



Resultaten Research Community
Ondersteuning van EU-arbeidsmigranten
in het sociaal domein



Ondersteuning van EU-arbeidsmigranten in het sociaal domein

In gesprek met professionals werkzaam
in het brede zorg- en welzijnsveld

HET **pon** | **telos**

Britte van Dalen MSc

Dr. Marleen van der Haar

Februari 2022

Resultaten in het kort

Hulpvragen van arbeidsmigranten:

- Vragen over financiën, sociale zekerheid, opvoeding in beide culturen, zorg, taal en onderwijs.
- Persoonlijke en gezinsproblematiek: vaak combinatie van factoren (multiprobleem)
- EU-arbeidsmigranten hebben te maken met diverse problemen die voortkomen uit hun werk-, woon- en leefsituatie

Specifieke situatie van EU-arbeidsmigranten:

1. Taalbarrière
2. Terughoudendheid in hulp vragen en gebrek aan vertrouwen in instanties
3. Onbekendheid met de zorg- en onderwijsstructuur
4. Invloed van werksituatie en afhankelijkheid werkgever
5. BRP-registratie en rechten als inwoner

Knelpunten voor professionals:

- Regelgeving
- De organisatie van ondersteuning: financiering en tijd
- Taal
- Ouderparticipatie
- Terughoudendheid bij hulp vragen: wantrouwen en té lang wachten
- Inzet betaalde boekhouders of tolken

Aanpassingen in regelgeving en/of financiering:

- Een landelijke uitzondering om ondersteuning te bieden aan de doelgroep EU-arbeidsmigranten die niet in de BRP staan ingeschreven en korter dan 5 jaar in Nederland verblijven.
- Meer structurele financiering voor organisaties gericht op EU-arbeidsmigranten die nu vooral op vrijwilligers steunen.
- Het kosteloos kunnen inzetten van een tolk, onder andere bij scholen, maar ook bij welzijnsorganisaties en de maatschappelijke opvang.

Voorgestelde verbetering (toegang tot) ondersteuning EU-arbeidsmigranten:

- Beter informeren over rechten en plichten in Nederland en over de zorg- en onderwijsstructuur. Basisinformatie ook in de eigen taal aanbieden.
- Stimuleren om de Nederlandse taal te leren.
- Organiseren van laagdrempelige activiteiten.
- Werkgevers meer betrekken.
- Een sociale kaart maken.
- Inzet van iemand die de moedertaal spreekt.

Werkzame elementen gebaseerd op ervaringen professionals:

- Geef uitleg hoe systemen in Nederland werken, pak geen dingen uit handen, maar assisteer waar nodig.
- Zorg voor duidelijke communicatie, spreek verwachtingen uit en vraag door.
- Investeer in de vertrouwensrelatie.
- Zet sleutelfiguren in als schakel naar de samenleving en andersom.
- Breng het netwerk in beeld (sociale kaart), werk samen via korte lijntjes.

Aanleiding

EU-arbeidsmigranten (met name uit Midden- en Oost-Europa) hebben vaak een kwetsbare positie in Nederland. Uit onderzoek blijkt dat deze mensen, die zich vaak aan de onderkant van de Nederlandse arbeidsmarkt bevinden, veelal afhankelijk zijn van uitzendbureaus en werkgevers. Ze hebben onvoldoende kennis van de Nederlandse taal, hun rechten en plichten en de Nederlandse samenleving in het algemeen. Veel EU-arbeidsmigranten hebben behoefte aan ondersteuning, maar weten niet altijd hun weg te vinden naar instanties.

Professionals in het zorg- en welzijnsdomein zijn cruciale schakels bij het wegwijs maken van EU-arbeidsmigranten in de samenleving. We hebben hen daarom uitgenodigd om via een research community te vertellen over:

1. Ervaringen met EU-arbeidsmigranten in hun dagelijks werk.
2. Waar EU-arbeidsmigranten tegenaanlopen en welke (hulp)vragen zij hebben.
3. Wat professionals nodig hebben om hen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen.

Deze rapportage is onderdeel van een groter onderzoek dat in samenwerking met KIS (Kennisplatform Inclusief Samenleven) in opdracht van het Ministerie van SZW en de portaalcommissie van KIS wordt uitgevoerd. Resultaten van deze research community en de gesprekken met EU-arbeidsmigranten vormen input voor een artikel dat in het tweede kwartaal van 2022 verschijnt.

HET **pon** | **telos**

 Kennisplatform
inclusief samenleven

Onderzoeksmethode research community

Een research community is een besloten online platform waar een groep mensen gedurende een korte periode op een intensieve en interactieve manier via een forum-structuur met elkaar in gesprek gaat. Via verschillende technieken zoals discussieplatforms of storytelling geven de deelnemers diepgaande informatie en delen zij ervaringen vanuit verschillende perspectieven over het onderwerp van het onderzoek.

Deelnemers

Professionals uit het brede zorg- en welzijnsdomein zijn per e-mail en via diverse oproepen op LinkedIn uitgenodigd om zich aan te melden voor deze community. De uitnodigingen zijn verspreid via onze eigen netwerken. **24 professionals uit het brede zorg- en welzijnsdomein** hebben actief deelgenomen aan de Research Community EU-arbeidsmigranten in het sociaal domein. In totaal zijn er bijna 200 reacties geplaatst. Het platform stond open van maandag 13 tot en met maandag 20 december 2021.

