

Tussenrapportage

Wegwijs in Oost



Auteurs:
dr. Irma Cleven
Jeannette Nieuwenhuizen
Anna Rogalska
Ina Ekim Asenova

Juni 2026

Inhoudsopgave

Wegwijs in Oost: een initiatief van, voor en door de wijk5

Leeswijzer7

Dit lossen we op, zo doen we dat en daarom werkt het

Op welke vraagstukken richt Wegwijs in Oost zich?8

Wegwijs in Oost: drie functies in één aanpak 10

De drie succesfactoren van werken met sleutelpersonen..... 16

Ontwikkelingen op impactdoelen

De 4 impactdoelen20

Toegang verbeteren en zelfvertrouwen vergroten 24

Sociale inbedding38

Talentontwikkeling52

Kennisontwikkeling.....62

Wegwijs in Oost: een initiatief van, voor en door de wijk

Het idee voor Wegwijs in Oost ontstond vanuit een wens van een Poolse wijkbewoner die als tolk werkt en van dichtbij ziet hoe een gebrek aan informatie, ondersteuning en toegang tot voorzieningen ertoe kan leiden dat arbeidsmigranten vastlopen en uiteindelijk met justitie in aanraking komen. Dat leidde tot de ambitie om problemen eerder te signaleren en meer preventief te werken.

Daarnaast kwam het initiatief voort uit de ervaringen van vrijwilligers van Welkom in Oost. Zij verwelkomen nieuwe wijkgenoten met een voordeurgesprek en een tasje met informatie over de wijk. Daarbij viel op dat zij relatief weinig Bulgaarse en Poolse bewoners ontmoetten, terwijl deze groepen zich wel in grote aantallen in de wijk vestigen. Omdat Welkom in Oost haar huisbezoeken baseert op verhuisbewegingen in de BRP, blijven veel arbeidsmigranten buiten beeld. Zij staan vaak niet of niet op het juiste adres geregistreerd. Daardoor werden juist deze bewoners nauwelijks bereikt, terwijl er wel behoefte was om ook hen te verwelkomen en informeren.

De latere projectleiders en drie van de vier sleutelpersonen kenden elkaar al via informele netwerken in de wijk. De sleutelpersonen waren vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling van het projectvoorstel. Wegwijs in Oost is daarmee een voorbeeld van een initiatief dat vanuit de wijk zelf is ontstaan en vormgegeven. Zowel bij de ontwikkeling van het voorstel als bij de uitvoering van het project is de inbedding in bestaande informele netwerken van groot belang gebleken. Zoals uit dit rapport zal blijken, vormen deze netwerken een belangrijke basis voor het bereiken, ondersteunen en activeren van bewoners.

Wegwijs in Oost wordt georganiseerd onder de paraplu van Oost Pact Door en is formeel ondergebracht bij Stichting Buurtwerkplaats De Buren.

✉ info@wegwijsinoost.nl

🌐 wegwijsinoost.nl

🌐 oostpactdoor.nl | buurtwerkplaatsdeburen.nl

Leeswijzer

In september 2025 ging Wegwijs in Oost officieel van start. In deze tussen-rapportage blikken we terug op de eerste periode van het project. We lichten toe welke vraagstukken we aanpakken, waarom deze belangrijk zijn en hoe we daarbij samenwerken met sleutelpersonen uit de wijk. Ook beschrijven we de vier impactdoelen waarop we verandering willen realiseren.

Vervolgens gaan we dieper in op elk impactdoel en geven we een overzicht van:

- onze activiteiten tot nu toe
- de eerste inzichten en bevindingen
- onze ambities voor 2026–2027

Aan de hand van praktijkvoorbeelden brengen we de resultaten en ervaringen tot leven. Zo krijg je een helder beeld van wat het project inhoudt, welke stappen we hebben gezet en waarom dit belangrijk is voor Schiedam-Oost.

Op welke vraagstukken richt Wegwijs in Oost zich?

