	25,9%	1,7%	24,1%

2 Gewoonten en gebruiken ('zachte cijfers')

Wat achterhalen

Gewoonten en gebruiken doelgroep

- Rituelen
- Politieke/religieuze voorkeur
- Redenen komst Nederland: arbeidsmigratie of (politieke) vluchteling
- Diversiteit (groepsverbanden), heterogeniteit, sociale cohesie
- Mate participatie, emancipatie en integratie (sociaal en economisch)
- Sleutelfiguren
- Taal
- Opleidingsgraad en uitkeringsgraad
- Werkzame branches (via KvK)

Zelforganisaties

- Politieke/religieuze stroming
- De cultuur van de zelforganisatie: naar binnen of buiten gericht
- Doelstellingen/activiteiten
- Beschikbaarheid van het actieve kader
- Relatie gemeente – zelforganisaties
- Naast zelforganisaties andere vormen van organisatie (scholen, kerken, etc.)

Gezondheidssituatie

- Vragen vanuit doelgroep
- Gebruik voorzieningen
- Problemen over welzijn/gezondheid
- Bereikbaarheid zorg/welzijn
- Gezondheidsachterstanden

2.1 Algemeen

In Nederland wonen ruim 75.000 voormalig Joegoslaven (cijfers CBS, 2004). Ruim veertig procent van de uit voormalig Joegoslavië afkomstige bevolking heeft Bosnië als herkomstgebied. Hun aandeel is twee keer zo groot als dat van de Serviërs. Andere relatief grote deelpopulaties zijn Kroaten en Kosovaren, met dertien en elf procent van het totaal. De gemeenschap voormalig Joegoslaven bestond in Nederland aanvankelijk uit voormalige gastarbeiders en hun kinderen; sinds het uitbreken van de oorlog is hun aantal verdubbeld als gevolg van asielmigratie, daarmee samenhangende volgmigratie en natuurlijke aanwas. De voormalig Joegoslaven vormen een relatief jonge bevolking, twee derde is jonger dan veertig jaar. Bijna een kwart van de voormalig Joegoslaven woont in één van de vier grote steden, waarbij Rotterdam de uitschieter is. In vergelijking met andere vluchtelingengroepen hebben voormalig Joegoslaven een hoog opleidingsniveau, een hoge arbeidsparticipatie en ook relatief hoog percentage met uitkeringen (Met kennis van feiten, David Engelhard, 2007). Opmerkelijk is, gezien de landelijke cijfers, de verhoudingsgewijs hoge criminaliteit onder voormalig Joegoslaven. Voormalig Joegoslavische jongeren zijn sterk oververtegenwoordigd in de statistieken van vermogensdelicten. Na 1992 is het verenigingsleven van de Joegoslavische gemeenschappen in Nederland georganiseerd langs etnische en nationale lijnen. Dit als gevolg van de oorlog en de daarop volgende erkenning van de nieuwe landen op het gebied van voormalig Joegoslavië.

Het Landelijk Inspraakorgaan Zuid-Europeanen (LIZE) organiseert gemeenschappelijke activiteiten voor deze gemeenschappen gebaseerd op erkenning van nieuw gearticuleerde nationale identiteiten (CBS, Bevolkingstrends 2005 en 2007). Vluchtelingenorganisaties hebben doorgaans een in etnisch opzicht meer heterogene samenstelling. De voormalig Joegoslaven spreken Servisch, Kroatisch of Bosnisch, afhankelijk van het land waaruit ze afkomstig zijn.

Ook in Rotterdam zijn na de oorlog in voormalig Joegoslavië diverse nieuwe verenigingen ontstaan. Mensen uit voormalig Joegoslavië wonen verspreid door de hele stad en daarom heeft een stedelijke benadering de voorkeur. Er is geen compleet overzicht bij de gemeente van actieve zelforganisaties van voormalig Joegoslaven. Veel Joegoslaven in Rotterdam combineren een baan met scholing.

2.2 Bestaande voorzieningen gemeente¹

De gemeente Rotterdam hanteert geen doelgroepenbeleid. Dat wil zeggen dat er geen informatievoorzieningen worden ontwikkeld (zoals folders en dergelijke) in de taal van specifieke minderheden. Voor vragen over WMO-zaken (zoals bijvoorbeeld individuele aanpassingen in een woning) kunnen alle burgers terecht bij het WMO-loket (VraagWijzer loket). Er zijn in de gemeente Rotterdam drie vestigingen van de afdeling Individuele Voorzieningen van SoZaWe; in iedere deelgemeente is c.q. komt een VraagWijzer loket (er zijn dertien deelgemeenten). Wmo-punten waar men langs kan voor vragen; in Noord, Zuid en Centrum. De uitvoering van de WMO in Rotterdam ligt bij de deelgemeenten. Bij het Vraagwijzerloket kunnen burgers terecht voor alle maatschappelijke vragen. Ouderen kunnen gebruikmaken van het vervoersconcept 'Vervoer op maat'. Daarnaast zijn er in de gemeente ouderenteams werkzaam om minder bedeelde ouderen te ondersteunen.