Leeswijzer

In dit rapport leest u de belangrijkste bevindingen van het online gesprek. In **DEEL 1** beschrijven we de achtergrond van de deelnemers aan de research community. Daarna volgt een beeld van de resultaten van het online gesprek. Aan de linkerkant van de pagina geven we steeds de bevindingen in onze woorden weer. Aan de rechterzijde van de pagina worden citaten van de deelnemers getoond om de bevindingen beter te kunnen duiden. We bespreken in **DEEL 2** de hulpvragen die de professionals en de drempels die EU-arbeidsmigranten volgens professionals ervaren. In **DEEL 3** presenteren we wat professionals als specifiek vinden aan ondersteuning van EU-arbeidsmigranten en met welke knelpunten zij te maken hebben. In **DEEL 4** presenteren we waar volgens professionals verbeteringen nodig zijn, concrete oplossingsrichtingen en wat volgens professionals werkzame elementen zijn in de ondersteuning van EU-arbeidsmigranten.

Deel 1: Deelnemers en hun organisaties

Kenmerken deelnemers

24 vertegenwoordigers uit het brede zorg- en welzijnsdomein hebben ervaringen over het contact met en de ondersteuning van EU-arbeidsmigranten in hun dagelijks werk met ons en met elkaar gedeeld. Het gaat om professionals die werkzaam zijn in de sector welzijn (waaronder ook crisiszorg), de maatschappelijke opvang, het onderwijs of huisartsenzorg, of om professionals en vrijwilligers die werkzaam zijn voor een EU-migrantenorganisatie of belangenorganisatie.

Betaald en vrijwilliger

Tenminste 19 van de 24 deelnemers zijn betaalde krachten. In ieder geval 3 zijn vrijwilliger. Van de andere deelnemers is dit onbekend.

- Welzijnsorganisatie
- Jeugdhulp(organisatie)
- Maatschappelijke opvang
- Huisarts
- Gemeente
- Woningcorporatie
- Primair onderwijs
- Voortgezet onderwijs
- EU-migranten organisatie (profit)
- EU-migranten organisatie (non-profit)
- Belangenorganisatie



Generieke en doelgroepgerichte organisaties:

- Generieke organisaties (16)
- Doelgroepgerichte organisaties (8): EU-arbeidsmigranten (6), slachtoffers arbeidsuitbuiting (2)

Reguliere (welzijn, zorg en onderwijs)organisaties

Een ruime meerderheid van de professionals is werkzaam voor een reguliere organisatie. We zien dat een deel van deze professionals in de praktijk (ook) met EU-arbeidsmigranten te maken heeft, omdat zij bij hen terecht zijn gekomen als cliënt of een hulpvraag hebben. Naast EU-arbeidsmigranten hebben zij ook met andere doelgroepen te maken. Een aantal professionals houdt zich specifiek bezig met deze doelgroep. Dit doen ze vanuit een bepaalde functie, project of initiatief. Zo werken twee van de negen maatschappelijk werkers voornamelijk met EU-arbeidsmigranten. Dit geldt ook voor de huisarts, die een initiatief rond zorg voor EU-arbeidsmigranten heeft opgezet en voor de professionals vanuit het primair en voortgezet onderwijs. Zij hebben voornamelijk met kinderen van EU-arbeidsmigranten te maken via de nieuwkomersklas en internationale schakelklas.

Zorgorganisaties gericht op EU-arbeidsmigranten

De twee professionals die in de jeugdhulpverlening werken, richten zich specifiek op Poolse gezinnen. De een werkt binnen een jeugdhulporganisatie, de ander werkt voor zichzelf.

EU-migrantenorganisaties en belangenorganisaties

De professionals die werkzaam zijn bij de EU-migrantenorganisaties doen dit op vrijwillige basis of als zelfstandige. Deze organisaties zijn opgericht om EU-arbeidsmigranten te ondersteunen bij het werken, wonen en participeren in Nederland. De professionals die werkzaam zijn voor belangenorganisaties houden zich specifiek bezig met het verbeteren van de positie van EU-arbeidsmigranten.

Professionals zijn het meest in contact met Poolse arbeidsmigranten. Een aantal professionals heeft (ook) met arbeidsmigranten uit andere EU-landen (zoals Roemenië, Bulgarije en Litouwen) te maken. Opvallend is dat een deel van de professionals zelf een Poolse achtergrond heeft.

Deel 2a: Hulpvragen van EU-arbeidsmigranten

Hulpvragen van EU-arbeidsmigranten gaan vaak over het **regelen van administratieve zaken in Nederland**. Men heeft bijvoorbeeld vragen over hoe het zorg- en onderwijs systeem in Nederland werkt, vraagt om hulp bij het invullen van formulieren of wil weten waar men terecht kan.