1. Toegang tot zorg en hulp voor Bulgaarse en Poolse arbeidsmigranten is niet vanzelfsprekend

Schiedam-Oost is een levendige, multiculturele wijk met 11.537 bewoners (2026) van meer dan 140 nationaliteiten. Daarbinnen vormen bewoners van Poolse en Bulgaarse komaf twee grote groepen; samen zijn zij de grootste groep migranten uit Midden- en Oost-Europa in Oost. In Oost staan 910 bewoners met een Bulgaarse en 827 met een Poolse nationaliteit ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) (2025). De regelmaat waarmee we bij Wegwijs in Oost mensen ontmoeten die niet staan ingeschreven, doet echter vermoeden dat de werkelijke aantallen Bulgaren en Polen in Oost aanzienlijk hoger liggen.

Een deel van de arbeidsmigranten in Oost heeft inmiddels een redelijk stabiel leven opgebouwd. Voor een (groot) deel geldt dat echter niet. Zij hebben vaak te maken met een opeenstapeling van problemen op verschillende leefgebieden, zoals:

- Werk en inkomen: onzeker en zwaar flexwerk, schijnzelfstandigheid, soms arbeidsuitbuiting;

- Huisvesting: hoge woonlasten, krappe of oncomfortabele woning, adres niet altijd legaal, soms ook gekoppeld aan het arbeidscontract en daardoor onzeker;
- Financiën: schulden en beperkte kennis van rechten en plichten en zaken als belastingen;
- Gezondheid en gezin: chronische (werkgerelateerde) klachten, stress, huiselijk geweld, verslaving en opvoedvragen.

Om hun zaken te regelen, wenden arbeidsmigranten zich vaak tot tussenpersonen uit de eigen gemeenschap. Die nemen administratieve taken uit handen, maar zijn niet altijd deskundig of betrouwbaar. Toeslagen of aftrekposten worden soms aangevraagd zonder dat mensen precies weten of zij daar recht op hebben of welke risico's dat met zich meebrengt. Dat kan leiden tot terugvorderingen en problematische schulden.

Voor deze groep arbeidsmigranten is de weg naar zorg, hulp en voorzieningen bovendien niet altijd makkelijk te vinden. Een beperkte beheersing van de Nederlandse

taal, laaggeletterdheid, een laag opleidingsniveau, beperkte digitale vaardigheden en wantrouwen richting instanties spelen daarbij vaak een rol.

Tegelijkertijd lukt het instanties vaak niet goed om deze bewoners te bereiken en ondersteunen. Daarbij spelen niet alleen taalbarrières een rol, maar ook cultuurverschillen, wantrouwen richting instanties en verschillen in communicatie. Praktische problemen maken dat soms nog ingewikkelder, bijvoorbeeld wanneer iemand niet kan aantonen officieel in Schiedam te wonen en daardoor geen toegang krijgt tot bepaalde vormen van hulp of ondersteuning. Daarnaast staan veel organisaties onder druk door beperkte tijd per casus en een hoog personeelsverloop, waardoor het lastig kan zijn om het vertrouwen en de continuïteit te bieden die deze doelgroep vaak nodig heeft.

2. Beperkt sociaal netwerk en eenzaamheid

Met familie en vrienden in het buitenland en een beperkte beheersing van de Nederlandse taal en cultuur is het voor veel arbeidsmigranten lastig om nieuwe mensen in de wijk te leren kennen. Daarnaast

ervaren veel arbeidsmigranten vooroordelen en discriminatie, waardoor het moeilijker wordt om zich thuis te voelen en contact te maken met anderen. Voor arbeidsmigranten met precair werk vormen lange, zware werkdagen, stress en een gebrek aan tijd, geld en energie extra drempels. Juist een sterk sociaal netwerk helpt om je thuis te voelen in de wijk en beter je weg te vinden.