De centrale ingang voor alle vrijwilligersorganisaties is InZ (www.inz.nl). Indien er een cursus e-mailen of internetten voor ouderen is gewenst kan er gebruik worden gemaakt van Stichting Toer. Die komen op verzoek met allerlei apparatuur langs. (N.B. VoM, ouderenteams en TOER worden hier als voorbeelden genoemd, het zijn uiteraard niet de enige voorzieningen voor ouderen in de gemeente Rotterdam).

¹ De hier beschreven voorzieningen van de gemeente Rotterdam betreft geen complete lijst van alle voorzieningen voor ouderen en/of (oudere) migranten. Het betreft de besproken en verzamelde informatie in de pilotbijeenkomsten.

3 Inventarisatie Koepels en zelforganisaties

3.1 Koepels

In Rotterdam zijn diverse koepels van migranten, ouderen en zorg actief:

- PBR (Platform Buitenlanders Rijnmond)
Contactpersoon: Jan Rotgers (consulent van het Platform Buitenlanders Rijnmond) is inmiddels gestopt. Nieuw contactpersoon is nog niet bekend. Het PBR is door gemeente betrokken bij Wmo-plan (tot 2015), maar heeft geen gebruik gemaakt van mogelijkheid tot inspraak.
- SPIOR (Stichting Platform Islamitische organisaties Rotterdam)
SPIOR is een koepelorganisatie van islamitische organisaties waaronder Bosnische moskeen. Zij zijn in principe bereid om samen te werken aan het bereiken van Bosniërs. SPIOR heeft wel gereageerd op Wmo-plan gemeente.
- SVOR (Stichting Vluchtelingen Organisaties Rijnmond)
SVOR is in 1999 ontstaan vanuit een groot aantal, in het Rijnmondgebied gevestigde, vluchtelingen-zelforganisaties, (VZO's). Deze hebben zich georganiseerd op grond van afkomst, cultuur, opleiding en sociaal-maatschappelijke achtergronden. Ondanks de vele verschillen in deze organisaties bestaat er ook een groot aantal overeenkomsten. Overeenkomsten zijn: de verwerking van traumatische ervaringen, het oppakken van het eigen levensritme en gewoonten, de behoefte tot inburgering, het thuis raken in deze nieuwe samenleving en het vinden van werk (www.svor.nl).
- CMO Stimulans
Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Stimulans is een instelling voor diversiteitsbeleid in de regio Rijnmond en de regio Zuid-Holland Zuid. De regionale organisatie Stimulans verzorgt voorlichtingen aan migranten-organisaties. Daarnaast ontwikkelt Stimulans netwerken op buurt- en wijk-niveau. Zij zorgen ook voor de trainingen en opleiding van de kaderleden van de organisaties (Wmo-ambassadeurs). Verder organiseren zij informatiebijeenkomsten en wijzen op de mogelijkheden tot inspraak. Zij coördineren samen met PBR een Wmo-platform. In het platform is sprake van grote diversiteit. Het platform is verder een goede plek waar de krachten gebundeld kunnen worden en de organisaties gezamenlijke plannen kunnen maken. Dit platform buigt zich onder andere over de specifieke wensen en bereikbaarheid van kleinere groepen. Het platform is aan het nadenken op welke manier allochtone organisaties het beste met de gemeente kunnen communiceren. Contactpersoon: Jimmy Sewnath, tel. 010-4331911, j.sewnath@cmo-stimulans.nl.

- COSBO
Centrale Organisatie Samenwerkende Bonden van Ouderen op stedelijk niveau. Behalve Hindoestanen en Chinezen zijn andere etniciteiten in deze raad nauwelijks vertegenwoordigd.
- Platform Agenda 22
Adviesorgaan in Rotterdam gericht op de zorg, geen allochtonen in vertegenwoordigd.

3.2 Zelforganisaties

Er is een aantal zelforganisaties van voormalig Joegoslaven: Bosniërs, Serviërs, Kroaten en vluchtelingen in Rotterdam:

- Club Joegoslavië
Het is een vereniging van vooral eerstegeneratie arbeidsmigranten in IJsselmonde, door de gemeente (voor een beperkt bedrag) gesubsidieerd. Aangesloten bij het PBR.
- Kroatische vereniging Rijnmond
Aangesloten bij het PBR.
- Servische Vrienden Vereniging
SVV heeft een slecht imago, wegens geweldpleging is hun club momenteel gesloten op bevel van Ivo Opstelten.
- Kroatische school
August Senoa

Binnen de Stichting Vluchtelingen Organisaties Rijnmond (SVOR) functioneert een aantal organisaties met een Joegoslavische achtergrond. Deze ontvangen geen subsidie, maar worden gefaciliteerd door de wel gesubsidieerde SVOR. Het gaat hierbij om organisaties van mensen met een vluchtachtergrond.

