

Checklist voor gemeenten

Hoe inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond bereiken en betrekken?

Een van de succesfactoren voor het terugdringen van gezondheidsachterstanden is het samen met inwoners ontwikkelen en uitvoeren van lokaal gezondheidsbeleid. Maar hoe bereikt en betreft u de inwoners die de grootste gezondheidsachterstanden hebben: mensen met een lage opleiding en laag inkomen (lage sociaaleconomische status ofwel SES) en/of een migrantenachtergrond.

Pharos heeft deze checklist speciaal ontwikkeld om u hierbij houvast te bieden. De checklist bevat meerdere vragen. Deze geven snel de belangrijkste aandachtspunten weer bij het bereiken en betrekken van inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond. Met de checklist kunt u uw eigen acties nalopen en nagaan of u voldoende aan deze aandachtspunten heeft gedacht.

Een aantal punten vooraf:

- *Sluit goed aan bij de wensen/behoeften van uw doelgroep:* Ga met inwoners met lage SES en/of migrantenachtergrond in gesprek. Vraag wat gezondheid (in de brede zin van het woord) voor hen betekent en wat zij nodig hebben om hun eigen gezondheid te verbeteren. Mogelijk noemen zij andere thema's (zoals oplossen van financiële stress en tegengaan eenzaamheid) dan de onderwerpen die de gemeente voor ogen heeft (aankpakken overgewicht en stoppen roken). Streef ernaar om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen van inwoners, anders is de kans dat zij afhaken groot.
- *Wees duidelijk over de mogelijkheden.* Een geslaagde samenwerking met inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond kan pas tot stand komen als u

van tevoren duidelijk bepaalt wat de reikwijdte van inwonerparticipatie is. Welke rol ziet u voor inwoners en welke mate van invloed kunnen zij hebben? Daarnaast is het belangrijk om deze reikwijdte met de inwoners te bespreken: vertel hen wat wel en niet mogelijk is en leg uit op welk gebied zij een actieve rol kunnen spelen.

- *'Bezint eer ge begint.'* Het betrekken van inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond levert doorgaans veel gezondheidswinst voor inwoners op, maar kan ook lastig zijn en veel tijd kosten. En vraagt enkele randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld de bereidheid om eigen doelen los te laten wanneer de doelgroep met andere oplossingsrichtingen aankomt. Een andere randvoorwaarde is:
- *Werk zo veel mogelijk integraal.* Dit betekent dat u goed op de hoogte bent waar nog meer met inwoners wordt samengewerkt in de gemeente bv. als het gaat om welzijn/sport of fysieke leefomgeving. Sluit daar zo veel mogelijk bij aan. Op deze manier heeft u een 'logische' ingang bij inwoners.

- *Bied ondersteuning.* Wanneer u inbreng van inwoners vraagt, is het ook van belang om hen daarbij te ondersteunen. Daarbij is het belangrijk om na te gaan wat inwoners nodig hebben. Niet iedereen hoeft bv. aanwezig te zijn bij elke vergadering. Overleg met elkaar hoe ieder op zijn eigen manier een bijdrage kan leveren aan het geheel. Verder kunnen inwoners op praktisch niveau vaak ondersteuning gebruiken. Denk dan bijvoorbeeld aan een locatie om te vergaderen, een training of secretariële ondersteuning.
- *Werk samen met andere professionals.* Er zijn binnen uw gemeenten professionals die al direct contact met inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond hebben, bijvoorbeeld welzijnsmedewerkers, gezondheidsmakelaars of buurtteammedewerkers. Zoek hen op, praat met hen en werk zo veel mogelijk samen.

Pas uw taalgebruik aan

Eerst enkele feiten:

- **In Nederland zijn 2,5 miljoen mensen laaggeletterd. Dit betekent dat zij moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen.**
- **Twee op de drie laaggeletterden heeft een Nederlandse achtergrond. Een derde heeft een migrantenachtergrond.**
- **Van de inwoners die alleen basisonderwijs gevolgd hebben, is 42 procent laaggeletterd. Dit percentage neemt sterk af naarmate het onderwijsniveau stijgt.**

Dit alles betekent dat het voor het bereiken van inwoners met een lage SES belangrijk is dat u uw taalgebruik aan de doelgroep aanpast. Het gaat dan om zowel de mondelinge als de schriftelijke communicatie.