3. Tekort aan Bulgaarse en Poolse sleutelpersonen

Tot slot was er een tekort aan Bulgaarse en Poolse sleutelpersonen in de wijk: bewoners die als brug kunnen fungeren tussen arbeidsmigranten, professionals en instanties. Ina, de Bulgaarse sleutelpersoon van Wegwijs in Oost, was al jarenlang als vrijwilliger actief binnen de gemeenschap, maar dreigde daarmee te moeten stoppen omdat er ook inkomen nodig is om van te leven.

Daarnaast waren er wel een Poolse vereniging en een Poolse brugfunctionaris actief, maar nog geen Poolse bewoner die vanuit de wijk een vergelijkbare verbindende rol vervulde als Ina binnen de Bulgaarse gemeenschap.

Wegwijs in Oost: drie functies in één aanpak

Het project Wegwijs in Oost combineert drie functies in één aanpak.

In de eerste plaats is het een **(mobiel) informatiepunt** voor Bulgaarse en Poolse bewoners van Schiedam(-Oost). Sleutelpersonen uit beide gemeenschappen ondersteunen hun landgenoten in hun eigen taal bij het wegwijs worden in de Nederlandse samenleving.

Daarnaast organiseert en stimuleert Wegwijs in Oost activiteiten die **ontmoeting, verbinding en participatie** bevorderen. Via deze activiteiten worden bewoners met elkaar, met de wijk en met organisaties in contact gebracht.

Tot slot biedt Wegwijs in Oost ruimte voor **talentontwikkeling via betaalde buurtbanen**. Sleutelpersonen uit de Bulgaarse en Poolse gemeenschap krijgen de kans zich verder te ontwikkelen en hun kennis, ervaring en netwerk in te zetten voor de wijk. Zo worden hun talenten niet alleen benut ten behoeve van andere bewoners, maar ook op een passende manier erkend en beloond.

In deze paragraaf lichten we de werkwijze over de eerste twee functies toe en hoe ze met elkaar samenhangen (zie ook 'bonding, bridging en linking'). De werkwijze voor talentontwikkeling wordt verder toegelicht onder impactdoel 3.

Informeren, adviseren, ondersteunen

De sleutelpersonen geven informatie en advies over wonen, werken en meedoen. Ze brengen mensen in contact met het informele wijknetwerk en verwijzen waar nodig door naar instanties.

Omdat zij uit eigen ervaring weten tegen welke praktische, taal- en systeemproblemen arbeidsmigranten kunnen aanlopen, weten zij mensen op een laagdrempelige en vertrouwde manier te bereiken en te ondersteunen.

Hun ondersteuning is gratis, vertrouwelijk en zonder afspraak beschikbaar. Zo helpen zij mensen zelf hun weg te vinden en verminderen zij de afhankelijkheid van tussenpersonen die niet altijd het belang van arbeidsmigranten vooropstellen.

De sleutelpersonen ondersteunen onder meer bij:

- het begrijpen van correspondentie met instanties;
- het vinden van aansluiting bij sociale netwerken in de wijk;
- het vinden van passende zorg en ondersteuning
- (onder andere financieel, juridisch, (para)medisch en opvoedkundig);
- aanmelding bij een school, huisarts, (sport)vereniging of taalcursus;
- vragen over rechten en plichten;
- registratie in de BRP of RNI;
- eenvoudige digitale zaken, bijvoorbeeld registratie bij Woonnet Rijnmond, het installeren van de DigiD-app of het bijhouden van de UWV-werkmap.



Anna:

'Ik zie hoe weinig kracht sommigen hebben om voor zichzelf en voor hun rechten op te komen'

Voor veel Nederlanders zijn regels, loketten en formulieren al moeilijk te doorgronden. Als je daarnaast ook nog te maken hebt met een andere taal en cultuur, wordt het nóg moeilijker.

Veel mensen vinden het moeilijk om hun verhaal te doen aan een Nederlandstalige hulpverlener. Ze zijn bang dat ze iets verkeerd hebben gedaan, begrijpen het systeem niet goed en weten niet wat ze anders hadden moeten doen. Die onzekerheid zorgt ervoor dat ze bang zijn voor mogelijke gevolgen of straffen.