Hulpvragen per type organisatie

- Bij doelgroepgerichte organisaties komt men terecht met **vragen over werken en wonen en participeren** in Nederland. Die vragen gaan o.a. salaris, werkomstandigheden, huisvesting, onderwijs, taal en integratie. Ook meldt men **klachten en misstanden op het werk of over de huisvesting**. Indien nodig verwijst men naar andere instanties of wordt er een melding gemaakt. Er zijn fysieke spreekuren, men kan telefonisch contact opnemen of per e-mail/webformulier.
- Via de scholen zien we vooral **school-gerelateerde vragen**, o.a. over het onderwijssysteem en **algemene vragen** over hoe zaken in Nederland geregeld zijn.
- Bij de welzijnsorganisaties zien we dat EU-arbeidsmigranten informatie en advies inwinnen over zeer diverse onderwerpen, zoals **financiën, sociale zekerheid, opvoeding in beide culturen, zorg, taal en onderwijs**.

Bereik en toegankelijkheid van organisaties

Professionals merken op dat EU-arbeidsmigranten zelf niet snel met een hulpvraag aankloppen en de weg naar ondersteuning niet altijd weten te vinden. Daarnaast weten zij ook niet altijd dat ze een hulpvraag hebben. EU-arbeidsmigranten komen met name in beeld bij een acute zorgvraag of wanneer er een mogelijk (probleem) wordt gesignaleerd en ze worden doorverwezen door een andere instantie.

Deelnemers aan het woord over hulpvragen van EU-arbeidsmigranten

*“Hoe werkt het onderwijssysteem in Nederland? Van primair onderwijs naar beroepsonderwijs, maar ook wat betreft praktische zaken: maaltijden op school? Betalen voor school? Zelf materialen regelen? Et cetera. Hoe werkt de gezondheidszorg in Nederland? Wat is de functie van een huisarts? Wat is wel of niet verzekerd? Moet je voor logopedie en fysiotherapie betalen (voor kinderen)?” – **Coördinator nieuwkomersonderwijs***

*“Bij mij en mijn collega's komen arbeidsmigranten met een breed scala aan vragen, klachten en problemen terecht. De meeste klachten die wij ontvangen gaan over werk-gerelateerde problemen. Relatief veel vragen en klachten over de huisvesting. Naast werk gerelateerde klachten ontvangen wij ook vragen en klachten die te maken hebben met het regelen van eigen status in Nederland, welzijn, zorg en educatie. Bijvoorbeeld: -hoe vul ik een formulier om zorgverzekering te krijgen? -hoe krijg ik een DigiD? -waar kan ik laagdrempelige hulp voor mijn psychische problemen krijgen? -waar kan ik de Nederlandse taal leren? -ik ben ontslagen en moet vandaag de accommodatie van de werkgever verlaten, waar kan ik terecht? -mijn partner slaat mij, ik moet van hem vluchten, kunnen jullie mij helpen?” – **Coördinator EU-arbeidsmigranten bij organisatie gericht op arbeidsmigranten***

*“Wat betreft ons werkveld (zorg) is deze in NL veelal anders geregeld dan in het land van herkomst. De arbeidsmigrant komt vnl. om te werken en trekt pas aan de bel als er zich een acuut zorgprobleem voordoet.” – **Huisarts***

*“Afgelopen zomer zagen we een toename van met name Poolse arbeidsmigranten die doorverwezen werden naar het Maatschappelijk werk. Wij ervaren inderdaad dat deze groep de hulpverlening niet of vaak te laat vindt. Ook andere organisaties herkennen dit.” – **Maatschappelijk werker***

Deel 2b: Drempels voor EU-arbeidsmigranten volgens professionals

In de reacties van de deelnemers aan de community zien we een onderscheid tussen zaken die een drempel vormen voor EU-arbeidsmigranten bij het zoeken naar hulp en ondersteuning én problemen waar zij persoonlijk of binnen de gezinssituatie mee te maken hebben.

1. Persoonlijke en gezinsproblematiek

Het type hulpvragen en de probleemsituaties van EU-arbeidsmigranten die professionals benoemen is gekleurd door hun werkveld en expertise.

Maatschappelijk werkers geven aan dat het vaak om een combinatie van problemen (**multiproblematiek**) gaat. Zo is er bijvoorbeeld sprake van een combinatie van financiële, psychische en verslavingsproblematiek.

In het onderwijs ziet men **relatief hoog schoolverzuim** bij kinderen van EU-arbeidsmigranten en dat kinderen worstelen met hun **identiteit**. Door zowel de werksituatie (vaak van huis) en de problemen in huis, groeien kinderen niet altijd in een veilige situatie op.

2. Randvoorwaardelijke problemen

Opvallend is dat EU-arbeidsmigranten te maken hebben met diverse problemen die voortkomen uit hun werk-, woon- en leefsituatie, die van invloed zijn op hun welzijn.

Deelnemers aan het woord over typen hulpvragen en leefsituatie van EU-arbeidsmigranten

*“Vaak is er sprake van meerdere problemen tegelijkertijd die mensen ervaren. Bijvoorbeeld: meneer meldt zich aan met financiële problemen. Het gevolg van het ontstaan van de financiële problemen is het gebruik van drugs. En als gevolg hiervan verlies van de baan. Meneer is depressief en alles wordt hem te veel. In het verleden werd meneer mishandeld door zijn vader. En er waren financiële problemen en alcoholmisbruik in het gezin. Mevrouw meldt zich aan omdat zij een vraag heeft over hoe de scheiding in Nederland verloopt. Mevrouw geeft aan mishandeld te worden door meneer. Dit duurt al 5 jaar.” – **Maatschappelijk werker***