Wanneer u informatiemateriaal of een uitnodiging laat ontwikkelen voor inwoners met een lage SES, raden we u aan om de volgende vuistregels te volgen:

- Gebruik actieve zinnen (zonder de werkwoorden 'zijn' en 'worden', bijvoorbeeld: 'de fysiotherapeut doet de oefeningen voor' i.p.v.: 'de oefeningen worden voorgedaan door de fysiotherapeut').
- Vermijd dubbele ontkenningen.
- Gebruik waar mogelijk geen moeilijke vaktermen en beleidstaal.
- Let erop dat gekozen lettertypes en -groottes duidelijk leesbaar zijn.
- Neem voldoende witregels op tussen de zinnen en kopjes.
- Vermijd beeldspraak, spreekwoorden of gezegden.
- Bouw de informatie stapsgewijs en chronologisch op.
- Gebruik waar mogelijk passend beeldmateriaal (bijvoorbeeld foto's).

Testen van informatiemateriaal

Het is belangrijk om de uitnodiging die, of het informatiemateriaal dat, u ontwikkelt altijd vooraf te testen bij de doelgroep. Bij het testen zit degene die de test afneemt samen met een inwoner uit de doelgroep aan tafel. Individueel testen levert de meest verbeterpunten op, maar testen in een groep behoort ook tot de mogelijkheden.

Doel van het testen is om te toetsen of de inwoner de tekst begrijpt (heeft u uw boodschap goed verwoord?) en of hij of zij zich erdoor aangesproken voelt.

Tijdens het testen kunt u bijvoorbeeld de volgende vragen stellen:

- Waar denkt u aan als u deze tekst leest?
- Wilt u de tekst in uw eigen woorden aan mij vertellen?
- Vindt u sommige woorden moeilijk?
- Voor wie denkt u dat de tekst bedoeld is?
- Wat ziet u op de foto?
- Weet u wat u met de informatie moet doen?
- Op welke manier wilt u de uitnodiging/informatie ontvangen?

Meer informatie over het bepalen of materialen toegankelijk zijn vindt u in de Pharos-checklist Toegankelijke informatie: www.pharos.nl/documents/doc/checklist%20toegankelijke%20informatie.pdf

Pharos maakt voor het testen van materiaal vaak gebruik van de taalambassadeurs van Stichting ABC en Stichting Lezen & Schrijven. U kunt natuurlijk ook aan enkele inwoners vragen of zij u willen helpen met het maken van een folder of uitnodiging.

Tip: Mond-tot-mondreclame werkt uiteindelijk het best om inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond te bereiken. Daarvoor is het belangrijk om te weten wie die inwoners zijn en waar zij vaak komen (bijvoorbeeld op de markt, het schoolplein of in het buurthuis). U kunt dan op deze locatie(s) inwoners aanspreken en vragen of zij eens met u mee willen denken.

Verkennen

Welke inwoners hebben in uw wijk of gemeente de grootste gezondheidsachterstanden? Met andere woorden: op welke specifieke groep gaat u zich richten? Kiest u bijvoorbeeld voor ouderen, jongeren, gezinnen, inwoners met een bijstandsuitkering of vroegtijdige schoolverlaters? Het is belangrijk om in deze verkenningsfase precies te bepalen wie uw doelgroep is.

Vragen

- Weet u welke inwoners in uw wijk of gemeente de grootste gezondheidsachterstanden hebben?
- Hoe groot is deze groep, in welke wijken wonen deze inwoners?
- Op welke locaties komen zij regelmatig?
- Zijn er collega's, andere professionals of vrijwilligers die regelmatig contact hebben met deze doelgroep?

Instrumenten

Voor het verkennen van uw doelgroep bestaan verschillende instrumenten:

1. Op www.waarstaatjegemeente.nl vindt u cijfers over gezondheidsverschillen op wijkniveau.
2. U kunt ook cijfers over de gezondheid van diverse groepen inwoners op de website van de GGD vinden.
3. ROSSen (Regionale Ondersteuningsstructuren) kunnen op verzoek cijfers over uw gemeente of wijk aanleveren.