Ik zie die angst en hoe weinig kracht sommigen hebben om voor zichzelf en hun rechten op te komen. Daardoor durven zij zich vaak niet te verzetten tegen uitbuiting door werkgevers, verhuurders of zelfbenoemde 'boekhouders'.

Via dit werk krijg ik de kans om de situatie van Poolse bewoners te verbeteren: hun angst te verminderen, hun zelfvertrouwen te versterken en hen te helpen op te komen voor hun rechten. Daarnaast ontstaat er ruimte om samen activiteiten te organiseren en het sociale netwerk te vergroten, zodat mensen zich prettiger voelen en zich meer thuis voelen in de wijk.



Viering van het Poolse lentefeest Marzanna bij Oost & Co

Verandering op individueel en systemisch niveau

Wegwijs in Oost richt zich op het ondersteunen en/of coachen van individuele bewoners, maar het team signaleert ook knelpunten die op grotere schaal spelen. Doordat vergelijkbare vragen en problemen regelmatig terugkeren, ontstaat zicht op structurele belemmeringen, zoals problemen rond inschrijving in de RNI of BRP of het vastlopen in complexe systemen. Deze signalen kunnen worden geagendeerd en onder de aandacht gebracht van organisaties en beleidsmakers. Vanuit de dagelijkse praktijkervaring kan het team meedenken over oplossingen die niet alleen individuele bewoners helpen, maar ook de toegankelijkheid van systemen en voorzieningen verbeteren.

Kruisbestuiving: bonding, bridging en linking

Om bewoners goed te kunnen verbinden met voorzieningen en instanties (*linking*), zijn juist ook onderlinge verbondenheid en vertrouwen binnen en tussen groepen bewoners nodig (*bonding* en *bridging*). Daarom beschouwen we deze drie vormen van verbinding niet als losse onderdelen, maar als nauw met elkaar verbonden en versterken we ze binnen Wegwijs in Oost in samenhang.

- *Bonding* gaat over verbinding tussen mensen die veel op elkaar lijken, zoals familieleden, burens of mensen uit dezelfde gemeenschap. Bonding geeft steun, vertrouwen en saamhorigheid.
- *Bridging* gaat over contact tussen verschillende bewonersgroepen in een wijk. Bridging zorgt voor nieuwe kansen, kennis en wederzijds begrip.
- *Linking* gaat over de verbinding tussen bewoners en instanties. Linking geeft toegang tot hulp, middelen en invloed.

Via de sleutelpersonen Ina (Bulgaarse gemeenschap) en Anna (Poolse gemeenschap) worden bewoners geholpen om de weg naar formele hulp, zorg en voorzieningen te vinden. Juist doordat de sleutelpersonen mensen in hun eigen taal en vanuit vertrouwen benaderen, ontstaat makkelijker contact met andere bewonersgroepen, organisaties en instanties. Bonding en bridging vormen daarmee de basis voor linking.



Ina:

‘Wegwijs zou wel 24 uur per dag open kunnen zijn’

Mensen komen vaak met één vraag binnen. Ik help ze en dan zijn ze blij. Maar een week later bellen ze weer met een ander probleem. En daarna weer. Wegwijs zou wel 24 uur per dag open kunnen zijn. Dat is ook logisch: als iemand moeite heeft om een brief te begrijpen, dan is het ook lastig om andere dingen zelf te regelen, zoals een huisarts zoeken of een betalingsregeling treffen.

Ik ondersteun voor stap. Soms neem ik iets uit handen, bijvoorbeeld als er haast bij is, of als iemand het echt niet zelf kan vanwege taalproblemen of veel stress. Soms laat ik zien hoe iets werkt, zodat mensen het de volgende keer zelf kunnen doen.

Mijn adviezen worden niet altijd direct opgevolgd. Dan geef ik mensen de tijd. Als ik iemand later op straat tegenkom, vraag ik hoe het gaat en kom ik terug op ons eerdere gesprek. Of bel ik iemand op of ga ik langs als ik me zorgen maak. Door aan te sluiten bij het tempo van de ander kan ik begeleiden zonder dwingend over te komen. Soms duurt het weken of zelfs maanden voordat iemand klaar is om een volgende stap te zetten.