- Stichting Wij voor Vrede
Wij Voor Vrede is een kleine organisatie voor vluchtelingen uit ex-Joegoslavië. Zij bestaat sinds 1995 (in dat jaar heeft de organisatie zich ingeschreven bij de Kamer van Koophandel van Rotterdam), maar haar activiteiten dateren vanaf 1993. Zij wil het onderling vertrouwen van vluchtelingen, met verschillende nationaliteiten uit voormalig Joegoslavië, bevorderen en eventueel herstellen. Daarnaast helpt de organisatie bij de integratie van deze vluchtelingen. Bovendien biedt ze juridische ondersteuning aan hen. De organisatie zet ook hulpacties op die gericht zijn op Bosnië en andere gebieden van voormalig Joegoslavië (zie www.svor.nl).
Binnen de organisatie is Angela Jovanovic degene die over de WMO gaat. Zij neemt deel aan het platform van Stimulans en PBR. Zij wist niet dat er een mogelijkheid was om te reageren op het WMO-plan van de gemeente.

Zij wist ook niet dat PBR daartoe door SoZaWe werd gevraagd.

- Kroatische Radio

BIJLAGE 4

SOCIALE KAART ZWOLLE: OUDERE (45+)
CHINEZEN

1 Demografie ('harde cijfers')

Zwolle heeft in totaal 114.680 inwoners en is daarmee de 23^e stad qua inwoneraantal van Nederland. Er zijn 17.344 allochtonen woonachtig in Zwolle (Buurtmonitor 2007) Zij vormen vijftien procent van de inwoners. Zwolle heeft een laag percentage allochtonen in vergelijking met andere steden. De grotere steden (> 100.000 inwoners) in Nederland bestaan gemiddeld voor zo'n twintig procent uit allochtonen (CBS, 2006). Van de allochtonen in Zwolle heeft meer dan de helft een niet-westerse achtergrond. De Chinezen vormen een grote groep in Zwolle. Het aantal niet-westerse allochtonen in Zwolle is in de periode van 1996 tot 2006 gestegen (van 6309 naar 9718). De Chinese bevolkingsgroep betreft zo'n 3,4 procent van de allochtonen in Zwolle. Zo'n dertig procent van de Chinezen in Zwolle is ouder dan 45 jaar. De meeste Chinezen in Zwolle zijn afkomstig uit de Chinese Volksrepubliek (VRC) en een beperkt gedeelte komt uit Hongkong (13%). Over het algemeen zijn de Chinezen uit Hongkong al langer in Nederland gevestigd.

Tabel B4.1 Chinezen in Zwolle

Specifiek		Chinezen	Alle inwoners
Aantallen doelgroep	Totaal	597	114.680
		(100%)	(100%)
	45+	178	26.355
		(30%)	(23%)
	man	259	55.699
		(43%)	49%
	vrouw	338	58.981
		(57%)	51%
	40-54 jr.	115	23.746
	(19%)	(21%)	
55-64 jr.	61	11.806	
	(10%)	(10%)	
> 64 jr.	37	14.549	
	(6%)	(13%)	
Achtergrond doelgroep	In gemeente	77	-
	- voor 1980	(13%)	-
	- 1980-2000	294	-
		(49%)	-
	- na 2000	226	-
	(38%)	-	
Reden komst gemeente	Onbekend	-	

Bron: GBA, bewerking O&S per 1 januari 2007

Bron: Buurtmonitor Zwolle 2007, <http://zwolle.buurtmonitor.nl>

Tot voor kort kwamen veel Chinezen via asielmigratie naar Nederland, maar dat is vanaf 2001 fors minder geworden. Arbeid, gezinshereniging en gezinsvorming lijken zich te hebben gestabiliseerd, terwijl er een opvallende toename is van het aantal Chinezen dat naar Nederland komt om te studeren (ongeveer de helft van het aantal Chinezen dat zich sinds 2001 in Nederland heeft gevestigd). Rotterdam is Chinezenstad nummer één in Nederland (op afstand gevolgd door Amsterdam, Den Haag en Utrecht) met 7545 Chinese inwoners (Chinezen in Rotterdam, COS, 2006).

2 Gewoonten en gebruiken ('zachte cijfers')

Wat achterhalen

Gewoonten en gebruiken doelgroep

- Rituelen
- Politieke/religieuze voorkeur
- Redenen komst Nederland: arbeidsmigratie of (politieke) vluchteling
- Diversiteit (groepsverbanden), heterogeniteit, sociale cohesie
- Mate participatie, emancipatie en integratie (sociaal en economisch)
- Sleutelfiguren
- Taal
- Opleidingsgraad en uitkeringsgraad
- Werkzame branches (via KvK)

Zelforganisaties

- Politieke/religieuze stroming
- De cultuur van de zelforganisatie: naar binnen of buiten gericht
- Doelstellingen/activiteiten
- Beschikbaarheid van het actieve kader
- Relatie gemeente – zelforganisaties
- Naast zelforganisaties andere vormen van organisatie (scholen, kerken, etc.)