De volgende stap in de verkenningsfase is om deze cijfers met uw samenwerkingspartners te bespreken. Wat betekenen deze cijfers nu precies en wat is de achterliggende oorzaak? Vervolgens kunt u met deze partners ook inventariseren welke initiatieven er al zijn (of zijn geweest) in uw gemeente om de gezondheid en

het welzijn van inwoners met een lage opleiding en/of migrantenachtergrond te verbeteren.

Ten slotte kunt u met uw samenwerkingspartners de volgende vragen nalopen en met elkaar beantwoorden.

Vragen

- Heeft u in kaart gebracht welke initiatieven er al zijn om de gezondheid en het welzijn van inwoners te bevorderen?
- Welke inwoners maken daar nu gebruik van?
- Zijn er ook groepen inwoners die er geen gebruik van maken?
- Wat is de reden dat bepaalde groepen er geen gebruik van maken?
- Bent u nagegaan of deze inwoners op de hoogte zijn van het bestaande aanbod?
- Heeft u samen met inwoners het bestaande aanbod al eens geëvalueerd?
- Biedt het aanbod een oplossing voor alle problemen van de inwoners of is er nog iets aanvullends nodig?
- Heeft u geprobeerd om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de initiatieven van inwoners zelf?

Bereiken

Er zijn verschillende methoden om met inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond in gesprek te komen. We noemen er hier drie:

1. Inzet van sleutelpersonen

Sleutelpersonen kunnen u of uw samenwerkingspartners in contact brengen met inwoners. Voorbeelden zijn: actieve wijkbewoners, vrijwilligers van buurthuizen, sportclubs of zelforganisaties, medewerkers van wijkteams, wijkagenten of imams/dominees. Zij kunnen zelf deel uitmaken van de doelgroep, maar het kan ook gaan om professionals die vanuit hun beroep contact hebben met inwoners met een lage SES. Wanneer u een langdurige samenwerking aangaat, is het belangrijk om te investeren in de relatie met elke sleutelpersoon. Een gelijkwaardige relatie krijgt u wanneer u ook iets kunt betekenen voor de sleutelpersoon, bijvoorbeeld door het delen van uw netwerk.

2. Wijk- of dorpswandeling

U kunt ook een wijk- of dorpswandeling organiseren om met de inwoners met een lage SES in gesprek te gaan over hun buurt en de manier waarop zij in de buurt participeren. Door de eigen buurt als startpunt te nemen, kan op een laagdrempelige manier het gesprek op gang komen over welke wensen en behoeften de inwoners hebben.

3. Aansluiten bij bestaande activiteiten

We raden u aan zo veel mogelijk aan te sluiten bij bestaande activiteiten, zoals een koffiebus, koffieochtend, biljartochtend of wijkgesprekken om in gesprek te raken met inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond. Op deze manier kost het de inwoners geen extra tijd of moeite om ergens naartoe te gaan. Bovendien zijn zij dan in een voor hen vertrouwde omgeving en zijn ze eerder geneigd met u in gesprek te gaan.

Vragen

- Heeft u zicht op de belangrijkste sleutelpersonen in uw gemeente of wijk, die u in contact kunnen brengen met de doelgroep?
- Zo nee, teken eens op een vel papier de wijk en ga dan op zoek naar plekken waar inwoners met lage SES en/of migrantenachtergrond komen.
- Kent u organisaties die al wel contact hebben met sleutelpersonen?
- Heeft u uw verwachtingen ten aanzien van de sleutelpersonen goed benoemd?
- Heeft u gevraagd wat u eventueel voor de sleutelpersonen kunt betekenen?
- Bent u al letterlijk de wijk in gegaan om met inwoners te spreken. Via een wijk- of dorpswandeling kunt u makkelijk in gesprek raken met inwoners.
- Bespreek eens met andere organisaties (bijvoorbeeld welzijnsorganisaties, het sociaal wijkteam of sportverenigingen) in hoeverre zij de inwoners al bereiken?
- Kunt u eventueel bij activiteiten van deze organisaties aansluiten om de doelgroep te bereiken?
- Is er al contact met inwoners met een lage SES (eventueel met een ander doel)?