Anna:

‘Veel Polen begrijpen niet hoe hulpverlening hier werkt’

Schroom om hulp te vragen is niet uniek voor Poolse bewoners. Mensen schamen zich vaak voor hun problemen. Daarnaast zien ze meestal alleen het topje van de ijsberg: ze komen met één vraag, terwijl er onderliggend vaak meer problemen spelen. Ook is de oplossing die mensen voor ogen hebben niet altijd de oplossing die daadwerkelijk passend is.

Veel Polen begrijpen niet hoe hulpverlening hier in Nederland werkt. Veel systemen en werkwijzen verschillen van wat zij gewend zijn in Polen. Bijvoorbeeld dat je eerst een afspraak maakt en daarna soms weken moet wachten voordat een professional contact opneemt. Als er in hun ogen vervolgens weinig gebeurt, denken ze al snel dat hulp uitblijft en haken ze af.

Ook hebben ze vaak het gevoel dat niemand echt aandacht heeft voor hun problemen, of dat ze anders worden behandeld zodra hun Poolse achternaam wordt gezien. Als ik mensen doorverwijs, bellen ze me na een paar dagen terug met vragen of het normaal is dat ze nog niets hebben gehoord. Ik leg dan uit dat dit, afhankelijk van de organisatie, soms enkele weken kan duren. Door realistische verwachtingen te schetsen, ontstaat vertrouwen.

De drie succesfactoren van werken met sleutelpersonen

De sleutelpersonen van Wegwijs in Oost bereiken Poolse en Bulgaarse bewoners vaak makkelijker dan professionals. Daar zijn verschillende redenen voor:

1. Gedeelde taal en cultuur

Ze zijn geen buitenstaanders, maar vertrouwde gezichten die de taal, cultuur en ongeschreven regels van de gemeenschap kennen. Daarnaast begrijpen sleutelpersonen niet alleen de taal, maar ook de manier van communiceren en de gevoeligheden binnen de gemeenschap. Dat helpt om misverstanden te voorkomen en sneller praktische oplossingen te vinden.

2. Ervaringskennis

Bovendien kennen zij de dagelijkse werkelijkheid van de doelgroep van binnenuit. Ze werken vanuit inzichten die je met alleen professionele of beleidsmatige kennis moeilijk krijgt. Ze weten uit eigen ervaring welke uitdagingen migratie en het wegwijs worden in Nederland met zich mee kunnen brengen — van werk en wonen tot geldzaken, contact met instanties en gevoeligheden binnen de gemeenschap. Als dat gepast is, delen ze die ervaring ook, en vertellen ze hoe ze de situatie te boven zijn gekomen. Die herkenning zorgt voor vertrouwen, waardoor bewoners zich sneller openstellen en problemen eerder zichtbaar worden.'

3. Nabijheid

Professionals zijn niet altijd even zichtbaar in de wijk, mede door parttime werkzaamheden en wisselingen van functie of werkgebied. Sleutelpersonen zijn juist dichtbij, goed benaderbaar en vaak proactief. Ze komen bewoners tegen in de supermarkt of in informele settings, waar vragen makkelijker ter sprake komen. Juist doordat sleutelpersonen zelf deel uitmaken van de gemeenschap, ontstaat sneller vertrouwen. Bewoners stappen makkelijker op hen af en durven problemen eerder bespreekbaar te maken.

Tegelijk nemen zij niet de rol van professional over. Wel pakken ze waar mogelijk eenvoudige zaken zelf op, zoals het treffen van een betalingsregeling. Daarbij kennen ze hun grenzen. Als dat nodig is, stimuleren ze bewoners om contact op te nemen met een professional en gaan ze desgewenst mee naar een afspraak.