Gezondheidssituatie

- Vragen vanuit doelgroep
- Gebruik voorzieningen
- Problemen over welzijn/gezondheid
- Bereikbaarheid zorg/welzijn
- Gezondheidsachterstanden

2.1 Algemeen

De oudere Chinezen vormen een kwetsbare groep allochtonen. Ze zijn vaak via asielmigratie naar Nederland gekomen en vormen hier een relatief 'stille' en 'gesloten' groep. Het betreft voor een deel ondernemers die vooral veel tijd en energie hebben gestoken in de eigen zaak. In beperkte mate is er veelal sprake geweest van integratie met betrekking tot de Nederlandse taal en cultuur. Een aantal relevante kenmerken voor oudere Chinezen:

- grote taalachterstand: slechte beheersing van de Nederlandse taal in lezen, spreken en schrijven;
- grote cultuurverschillen, onder meer eet- en drinkgewoonten en communicatie ('Nederlanders vinden dat Chinezen erg hard praten');

- leeftijdsgrens van ouderen ligt lager (de leeftijd dat Chinezen iemand als senior beschouwen, ligt lager);
- andere, meer formele beleefdheidsvormen. De (oudere) Chinezen zijn bijvoorbeeld niet snel geneigd om kritiek te geven;
- weinig kennis van het zorg- en welzijnsaanbod;
- beperkt gebruik bijzondere bijstand of andere subsidies waar zij recht op hebben. Dit gebeurt deels uit bescheidenheid, maar deze aarzeling neemt blijkbaar wel af (bron: Inspraak Orgaan Chinezen).

Bij de discussiebijeenkomst 'WMO en oudere Chinezen' op 8 januari 2008 vielen een aantal 'communicatieaspecten' op. Veel van de deelnemers zijn reeds vroeg aanwezig (een half uur tot een uur voor aanvang). Er is bijzondere aandacht voor de 'externe' gasten, zoals Pharos, RegioPlan, de WMO-cliëntenraad en de gemeente Zwolle. De Chinezen heten de gasten uitgebreid welkom en zij worden nadrukkelijk bedankt voor hun aanwezigheid. Verwacht wordt dat alle gasten zich voorstellen door voor de groep te staan en het woord te nemen. Elk (kort) praatje wordt gevolgd door applaus. Op nadrukkelijk verzoek wordt ook het slotwoord door een van de externen gevoerd. Daarnaast is het opvallend dat mannen en vrouwen gescheiden in de zaal zitten; vrouwen voorin, mannen achterin. Met name een aantal van de aanwezige Chinese vrouwen stelt zich actief op.

2.2 Taal

Het Chinees wordt verdeeld in acht grote dialecten. In de Volksrepubliek China is het Mandarijn veruit het grootste dialect – ongeveer zeventig procent van de bevolking spreekt van huis uit een variant van het Mandarijn. Een ander invloedrijk dialect is het Kantonnees. Door Nederlandse Chinezen wordt veel Kantonnees gesproken. Tot een jaar of twintig geleden kon je het zelfs als de 'voertaal' binnen de Chinese gemeenschap beschouwen. Veel Chinese immigranten in Nederland waren afkomstig uit het Kantonneestalgige Hong Kong of uit de provincie Kanton zelf. Chinezen die van huis uit een ander dialect spraken, zorgden ervoor dat ze na aankomst in Nederland snel het Kantonnees machtig werden. Dankzij het Chinese beleid van openstellingen en hervormingen konden sinds de jaren tachtig meer mensen uit de Volksrepubliek naar Nederland komen. Hierdoor heeft vooral het Mandarijn sterk aan betekenis gewonnen. Veel Chinezen van de tweede en derde generatie spreken onderling allang geen Chinees meer - voor hen is Nederlands de voertaal geworden (bron: Inspraak Orgaan Chinezen, zie ook: www.ioc-ch.nl). De meeste Chinezen in Zwolle spreken Mandarijn en een veel kleinere groep spreekt Kantonnees.

2.3 Feestdagen

De Chinezen kennen veel feestdagen. De feestdagen markeerden oorspronkelijk in China de rustpauzen na de seizoenen voor ploegen, wieden en oogsten. Het Chinese Nieuwjaar valt tussen 21 januari en 20 februari.