*“In het onderwijs hebben we veel te maken met verzuim bij kinderen van arbeidsmigranten. Ouders vertrekken vaak heel erg vroeg naar hun werk en kinderen moeten zichzelf naar school sturen. Dat lukt de jongeren vaak niet. Ook zijn de kinderen veel alleen thuis. Er zijn kinderen die dan alcohol en drugs gaan gebruiken.” – **Coördinator ISK- Onderwijs voorgezet onderwijs NT2***

*“Ik krijg van arbeidsmigranten geregeld vragen rondom de sociale regelgeving. Zij weten de weg niet te vinden, of hoe ze iets aan moeten vragen. We krijgen vragen vanuit Veilig Thuis om contact te leggen met gezinnen. Er is dan melding gedaan van geweld, agressie. Via de basisschool krijg ik signalen over zorgen om de thuissituatie, omdat kinderen bijvoorbeeld lang buiten zijn, geen huiswerk maken, niet naar huis kunnen omdat ouders werken.” – **(School)maatschappelijk werker***

*“Ouders werken veel en onregelmatig, kunnen maar moeilijk vrij krijgen om met school in gesprek te gaan over hun kind. Kiezen vaak voor de zekerheid van het inkomen. Ik merk dat de kinderen vaak veel alleen moeten doen. Verder kom ik relatief veel tegen dat de kinderen onveilig opgroeien. Door huiselijk geweld bij scheiding of doordat ze bang zijn voor verbale agressie van ouders.” – **Bovenschoolse maatschappelijk deskundige***

Deel 3a: Specifieke situatie van EU-arbeidsmigranten volgens professionals

1. Taalbarrière

Door de taalbarrière verloopt communicatie soms lastig. In sommige gevallen is er miscommunicatie waardoor hulp zelfs stagneert. Zelfs met een tolk lijken sommige dingen niet begrepen te worden. Met name de complexere zorgvragen zijn in de Nederlandse taal vaak lastig uit te leggen.

2. Terughoudendheid in hulp vragen en gebrek aan vertrouwen in instanties

EU-arbeidsmigranten zijn niet gewend om hulp te vragen en hebben over het algemeen weinig vertrouwen in instanties. Het beeld dat men heeft over hulpverlening strookt niet met hoe hulpverlening in Nederland georganiseerd is. Dit beeld wordt enerzijds gevormd door ervaringen uit het (voormalig) thuisland, anderzijds op basis van geruchten die verspreid worden.

3. Onbekendheid met de zorg- en onderwijsstructuur

EU-arbeidsmigranten zijn vaak onbekend met het Nederlandse zorg- en onderwijssysteem. Ook zijn ze niet altijd bekend met de rol van school en de betrokkenheid die van ouders verwacht wordt.

4. Invloed van werksituatie en afhankelijkheid werkgever

De werksituatie belemmert EU-arbeidsmigranten bij het vragen van hulp en het krijgen van ondersteuning op het gebied van zorg en welzijn. De macht van de werkgever, zeker wanneer werk en huisvesting aan elkaar gekoppeld zijn, wordt opgemerkt door de professionals. EU-arbeidsmigranten durven niet zomaar vrij te vragen, zeker niet wanneer werk en wonen aan elkaar gekoppeld zijn.

Deelnemers aan het woord over barrières die ondersteuning in de weg staan

*“De taal is een grote barrière, zelfs met een tolk lijken sommige dingen niet begrepen te worden. Ook worden bepaalde situaties die wij als ernstig bestempelen, door de arbeidsmigranten als minder ernstig of urgent gezien. Ze lossen de dingen anders of zelf op. Schaamte lijkt hierin ook een rol te spelen. Bepaalde instanties (bv Gemeente, Veilig Thuis) hebben in Polen een andere werkwijze en slechte reputatie, waardoor ze daar liever niks mee te maken willen hebben” – **Maatschappelijk werker***

*“Wat me zo als eerste te binnen schiet is (naast taal!) de onbekendheid van hoe in NL onderwijs en zorg zijn geregeld. Ik heb een goed gewortelde sleutelfiguur van Poolse komaf. Van haar krijg ik vragen of signalen door die in onze Poolse gemeenschap leven. Ik heb het idee dat om hulp vragen niet in gewoon is in landen van herkomst: dat maakt het ook hier lastig om die vragen te krijgen.” – **Maatschappelijk werker***

*“Poolse ouders zijn niet gewend om hulp te vragen. Het onderwijssysteem in Polen is anders georganiseerd dan in Nederland. In Polen is school medeverantwoordelijk voor de opvoeding van de kinderen. Er is geen ouderparticipatie. Wij verwachten iets van Poolse ouders wat ze niet kennen. Vaak wordt dit gezien als weerstand. Zij begrijpen het belang niet van ouderparticipatie. Poolse ouders denken dat het niet gepast is om met de leerkracht in gesprek te gaan.” – **Bestuurder Jeugdhulporganisatie voor Poolse kinderen***

*“Er worden verhalen/geruchten verspreid dat het jeugdzorgbureau de kinderen van huis kan weghalen. Uit de communistische tijden heerst nog de gedachte "als je maar niet opvalt". Als je opvalt is het niet goed. Sommige ouders snappen niet dat in Nederland een bepaalde betrokkenheid van de ouders verwacht wordt. Ze denken altijd dat als er contact gezocht wordt dat het over iets ernstigs gaat.” – **Vrijwilliger Poolse taalles***

Met name professionals werkzaam in het onderwijs hebben moeite om in contact te komen met ouders van kinderen in geval van problemen op school. Ouders zijn niet bereikbaar tijdens schooltijden, ook niet wanneer er zich een acuut probleem voordoet. Door de vele werkuren van de ouders, zijn kinderen vaak op zichzelf aangewezen.