De combinatie van vertrouwen, nabijheid en het juiste moment om door te verwijzen maakt dat sleutelpersonen een belangrijke schakel vormen tussen bewoners en de formele hulpverlening. Daarbij vertalen zij niet alleen taal, maar helpen zij ook verwachtingen en werkwijzen van bewoners en professionals beter op elkaar af te stemmen.



Sleutelpersonen Ina (links) en Anna



Ina:

'Mijn werk stopt niet bij het maken van een afspraak'

Een tijdje geleden ging ik met vijf Bulgaarse bewoners naar de tandarts: drie volwassenen en twee kinderen. Veel mensen vinden het spannend om alleen naar een afspraak te gaan. Ze spreken de taal niet goed en weten niet wat ze moeten zeggen of wat er van hen verwacht wordt. Daarom gaan we samen.

We spraken af bij de school, want dat is een plek die ze kennen en weten te vinden. Daarvandaan liepen we naar de tandartspraktijk. Ik droeg mijn Wegwijs in Oost-shirt, zodat duidelijk was waarom ik mee was. Bij de balie hielp ik met de inschrijving als nieuwe patiënt. Ik legde uit waarvoor de mensen kwamen en hielp met het doorgeven van hun persoonlijke gegevens. Door mee te gaan, zorg ik ervoor dat mensen ook echt gaan, de afspraak goed verloopt en dat mensen de zorg krijgen die zij nodig hebben.

Tijdens de controle zag de tandarts dat één van de volwassenen naar een kaakchirurg moest. Ik heb uitgevraagd wat er aan de hand was, een afspraak bij de chirurg geregeld en uitgelegd hoe zij daar zelf kon komen. Vanuit de spreekkamer van de kaakchirurg belde ze mij, zodat ik kon helpen met vertalen. Daarbij bleek dat het ziekenhuis nog geen verwijfsbrief van de tandarts had ontvangen. Ik heb toen contact opge-

nomen met de tandartspraktijk om dit alsnog te regelen en de vrouw gerustgesteld.

Uiteindelijk is de vrouw geopereerd. Daarna kreeg zij een ontsteking. Ook toen wist ze niet wat ze moest doen. Ik adviseerde haar om contact op te nemen met de tandarts en hielp bij het maken van een afspraak. De tandarts schreef antibiotica voor en met dat recept kon zij terecht bij de apotheek. Inmiddels gaat het weer goed met haar kaak.

Dit voorbeeld laat zien dat mijn werk niet stopt bij het maken van een afspraak. Vaak hebben mensen tijdens het hele traject ondersteuning nodig, omdat zij de taal niet goed spreken of niet begrijpen hoe de zorg werkt. De kans bestaat dat ze zonder mijn ondersteuning met het traject zouden zijn gestopt.

Wat mij ook opviel, is dat de tandartspraktijk niet wist hoe zij een tolk konden regelen voor patiënten die geen Nederlands spreken. Terwijl er veel niet-Nederlanders in de wijk wonen. Daardoor blijven mensen vaak afhankelijk van iemand zoals ik om gesprekken met zorgverleners te kunnen voeren.

De 4 impactdoelen

Impactdoel 1

Toegang verbeteren en zelfvertrouwen vergroten

Het **verbeteren van de toegang** tot informatie, ondersteuning, zorg en het informele netwerk voor Poolse en Bulgaarse bewoners in Oost, en het vergroten van hun **zelfvertrouwen om dagelijkse uitdagingen aan te gaan**, doordat zij weten dat ondersteuning beschikbaar is.

Impactdoel 3

Talentontwikkeling

Het versterken van participatie in de wijk, waarbij **sleutelpersonen door-groeien op de participatieladder**. Hun talenten worden benut en ingezet voor de wijk, en dragen zo bij aan de doelstellingen rond toegang tot voorzieningen (1) en het vergroten van de sociale inbedding (2).

Sociale inbedding

Het **versterken van de sociale inbedding** van Poolse en Bulgaarse bewoners van Oost.

Dit bestaat uit het verbeteren van de onderlinge **beeldvorming tussen bewoners** van verschillende nationaliteiten én het **vergroten van de kennis van en waardering voor de Bulgaarse en Poolse cultuur** en gemeenschap, zodat zij zich meer erkend en thuis voelen in de wijk.