Daarnaast zijn er onder andere de volgende officiële vieringen: het Lantaarnfeest (slot van de nieuwjaarsvakantie), het Gravenfeest (ligt tussen het ploegen in de lente en het wieden in de zomer), het Drakenbootfeest (na de eerste oogst), het Hellefeest (hartje van de zomer), het Midherfstfeest (late oogst van het jaar), het Feest van de Winterzonnewende (hoogtepunt van de winter) en de laatste maand van het maanjaar staat in het teken van de voorbereiding van het Nieuwjaarsfeest. Naast de seizoensgebonden feesten kennen de Chinezen ook feesten van puur spirituele of religieuze aard. Voor een kalender met een overzicht van de Chinese feestdagen per jaar en een beschrijving van de vieringen kan de 'Feesten Almanak' van Stichting Beleven worden geraadpleegd (www.beleven.org/feesten/). Veel Chinezen in Nederland vieren naast de Chinese feestdagen ook de Nederlandse feestdagen.

2.4 Bestaande voorzieningen gemeente

De gemeente informeert de burgers over de WMO via de infopalen in de bibliotheken en wijkcentra. De voertaal is Nederlands, Engels, Turks en Marokkaans. Er is ook een pictogram, maar voor Chinezen is dat niet toegankelijk genoeg. De informatiepalen zijn voor Chinezen geen goed instrument. De folders over maatschappelijke ondersteuning zijn niet in het Chinees aanwezig.

3 Koepels en zelforganisaties

3.1 Landelijke organisaties

- **Inspraakorgaan Chinezen (IOC)**
Het IOC is in het leven geroepen om de belangen van de Chinese gemeenschap in Nederland te behartigen en zet zich in om de maatschappelijke positie van Chinezen in Nederland te verbeteren. Het Inspraakorgaan Chinezen richt zich op alle in Nederland verblijvende personen van Chinese afkomst. Het IOC is vanaf begin 2004 actief en vormt de overkoepelende organisatie voor Chinezen in Nederland om overleg met de overheid te kunnen voeren.
Contactpersonen: Angela Boone: 030-22322950
Estee Huang: 030-2313020
Dhr. Tai Peng Phang vertegenwoordigt als bestuurslid de ouderen Chinezen.
- **Algemene Chinese Vereniging**
Hoofdkantoor in Amsterdam, elf regionale afdelingen
Tel: 020-6629370
- **LFCON (Landelijke Federatie van Chinese Organisaties Nederland)**
Amsterdam Tel: 020-7700895

- Hua Yi vereniging
Contactvereniging voor mensen van Chinese afkomst
Tel: 0317-417716

- Ouderenverenigingen
Er zijn vijf Chinese ouderenverenigingen in Nederland:
 - Yiu Cheung uit Rotterdam (contact: cheung.yiu@gmail.com).
 - Chinese Landelijke Ouderen Vereniging Chun Pah uit Rotterdam.
 - Stichting Chen Hui uit Amsterdam.
 - Centrum Advies & Beleid Oudere migranten (CABO) uit Amsterdam.
 - Stichting Tung Lok uit Amsterdam.

Voor meer contactgegevens: zie website [Inspraakorgaan Chinezen](#).

3.2 Regionale koepels en zelforganisaties

- Stichting Travers
Travers is een organisatie voor lokaal welzijn en kinderopvang, actief op een breed terrein in Zwolle en omgeving (www.travers.nl).
Hier is kort geleden een Chinese vrouw aangesteld die contacten gaat onderhouden met (oudere) Chinezen, als zogenaamde bezoekvrouw. In de eerste periode zal zij zich richten op het inventariseren van wensen en behoeften onder Chinezen. Coördinator van de bezoekvrouwen is Mirjam Rosenboom (038-4216050). Via een overleg met de gemeente Zwolle blijkt dat de Chinese bezoekvrouw reeds is gestopt bij Travers en nu werkt in Utrecht. Het is onbekend of en hoe de functie wordt voortgezet.
- Stichting Chinese School (Zwolle)
Er wordt op zaterdag en zondag Chinese les gegeven. Onder deze stichting vallen de Chinese ouderenvereniging Het Zonnetje en de Chinese vrouwengroep.
- Chinese vereniging 'Het Zonnetje'
De in 2000 opgerichte Chinese vereniging Het Zonnetje richt zich op activiteiten voor Chinese ouderen in de regio Zwolle. Het Zonnetje organiseert allerlei gezelligheidsactiviteiten, zoals Mahjong, Tai Chi, wandelen en thee drinken (vanuit medicinale hoek). Daarnaast zijn er ook diverse activiteiten die de ouderen bekendmaken met Nederland, zoals uitjes naar Madurodam, een verzorgingshuis, het Binnenhof en het Europees parlement in Brussel. Ook worden er feesten georganiseerd, zoals het Kerstfeest en het Chinese nieuwjaar (soms wel honderd man aanwezig). Door deze diverse activiteiten kan Het Zonnetje geïsoleerde oudere Chinezen bereiken. Dit is een interessante groep voor de gemeente. Voor wat betreft gebruik van gemeentelijke activiteiten maakt Het Zonnetje gebruik van een dienstencentrum van de Stichting Welzijn Ouderen Zwolle. Het Zonnetje maakt voor het organiseren van thema-, informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten gebruik van de gemeentelijke subsidieregeling Integratie. De activiteiten van Het Zonnetje