6. BRP-registratie en rechten als inwoner

Kijken we specifiek naar het bieden van hulp en ondersteuning van EU-arbeidsmigranten die niet zijn ingeschreven in de BRP, dan vormt regelgeving vaak een probleem. Zo hebben EU-arbeidsmigranten die dak- en thuisloos zijn, niet ingeschreven zijn in de BRP en korter dan 5 jaar in Nederland verblijven geen recht op maatschappelijke opvang.

Deelnemers aan het woord over barrières die hulpverlening in de weg staan

*“Ouders komen niet geheel vrijblijvend bij leerplicht voor een gesprek. Ouders en leerling zijn in zijn algemeen terughoudend als het gaat over inzetten van hulp en een eventuele hulpvraag is dan voor de leerling, niet voor de ouders. De taal is een grote barrière en onbekendheid met het Nederlandse systeem. Daarbij sluit het werken in wisselende diensten en telefonische onbereikbaarheid tijdens het werk niet aan bij de school/kantoortijden van instanties.”- **Leerplichtambtenaar***

*“In de regio waar ik woon is veel wantrouwen tegenover gemeente. In het verleden woonden veel arbeidsmigranten op recreatieparken. Door een streng beleid zijn veel arbeidsmigranten hoog beboet en uit tijdelijke huisvesting uitgezet. Ik ken nog een moeder met twee kinderen die op zo’n park woont. Ze krijgt juridische hulp van haar Nederlandse buurman en tot nu toe mocht ze er blijven wonen. Maar regelmatig komt de handhaving op bezoek om te vragen wanneer ze vertrekt en de gemeente stuurt ook regelmatig brieven met de informatie dat ze snel moet vertrekken. Met een oplossing komen ze helaas niet.” – **Zelfstandige jeugdhulpverlener***

*“Verreweg de meeste arbeidsmigranten die bij mij in de inloop komen hebben geen recht op maatschappelijke opvang. Ik kan dus heel weinig voor ze doen. Wel heb ik regelmatig contact met Stichting Barka, zij hebben ook een spreekuur voor deze doelgroep bij ons in de inloop. De taalbarrière is voor ons ook een probleem.” – **Coördinator Maatschappelijke opvang***

Deel 3b: Ervaren knelpunten professionals bij ondersteuning EU-arbeidsmigranten

Vragen we professionals welke knelpunten zij ondervinden bij het bieden van hulp en ondersteuning aan EU-arbeidsmigranten, dan zien we dat de genoemde knelpunten aansluiten bij de eerder genoemde problemen. Mogelijke oplossingen die hiervoor worden aangedragen leest u op de volgende pagina.

- **Regelgeving**
EU-arbeidsmigranten die niet staan ingeschreven in de BRP en minder dan 5 jaar in Nederland verblijven hebben geen recht om MO (Maatschappelijke Opvang) en WMO (Wet Maatschappelijke Opvang).
- **De organisatie van ondersteuning: financiering en tijd**
Veel organisaties die zich specifiek richten op EU-arbeidsmigranten werken met vrijwilligers. Er is vaak een coördinator die wordt betaald, de rest wordt als vrijwilliger inzet. De waardering van het werk is vaak groot, maar een stabiele financiële positie ontbreekt. Ook binnen de reguliere organisaties wordt aangegeven dat er veel tijd gaat naar financiering van werk, die ook besteed kan worden aan de hulpverlening zelf.
- **Taal**
Het niet spreken van de Nederlandse taal wordt vaak genoemd als knelpunt bij het bieden van hulp en ondersteuning. Het gaat dan zowel om het uitleggen van praktische zaken als het juist verwoorden van een (psychische) klacht.

Deelnemers aan het woord

*“Als de situatie dermate schrijnend is, pak ik toch het traject op, in afstemming met de beleidsmedewerker van de gemeente. Als bijv. een EU-arbeidsmigrant die geen recht heeft op Maatschappelijke Opvang veel overlast gaat veroorzaken, zorgt dit ook weer voor problemen in de gemeente. - **Maatschappelijk werker (entrecoach)***

*“We hebben een stabiele financiële positie nodig waarbij niet elk jaar opnieuw bij de gemeente de aanvraag voor een subsidie moet worden ingediend. De gemeente verandert regelmatig van aanpak, en de aanvragen moeten daarop worden aangepast. Het is veel werk. Voor gemeente en overheid natuurlijk ideaal: je creëert een veld van maatschappelijke organisaties die de diensten uitvoeren die eigenlijk een taak van de overheid zouden zijn (informatievoorziening aan inwoners, ondersteuning inwoners - al dan niet inwoners die een zwakkere positie hebben in de samenleving). Deze organisaties moeten elk jaar weer een 'aantrekkelijke' subsidieaanvraag indienen waarbij de kosten voor de gemeente laag liggen - en als ze het te hoog vinden, geven ze maar een deel van de subsidie.” - **voorzitter organisatie gericht op EU-arbeidsmigranten***