Impactdoel 2

Kennisontwikkeling

Het **ontwikkelen van kennis** en het **vergroten van handelingsmogelijkheden** voor het projectteam, partners en overige belanghebbenden over wat werkt en wat niet om impact te realiseren op zowel verandering op individueel als structureel niveau.

Impactdoel 4



Wegwijs in Oost
Schiedam

Wat hebben we gedaan?

Ontwikkeling van eigen sociale kaart

Op maat, inclusief training sleutelpersonen

Outreach

Straatdiensten (15 x), gemiddeld 5-20 geregistreerde gesprekken per dienst

Spreekuren in de wijk*

4 vaste wekelijkse momenten, daarbuiten op afspraak. Op 3 locaties: Oost & Co, Wijkhuis Oost en OBS Peperklip.
Gemiddeld 1-8 één-op-één gesprekken per dag (1-7 BG, 0-1 PL)

Advies buiten de spreekuren

Per telefoon, in informele setting of per e-mail (niet geregistreerd)

Voorlichtingsbijeenkomst

Over zorgverzekeringen en rechten/plichten bij ziekte en ontslag, voor Poolse werknemers, i.s.m. FNV en DSW. Door 9 deelnemers bijgewoond. Wordt in september 2026 herhaald.

Aansluiten bij activiteiten en evenementen

Op 10 verschillende momenten, o.a. Wijkfestival Oost, themabijeenkomst Veiligheid

In dit hoofdstuk beschrijven we wat we hebben gedaan. Daarnaast geven we een indicatie van het aantal contacten met Bulgaarse en Poolse bewoners, een overzicht van de aard van de geboden ondersteuning/coaching en de eerste bevindingen en inzichten die daaruit voortkomen. Tot slot gaan we in op de impact van het project en onze ambities voor de toekomst.

Toelichting aantal ondersteunde bewoners

Dit overzicht heeft betrekking op de periode september 2025 tot en met april 2026. Daarbij moet worden opgemerkt dat de spreekuren pas in oktober zijn gestart en dat de cijfers indicatief zijn.

Dat heeft verschillende redenen. We willen sleutelpersonen zo min mogelijk belasten met administratieve taken, mede omdat niet iedereen beschikt over sterke digitale vaardigheden. Daarnaast zijn korte contacten, telefonische vragen en informele gesprekken meestal niet geregistreerd. In de afgelopen periode hebben we bovendien verschillende registratiemethoden getest — van uitgebreide casusbeschrijvingen tot eenvoudige turflijsten — om te bepalen wat praktisch werkbaar is.

Tegelijkertijd kiezen we er bewust voor om zo min mogelijk persoonsgegevens vast te leggen. Bewoners moeten hun verhaal vertrouwelijk kunnen delen, zonder dat namen, leeftijd of andere gevoelige gegevens uitgebreid worden geregistreerd. De cijfers zijn daarom vooral bedoeld om een globale indruk te geven van de aard en omvang van het werk.



Ina:

‘Mensen voelen zich sterker als ik naast hen sta’

Veel Bulgaren nemen contact met me op als problemen, zoals schulden, al hoog zijn opgelopen. Daar helpt een boekhouder niet bij. Ze stappen niet snel naar een Nederlandse professional. Ze komen naar mij omdat ik Bulgaars ben, hun taal spreek en hun manier van denken begrijp, en omdat ik al jaren actief ben in de wijk.

Daar komt bij dat veel Roma-Bulgaren moeite hebben met de Bulgaarse taal. Ik zorg er dan voor dat ik langzaam spreek, zodat ze mij goed kunnen begrijpen. Of ik schakel over naar het Turks. Ook plan ik meerdere afspraken, omdat er vaak meerdere problemen spelen, mensen moeite hebben het geheel te overzien en de juiste informatie aan te leveren. Ik neem kleine stapjes.