vinden bewust plaats in dienstencentrum De Terp om te zorgen voor meer contact tussen Chinese en Nederlandse ouderen (bijvoorbeeld door gezamenlijk stampot te eten of Chinese thee te drinken). Iedere dinsdagmiddag vindt er een activiteit plaats waarbij zo'n twintig mensen aanwezig zijn. Naast gezamenlijke activiteiten met Nederlandse ouderen zijn er ook bijeenkomsten met Turkse ouderen. Sinds kort vraagt het dienstencentrum echter een vergoeding voor het gebruik van de locatie. Dit vormt een probleem omdat Het Zonnetje maar zeer beperkte financiële middelen heeft.

Het Zonnetje werkt samen met het Gilde in Zwolle, waar met name vijftig-plussers lid van zijn. Eenmaal in de twee weken is er een gezamenlijke activiteit gericht op taal/samenspraak. Ook zijn er goede contacten met Humanitas. Via Humanitas volgt bijvoorbeeld een groepje oudere Chinezen (zeven personen) een taal cursus.

Contactpersoon/oprichter is Ying Kao Chan. Vast contactpersoon voor gemeente. Hij is inmiddels dertig jaar woonachtig in Nederland en heeft een paar jaar geleden zijn Chinees restaurant overgedragen aan zijn zoon. Daarnaast zijn er nog drie bestuursleden.

In oktober 2007 heeft Het Zonnetje de Zilveren Kracht prijs gewonnen als vrijwilligersvereniging in Overijssel.

- Kerkgenootschap Chinezen Zwolle:

Dit betreft een katholieke kerk. Chinezen uit de gehele regio komen naar de kerkdiensten (gemiddeld twintig mensen per keer). Naast kerkdiensten vinden er ook lezingen plaats. Er is geen eigen (kerk)gebouw, maar er wordt gebruikgemaakt van een bestaande locatie.

CEME Zwolle p.a. Koestraat 4, 8011 NK Zwolle,
geleid door Y.H.Choi. Tel: 010-4581783

- Stichting Welzijn Ouderen Zwolle (SWOZ)

Stichting Welzijn Ouderen Zwolle heeft als doel het welzijn van ouderen in de gemeente Zwolle te bevorderen. Zij streeft ernaar het zelfstandig functioneren van senioren te stimuleren, te ondersteunen en in stand te houden, zodat zij actief kunnen blijven deelnemen aan de samenleving (zie: www.swo-zwolle.nl). Contactpersoon: mevrouw Houben.

Flyer training interculturele communicatie

**Training Interculturele communicatie in het kader van WMO kwetsbare groepen
Toegankelijk maken, Stimuleren de participeren van Vluchtelingen ouderen bij de WMO voorzieningen**

<u>Deelnemersprofiel</u>	De cursus is bedoeld voor medewerkers in de gemeente die werkzaam zijn op terreinen als sociale zorg voor ouderen, dienstverlening, welzijnswerk, sleutelfiguren en vrijwilligers. Zij die regelmatig te maken krijgen met allochtonen/vluchtelingen ouderen of bereid zijn zich in te zetten door deze groep te helpen en begeleiden bij hun behoefte naar de bestaande voorzieningen. Maximum aantal deelnemers: 15
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • De deelnemers hebben basiskennis van de mogelijke culturele achtergronden en gesprekstechnieken met de allochtonenouderen. • De deelnemers kunnen problematiek van ouderen leren signaleren en herkennen. • De deelnemers kunnen de problemen bespreekbaar maken met de ouderen • Ze hebben voldoende kennis over mogelijkheden van de gemeentelijke voorziening om effectief te kunnen adviseren, hulpverlening en verwijzen.
Inhoud	De cursus bestaat uit twee dag delen en heeft twee onderdelen; Introductie; de deelnemers reflecteren op hun eigen ervaringen, hun referentiekader, en hun praktijkervaring. Vervolgens wordt ingegaan op culturele dilemma's en over de mogelijke gevolgen van ouder worden in ballingschap. wat is interculturele vaardigheid, wat voor obstakels hebben de ouderen om hulp te vragen en hoe kunnen de ouderen benaderd worden. In totaal duurt de cursus daarmee 7 uur. Op de introductieonderdeel wordt stilgestaan bij de ervaringen, verwachtingen en leerbehoeftes van de deelnemers. In de tweede dagdeel staan we stil bij het mogelijke verschil van cultuur en communicatie patronen. Het herkennen en bespreekbaar maken van problemen; steunmogelijkheden voor ouderen en bijdraag van de instellingen en doorverwijzing. Vragen nadere toelichting wordt gegeven, gediscussieerd of geoefend met vaardigheden. In de cursus wordt – in voortdurende interactie met de deelnemers - een evenwicht gezocht tussen drie zaken. 1. Overdracht van kennis; 2. Het praten over en reflecteren op eigen ervaringen en referentiekaders, en 3. Het oefenen van vaardigheden. De kennis wordt overgedragen via mondelinge presentaties, ondersteund door PowerPoint, sheets en flap-overs, videofragmenten. Dit vraagt het creëren van een veilige sfeer en grote zorgvuldigheid en bekwaamheid van de trainers en persoonlijke inzet van deelnemers.
Werkwijze	
Docent	Trainer/adviseurs interculturele communicatie
Duur	2 x 3 uur; 1 hele dag
Data	?
Kosten	Geen: In het kader van Pharos/Regioplan: Project WMO kwetsbare groepen
Locatie	Gemeente
Informatie	