*“In het algemeen in de Nederlandse samenleving geldt: ik besteed veel tijd op zoek naar financiering van mijn werk. De tijd zou ik kunnen besteden aan de hulpverlening/voorlichting/verwijzing. Ik probeer altijd met ouders zo af te spreken dat en moeder en vader aanwezig zijn bij de belangrijkste gesprekken. Dat betekent dat ik regelmatig in de avonden werk. Soms zelfs in het weekend.” - **Zelfstandige jeugdhulpverlener***

- **Bereikbaarheid ouders en ouderbetrokkenheid**

Professionals uit het onderwijs ervaren de bereikbaarheid van ouders die EU-arbeidsmigrant zijn als knelpunt. Onder andere door de werktijden, maar ook door de taalbarrière. De inzet van een tolk dient nu door de school zelf betaald te worden en dat is soms een probleem. Ook is men de ouderbetrokkenheid zoals wij die in Nederland kennen niet altijd gewend.

- **Terughoudendheid bij hulp vragen: wantrouwen en té lang wachten**

EU-arbeidsmigranten zijn over het algemeen wantrouwend naar organisaties en instanties. Er wordt geconstateerd dat men geen hulpvraag heeft en te lang wacht met het vragen om hulp waardoor mensen en gezinnen in schrijnende situaties kunnen belanden.

- **Inzet betaalde boekhouders of tolken**

Professionals zien dat EU-arbeidsmigranten gebruik maken van betaalde boekhouders en tolken die niet altijd de juiste kennis lijken te hebben en het juiste advies en informatie geven.

Deelnemers aan het woord

*“De bereikbaarheid van ouders vind ik wel een moeilijk punt vaak. Lastig, wanneer een kind ziek is, er is een voorval op school is of er is afstemming nodig. Ik kan begrijpen dat dit soms ook met de aard van het werk te maken heeft, waardoor de bereikbaarheid moeilijker is. Toch blijft het wel lastig als het om een urgente oproep gaat. Bij intakes en andere oudergesprekken maak ik dit bespreekbaar en sinds ik dit bewust doe, merk ik wel wat verbetering. Echter is dit knelpunt nog te vaak aan de orde.” – **Coördinator nieuwkomersonderwijs***

*“Knelpunten zijn: onregelmatige/ lange werktijden waardoor ouders (gezamenlijk vader en moeder) niet altijd kunnen afspreken, gebrek aan taalcursussen die passen bij de werktijden van arbeidsmigranten, geen hulpvraag/te lang wachten met hulp vragen waardoor in veel gezinnen de situaties schrijnend zijn, weinig informatie bij de arbeidsmigrant over hulpverlening” – **Jeugdhulpverlener***

*“Een van de grootste knelpunten is de taalbarrière. Vaak zien we dat onze cliënten capabel zijn eigen zaken te regelen maar het gebrek aan (voldoende) taalvaardigheid maakt het onmogelijk. Ook spelen het gebrek aan vertrouwen in de reguliere hulpverlening of gebrek aan kennis over het Nederlandse onderwijs- en gezondheidssysteem een grote rol. Arbeidsmigranten weten vaak ook niet waar ze terecht kunnen met vragen. Daardoor hebben ze grondige uitleg en interpretatie nodig.” – **Coördinator organisatie gericht op EU-arbeidsmigranten***

*“Bij doorverwijzing zijn er vaak lange wachtlijsten, zeker als het gaat om Poolse psychologen. Cliënten gebruiken accountants of betaalde 'tolken' - achteraf blijkt dat er niet goed wordt vertaald en dat de praktische zaken niet goed worden gedaan. Cliënten komen vaak achteraf dat iets niet goed geregeld is en zijn hun geld kwijt. Ik ben zelf altijd terughoudend als het gaat om Poolse accountants of Poolse tolken met een administratie kantoor. “ – **Hulpverlener crisisdienst***

Deel 4a: Verbeteringen om knelpunten aan te pakken

Naar aanleiding van de uitdagingen die de professionals schetsen, hebben we ook naar mogelijke oplossingen gevraagd die de ondersteuning aan EU-arbeidsmigranten zouden kunnen verbeteren.

De aangedragen oplossingen zijn verschillend van aard. Enerzijds wordt om aanpassingen in regelgeving en/of financiering gevraagd om EU-arbeidsmigranten continuïteit en betere ondersteuning te kunnen bieden, anderzijds worden concrete ideeën aangedragen die zouden kunnen bijdragen aan betere (toegang tot) ondersteuning.

Aanpassingen in regelgeving en/of financiering:

- Een **landelijke uitzondering om ondersteuning te bieden** aan de doelgroep EU-arbeidsmigranten die niet in de BRP staan ingeschreven en korter dan 5 jaar in Nederland verblijven.
- Een **meer structurele financiering** voor organisaties gericht op EU-arbeidsmigranten die nu vooral op vrijwilligers steunen.
- Het kosteloos kunnen **inzetten van een tolk**, onder andere bij scholen, maar ook bij welzijnsorganisaties en de maatschappelijke opvang.