Inventariseren van wensen en behoeften

Vervolgens is het belangrijk om na te gaan wat de wensen en behoeften van de inwoners met een lage SES zijn. Komen deze overeen met het gezondheidsprobleem dat u eerder (in de verkenningsfase) uit de cijfers heeft vastgesteld? Om dit te weten te komen, kunt u het best een dialoog of focusgroep organiseren met inwoners. Het is namelijk mogelijk dat inwoners met een lage SES geheel andere prioriteiten hebben.

Een focusgroep bestaat doorgaans uit 4 tot 12 personen. De opkomst is vaak het hoogst als de bijeenkomst plaatsvindt in een voor de deelnemers vertrouwde omgeving, bijvoorbeeld een school, buurthuis of huisartsenpraktijk.

Vragen

- Is de locatie eenvoudig bereikbaar en vertrouwd voor de doelgroep?
- Creëer een gezellige sfeer met koffie/thee en bijvoorbeeld fruit/gedroogd fruit
- Denk bijvoorbeeld aan een kleine attentie of vergoeding voor de deelnemers
- Zorg er tijdens de focusgroep voor dat iedereen aan het woord komt
- Houdt er rekening mee dat er misschien kinderen mee zullen komen en regel daarom kinderopvang.
- Gebruikt u beeldmateriaal/foto's/plaatjes om het gesprek op gang te brengen, zodat het gesprek niet abstract wordt?
- Heeft u een veilige en vertrouwde sfeer gecreëerd (door bijvoorbeeld te zeggen dat informatie vertrouwelijk wordt behandeld)?

Betrekken

Er zijn verschillende manieren om inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond actief te betrekken bij uw gezondheidsaanpak. U kunt hen bijvoorbeeld betrekken bij het stellen van prioriteiten, het uitwerken van acties of interventies en/of het organiseren van activiteiten. Het is handig om al bij de start, dus in de fase van de beleidsvorming, te bepalen op welk moment en op welke manier u deze inwoners bij uw activiteiten wilt betrekken. We raden u aan om in het begin al met elkaar te bespreken wie de 'lead' krijgt om de knelpunten aan te pakken. Zo zijn er voorbeelden van gemeenten die budgetten instellen waarmee inwoners zelf aan de slag kunnen gaan.

Vragen

- Heeft u uw inwoners gevraagd op welke manier zij zich willen inzetten en heeft u ook de tijdsinvestering besproken?
- Heeft u hen gevraagd welke ondersteuning ze daar eventueel bij nodig hebben?
- Heeft u met inwoners afgesproken wie de 'lead' krijgt bij het aanpakken van de knelpunten die er zijn?
- Heeft u aan het instellen van een wijkbudget voor inwoners gedacht?
- Heeft u met de inwoners de tijdsinvestering en de wederzijdse verwachtingen besproken?
- Heeft u hen een duidelijke rol gegeven in de uitvoering van uw beleid en aanpak, bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten, of zelfs als ambassadeur?
- Heeft u met inwoners afspraken gemaakt over een terugkoppeling? Inwoners willen graag concreet horen wat er met hun input is gedaan.

Wilt u meer informatie over het bereiken en betrekken van inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond?

Pharos biedt onder andere:

- Brochure Inwoner in de hoofdrol, praktische handvatten: verkennen, bereiken, betrekken en aansluiten (Pharos, 2017)
- www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/participatie-en-eigenregie/inwoner-in-de-hoofdrol
- Training voor gemeenten: 'Beter bereiken en betrekken van inwoners met lage SES en migrantenachtergrond'
- www.gezondin.nu/thema/burgers-zijn-hoofdrolspelers/praktijkvoorbeelden
- Kennisdossier Gezond in... 'Burgers zijn hoofdrolspelers'

Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen, ondersteunt landelijke en lokale partijen met kennis en expertise bij het terugdringen van de gezondheidsverschillen en bij het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van de (gezondheids)zorg en preventie voor mensen met een laag opleidingsniveau, beperkte gezondheidsvaardigheden of een migranten- of vluchtelingenachtergrond. Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen is daarbij ons uitgangspunt.

Contact

Pharos Expertisecentrum
Gezondheidsverschillen

(030) 234 98 00

info@pharos.nl

www.pharos.nl