BIJLAGE 6

Vragenlijsten evaluatie Training interculturele communicatie

Vragenlijst evaluatie door trainer van ‘Training interculturele communicatie’

Wilt u alstublieft antwoord geven op de onderstaande stellingen?

1. *Door deze training hebben deelnemers voldoende (basis)kennis en vaardigheden gekregen ten aanzien van de problematiek van oudere allochtonen.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. *De opbouw van de training voor iedereen helder en was effectief.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. *De training had een goede balans tussen overdracht van kennis, uitwisselen van ervaringen en oefenen van vaardigheden.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. *Tijdens de training waren de juiste mensen aanwezig (conform het deelnemersprofiel).*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. *Er was sprake van een prettige en veilige sfeer tijdens de training.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. *Wat vond het goed lopen tijdens de training en wat zou u de volgende keer anders doen?*

Goed:-----

Kan beter:-----

7. *Op welke manier zou de training verbeterd kunnen worden?*

Zeer bedankt voor uw medewerking!

Vragenlijst evaluatie deelnemers 'Training interculturele communicatie'

Wilt u alstublieft antwoord geven op de onderstaande stellingen?

1. *Door deze training heb ik voldoende kennis gekregen van de mogelijke culturele achtergronden van allochtone ouderen.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. *Door deze training heb ik voldoende vaardigheden geleerd om de problemen van ouderen allochtonen te herkennen en bespreekbaar te maken.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. *Door deze training heb ik voldoende ervaringen kunnen uitwisselen over de communicatie met allochtonen ouderen.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. *Door deze training heb ik voldoende kennis over de gemeentelijke voorzieningen om effectief oudere allochtonen te kunnen adviseren, hulpverleners en verwijzen.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. *Er was sprake van een prettige en veilige sfeer tijdens de training.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. *De trainer heeft op bekwame wijze de training geleid.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. *Wat voor cijfer (van 1 t/m 10) geeft u voor de gehele training?*

8. *Heeft u opmerkingen of suggesties ten aanzien van de training?*

Zeer bedankt voor uw medewerking!

BIJLAGE 7

Vragenlijsten evaluatie Discussiebijeenkomst

Vragenlijst evaluatie Discussiebijeenkomst, voor trainer/tolk

Wilt u alstublieft antwoord geven op de onderstaande stellingen?

1. *Ik verwacht dat de discussiebijeenkomst goed aansloot bij de informatiebehoefte van de doelgroep (oudere voormalig Joegoslaven in Rotterdam en omgeving).*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. *Ik verwacht dat door de discussiebijeenkomst de gemeente en andere betrokken partijen beter in staat zijn om contact te leggen met de doelgroep.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. *Er was sprake van een actieve deelname van de aanwezigen (in o.a. discussiegroepjes en door stellen van vragen).*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. *Tijdens de discussiebijeenkomst waren de juiste mensen aanwezig (conform het deelnemersprofiel).*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. *Er waren voldoende mensen aanwezig bij de bijeenkomst.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. *Er was sprake van een prettige en veilige sfeer tijdens de discussiebijeenkomst.*

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. *Heeft u opmerkingen of suggesties ten aanzien van de discussiebijeenkomst?*

Inhoud:-----

Vorm/ werkwijze:-----

Voorwaarden (locatie, informatie eten, etc.)-----

Zeer bedankt voor uw medewerking!

Vragenlijst evaluatie Discussiebijeenkomst, voor kaderleden

Wilt u alstublieft antwoord geven op de onderstaande stellingen?

1. Door deze discussiebijeenkomst ben ik beter in staat contact te leggen met de doelgroep (oudere voormalig Joegoslaven in Rotterdam en omgeving).

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Door deze discussiebijeenkomst heb ik goed zicht op de sociale positie van de doelgroep.

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Door deze discussiebijeenkomst weet ik wie sleutelfiguren zijn binnen de doelgroep.

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Door deze discussiebijeenkomst weet ik waar en hoe ik de doelgroep kan benaderen.

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Door deze bijeenkomst heb ik voldoende inzicht in het gebruik van de doelgroep van bestaande voorzieningen van de gemeente.