Deelnemers aan het woord

*“Met betrekking tot EU-arbeidsmigranten die niet zijn ingeschreven: het zou heel helpend zijn als er een landelijke uitzondering kwam zoals in Rotterdam geldt en waar er collega's van Ontmoeting als veldwerker heel gericht met deze doelgroep aan de slag kunnen, betaald vanuit de gemeente. Verder verwijs ik door naar de Nachtopvang, bij dakloosheid. Daar kunnen ze tijdelijk wel terecht als ze toestemming geven in zee te gaan met Barka. Als ze dat niet willen, moeten ze helaas op straat slapen” - **Maatschappelijk werker (entreecoach)***

*“Een van de grote knelpunten bij het bieden van ondersteuning is de financiering. Onze stichting heeft slechts een coördinator die voor een aantal uren wordt betaald, verder zijn we volledig afhankelijk van de inzet van de vrijwilligers. De coördinator is daarnaast veel tijd kwijt aan het schrijven van subsidie aanvragen - iets wat niet alleen bij onze stichting een probleem is, maar bij meer organisaties die van tijdelijke subsidies afhankelijk zijn. De waardering voor ons werk is groot, ook bij de gemeente, maar de financiële situatie is bijna ondoenlijk.” - **Bestuurslid organisatie gericht op EU-arbeidsmigranten***

*“De bereikbaarheid van ouders en de taal is een groot probleem. Het zou prettig zijn gemakkelijk en snel een onafhankelijk Poolse tolk te kunnen inschakelen waarbij de kosten voor scholen geen belemmering zijn. Ook zouden ouders gestimuleerd moeten worden om laagdrempelig de Nederlandse taal te leren en hen zo minder afhankelijk te laten zijn van betaalde tolken. Dat ouders het belang zien van onderwijs, diploma's en vervolgstudies op niveau zodat deze leerlingen een andere plek op de arbeidsmarkt kunnen krijgen dan hun ouders.” - **Leerplichtambtenaar***

Concrete ideeën die mogelijk kunnen bijdragen aan betere (toegang tot) ondersteuning voor EU-arbeidsmigranten:

- **Beter informeren** over rechten en plichten in Nederland en over de zorg- en onderwijsstructuur. Basisinformatie ook in de eigen taal aanbieden.
- Stimuleren om de Nederlandse **taal** te leren.
- Organiseren van **laagdrempelige activiteiten** om elkaar te leren kennen, vertrouwen in elkaar te krijgen en te stimuleren om makkelijker hulp te vragen.
- **Werkgevers meer betrekken**. Bij de informatievoorziening, maar ook bij de knelpunten waar professionals in het zorg- en welzijnsdomein tegenaanlopen, zoals de moeilijke bereikbaarheid van ouders en de taalbarrière. Betere arbeidsvoorwaarden en een meer flexibele werkomgeving kunnen bijdragen aan betere zorg voor het gezin.
- Een **sociale kaart maken** om goed in beeld hebben welke vragen er binnen komen, wie wat kan betekenen, om de samenwerking te stimuleren.
- Inzet van **iemand die de moedertaal spreekt**. Met name bij (complexe) zorgvragen vormt de taalbarrière een probleem.

Deelnemers aan het woord over verbeteringen in de ondersteuning

“Meer bekendheid met het Nederlandse zorgsysteem zal helpen en we zijn aan het meekijken hoe de eerste dagen van een arbeidsmigrant in Nederland nu verlopen en op welk moment daarin we ons zorgaanbod goed onder de aandacht kunnen brengen.” - **Huisarts**

“Omdat we merken dat er wantrouwen en schaamte is richting het vragen van hulp, denk ik dat het helpend is als er een laagdrempelige vorm van contact aangeboden wordt in de vorm van activiteiten (misschien in samenwerking met de grotere werkgevers?) waardoor er een positief lijntje komt en men elkaar weet te vinden als er iets speelt.” - **Bovenschools maatschappelijk deskundige**

“Ik hoop dat het inzichtelijk maken van de sociale kaart (elkaar leren kennen) weer leidt tot nieuwe initiatieven en inzichten. Dit is voor ons een van de eerste stappen. Wat is er landelijk, maar ook wat onderscheidt deze gemeente van andere gemeenten en wat hebben wij (arbeidsmigranten en alle betrokkenen) allemaal nodig om te zorgen dat het goed gaat?” - **Maatschappelijk werker**

“Werken met de tolkenlijn of een tolk is wel vaak nodig is en van waarde. Misschien dat ik wel wat meer info zou kunnen gebruiken rondom welke Poolse zorgaanbieders er zijn en wat zij bieden.” - **Maatschappelijk werker**

“Ik heb de indruk dat het erg moeilijk is om de klacht te verwoorden in een taal die niet de moedertaal is en ook is vaak de kennis van de Engelse taal niet toereikend. Ik spreek regelmatig Poolse mensen die met klachten naar Polen gaan voor artsenbezoek. Gaat het om psychische klachten dan heb ik regelmatig de reactie dat ze het probleem zelf willen oplossen en geen hulp willen. Naar mijn idee zou een frontofficemedewerker jeugdzorg die Pools spreekt erg helpend zijn.” - **Leerplichtambtenaar**