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Door deze bijeenkomst heb ik voldoende inzicht in de behoeften van de doelgroep op gebied van maatschappelijke ondersteuning.

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. De trainer heeft op bekwame wijze de discussiebijeenkomst geleid.

Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet ik niet / n.v.t
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wat voor cijfer (van 1 t/m 10) geeft u voor de gehele discussiebijeenkomst?

9. Heeft u opmerkingen of suggesties ten aanzien van de discussiebijeenkomst?

Inhoud:-----

 Vorm/ werkwijze:-----
 Voorwaarden (locatie, informatie, eten, etc.)-----

Zeer bedankt voor uw medewerking!

Evaluatievragen deelnemers discussiebijeenkomst Wmo

Enkele algemene vragen worden direct na de discussiebijeenkomst mondeling plenair voorgelegd. Daarnaast worden aan enkele individuele deelnemers of aan een klein groepje vragen gesteld. Er wordt verwacht dat op die manier deelnemers eerder open en kritisch antwoord geven op de vragen (eerder dan bij plenaire bevraging). Er is dan ook meer gelegenheid om de vragen waar nodig toe te lichten en anderzijds om door te vragen. De tolk zal hierbij worden ingezet.

Vragen:

Plenair:

1. Wat vond u van de bijeenkomst?
2. Was de bijeenkomst naar verwachting?
3. Wat zou bij een volgende bijeenkomst keer anders mogen?

Individueel/ kleine groep:

1. Was de doelstelling van deze bijeenkomst voor u duidelijk?
2. Wat de inzet van een tolk nuttig volgens u?
3. Wat heeft u geleerd van de bijeenkomst?
4. Wat heeft u voor nieuwe informatie gehoord?
5. Heeft u voldoende informatie gekregen over de Wmo? Kunt u dat toelichten?
6. Was de uitleg van de trainer duidelijk?
7. Wat vond u van... de casusbespreking?
8.de dvd?
9.de discussie in groepjes?
10. Heeft u suggesties over de opzet van de training (inhoud, vorm, voorwaarden)? Hoe zou de discussiebijeenkomst er een volgende keer uit moeten zien?

BIJLAGE 8

Casus discussiebijeenkomst*Casus:*

Twee deelnemende vrouwen worden bij de casus betrokken.

Mevrouw Ana is 67 jaar oud. Zij woont samen met haar nichtje Suada van 52 jaar. Ana leeft van een AOW aangevuld door een kleine uitkering. Zij spreekt bijna geen Nederlands, kwam pas op latere leeftijd als vluchteling uit Bosnië-Herzegovina. Zij heeft twee kinderen waarvan één in Oostenrijk en één in de VS woont. Suada spreekt redelijk Nederlands en werkt onregelmatig/op oproep in de zorg. Ana heeft al jaren een zware vorm van reuma. Zij wordt daarvoor behandeld en is onder de controle van een specialist. Zij gebruikt ook sterke medicatie, maar haar toestand gaat achteruit en zij wordt in toenemende mate afhankelijk van haar nichtje (boodschappen, koken, schoonmaken, ..).

Ana en Suada gaan vaak naar de specialist/ziekenhuis. Suada zorgt voor de vertaling. Maar bij de eerstvolgende afspraak kan zij niet aanwezig zijn. Suada vraagt aan de balie van het ziekenhuis of het mogelijk is om een tol in te schakelen. De baliemedewerker weet niks over deze mogelijkheid, het is immers de plicht van de patiënt zelf om een tolk te regelen.

Maar is dit zo? En wat zijn de mogelijkheden? Wat zijn u ervaringen?

Ana heeft laatst een zware operatie gehad en zij moet regelmatig terug voor controles. Zij kan niet lopen, is misselijk, maar moet wel acht keer komen opdagen. Zij voelt zich niet in staat om te reizen met het openbaar vervoer. Zij kent niemand die haar acht keren achter elkaar naar het ziekenhuis kan vervoeren en de taxi is geen optie gezien haar smalle beurs.

Wat nu? Zijn er bepaalde mogelijkheden? Wat weet u daarover?

Suada moet steeds meer zorgen voor Ana en haar inkomen gaan achteruit. Zij raakt lichamelijk en geestelijk uitgeput. Vroeger ging ze af en toe op kort bezoek bij haar moeder woonachtig in Duitsland, om bij te praten en bij te tanken, maar nu is dit van de baan. Zij is gekluisterd aan het huis en de verzorging van Ana. Iemand vertelde haar laatst dat zij een mantelzorger is.

Maar wat is een mantelzorger? Heeft een mantelzorger bepaalde rechten? En hoe zit het met de thuiszorg?

Ana gaat fors achteruit en kan niet meer zelfstandig de trap oplopen in de maisonnette waar zij wonen. Ana en Suada buigen over de oplossing. Zij willen de woningcorporatie bellen en vragen om aanpassingen in de woning.

Maar, is dit de juiste weg? Wie kunnen zij benaderen?