Deel 4b: Wat werkt? Werkzame elementen bij ondersteuning EU-arbeidsmigranten

- EU-arbeidsmigranten ondersteunen door dingen niet uit handen te nemen, maar **samen met de cliënt** op te pakken. Uitleggen hoe de systemen in Nederland werken en assisteren waar nodig.
- **Duidelijke communicatie**, verwachtingen vooraf helder uitleggen en in een gesprek **doorvragen** om meer onderliggende vragen of problemen in beeld te krijgen. Ook wanneer men de taal niet goed spreekt is het belangrijk om te blijven doorvragen en uit te leggen.
- Een **goede vertrouwensrelatie** hebben met de doelgroep. Werken aan vertrouwen door het gezamenlijk belang te benadrukken, kleine stapjes te nemen, uit te leggen waarom stappen genomen worden en verwachtingen te schetsen.
- **Sleutelfiguren** hebben een belangrijke positie in de gemeenschap en zijn voor EU-arbeidsmigranten een belangrijke schakel naar de samenleving en andersom. Iemand die de taal spreekt, de cultuur kent en eventueel zelf een migrantenachtergrond heeft.
- Het **netwerk (sociale kaart)** in beeld hebben: samenwerking met en kennis hebben van de mogelijkheden van andere organisaties om naar door te verwijzen. Korte lijntjes met elkaar hebben.

Deelnemers aan het woord over werkzame elementen

*“Ik doe alles samen met mijn cliënten, laat zien wat ik doe en hoe makkelijk het is om bepaalde praktische zaken zelf te regelen. Ik verwijs cliënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn naar taallessen. Ik kijk dan samen met de client waar hij/zij het beste terecht kunnen en help de client om zich in te schrijven voor een cursus. Ik verwijs naar instanties/organisaties waarvan ik weet dat daar Pools of Bulgars sprekenede medewerker in dienst is.” – **Hulpverlener crisisdienst***

*“Informatie inwinnen bij onze sleutelfiguur van de Poolse gemeenschap: zij heeft veel inhoudelijke kennis van de cultuur en heeft binnen de Poolse gemeenschap ook veel kennis. Het zou mooi zijn om dit ook van andere culturen te hebben... Heel duidelijke communicatie en meer dan bij de "gemiddelde client" neem ik het voortouw in het uitzetten van nodige acties. Tegelijk probeer ik ook te laten zien wat ik doe, zodat inzichtelijk blijft wat er gebeurt en het vertrouwen in samenwerking kan groeien. Ook belangrijk dat ik uitleg blijf geven over de werkwijze van hulpvragen in Nederland en hen veel info geef.” – **Maatschappelijk werker***

*“Voor de vertrouwensrelatie werkt het feit dat ik ook ervaring heb als arbeidsmigrant, dat ik de taal spreek en dat ik kennis heb van de cultuur. Ik pas me aan aan de mogelijkheden van ouders. Dat betekent dat ik soms buiten mijn werktijduren moet afspreken maar dat zorgt ervoor dat de hulpverlening wat efficiënter verloopt. Ondanks dat ik vaak ben ingezet als opvoedhulp, krijg ik ook te maken met hulpvragen op andere levensgebieden zoals financiën, werk, gezondheidzorg ect. Het is goed om kennis hebben van verschillende facetten van het leven om zo ouders het beste te begeleiden. Ik verwijs zo veel als het mogelijk is naar hulpverleningsinstanties waar ik weet dat er Poolssprekende hulpverleners zijn of als er mogelijkheid is om een tolk in te schakelen.” – **Jeugdhulpverlener***

Conclusie

Vanuit de resultaten in de community kunnen we concluderen dat **EU-arbeidsmigranten niet altijd de weg weten te vinden naar zorg en ondersteuning** in het brede zorg- en welzijnsdomein. Ze komen vaak in beeld wanneer er een (mogelijk) probleem wordt gesignaleerd, wanneer zich meerdere problemen voordoen of wanneer er een acute zorgvraag is.

Een aantal knelpunten zijn belemmerend voor zowel EU-arbeidsmigranten zelf als professionals in het zoeken naar en bieden van ondersteuning. De **leefsituatie van EU-arbeidsmigranten is over het algemeen kwetsbaar**, wat invloed heeft op het welzijn van EU-arbeidsmigranten en de toegang tot ondersteuning.

Onbekendheid met en gebrek aan kennis over rechten, plichten en het zorg- en onderwijssysteem, het niet voldoende spreken van de Nederlandse taal en wantrouwen in instanties zijn **aspecten die de toegang tot ondersteuning bemoeilijken**. Ook de precare werksituatie en afhankelijkheid van de werkgever vormen soms een probleem.

Professionals die werkzaam zijn bij reguliere organisaties hebben met EU-arbeidsmigranten als specifieke doelgroep te maken binnen hun reguliere werk. **Sleutelfiguren** hebben een belangrijke positie als schakel tussen professionals, de cliënt en de bredere gemeenschap. **Migranten(zelf)organisaties** vormen eenzelfde schakel. Doordat sleutelfiguren en deze organisaties vaak niet structureel gefinancierd worden, is **continuïteit van kennis en ondersteuning kwetsbaar**.

Meer informatie?

Voor arbeidsmigratie
neem [contact](#) op met
dr. Marleen van der Haar



Voor Research Communities
neem [contact](#) op met
Britte van Dalen Msc





© 2022 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Auteurs

Britte van Dalen MSc & dr. Marleen van der Haar

Foto's

Nationale Beeldbank

www.hetpon-telos.nl

HET pon | telos