Voor iedereen die ik ondersteun, geldt dat ze zich onzeker voelen, omdat ze in een ander land zijn en de regels en gebruiken niet goed kennen. Ze zijn bang om iets verkeerd te zeggen of te doen. Mensen voelen zich sterker als ik naast hen sta. Ik begrijp de taal, de cultuurverschillen en wat een instantie voor hen kan betekenen.

Sociale kaart op maat

Voor de sleutelpersonen van Wegwijs in Oost is een eigen sociale kaart ontwikkeld. Deze vertrekt niet vanuit het aanbod van instanties, maar vanuit de vraag van de bewoner: wat is het probleem en bij welke instantie hoort die vraag?

Waar mogelijk wordt verwezen naar voorzieningen in de wijk, in Schiedam of in de nabije omgeving. Daarnaast zijn ook regionale en landelijke organisaties opgenomen die zich specifiek richten op EU-arbeidsmigranten.

Met behulp van beslisbomen en checklists is duidelijk wanneer de sleutelpersoon doorverwijst, naar welke instantie of organisatie en welke formulieren daarbij nodig zijn. Ook is in één oogopslag zichtbaar welke voorzieningen alleen toegankelijk zijn voor arbeidsmigranten met een BRP-registratie en welke ook beschikbaar zijn voor niet-geregistreerden.

De informatie is ingedeeld op de volgende thema's:

- Juridisch
- Werk
- Huisvesting
- Zorg
- Gezin
- Taal
- Ontmoeten
- Sport
- DigiD en BSN
- Registratie (BRP/RNI)
- Dakloosheid
- Noodsituaties

De sociale kaart van Wegwijs in Oost wordt regelmatig geactualiseerd, op basis van nieuw aanbod én ervaringen uit de praktijk. Ook maken we zo veel mogelijk persoonlijk kennis met de mensen achter de betreffende instanties en organisaties.



Informatiebijeenkomst DSW en FNV bij Oost & Co



Gezondheidsvoorlichting en een gratis bloeddruk- en bloedsuikermeting voor de deelnemers van de Roza-groep

Eerste inzichten en bevindingen

1. Bij arbeidsmigranten staat een probleem vrijwel nooit op zichzelf

Vaak gaat het om een combinatie van problemen op het gebied van wonen, financiën, werk, gezondheid, administratie en gezin. Achter een simpele vraag blijkt regelmatig een veel complexere situatie schuil te gaan. Daardoor zijn contacten vaak langdurig en bestaan ze uit veel kleine stappen. Er moeten formulieren worden opgevraagd, informatie uit Bulgarije of Polen worden geregeld, afspraken worden gemaakt en instanties benaderd. Tegelijk lopen mensen in de praktijk tegen allerlei kleine, maar bepalende drempels aan. Veel zaken moeten digitaal worden geregeld, terwijl mensen vaak alleen een telefoon hebben. Documenten uploaden, bestanden downloaden, formulieren invullen of iets digitaal ondertekenen blijkt dan lastig. Daarnaast hebben mensen soms geen printer, geen laptop, onvoldoende databundel of moeite met DigiD en andere digitale systemen.

Juist die ogenschijnlijk kleine praktische problemen zorgen er regelmatig voor dat aanvragen blijven liggen of trajecten vertraging oplopen. Daarnaast kost het tijd voordat mensen echt hun volledige verhaal vertellen. Problemen moeten eerst worden ontrafeld, begrepen en soms ook geaccepteerd. Dat vraagt om veel persoonlijk contact, uitleg en coaching door sleutelpersonen. Zonder die begeleiding raken mensen het overzicht kwijt of zien ze af van hulp of ondersteuning.

2. Arbeidsmigranten lopen vast in de formele zorg- en hulpverlening; sleutelpersonen kunnen de gevolgen hiervan (gedeeltelijk) beperken

Veel arbeidsmigranten lopen vast in de formele zorg- en hulpverlening. Dat heeft verschillende oorzaken. Allereerst wonen veel mensen niet officieel geregistreerd in Schiedam, waardoor zij — terecht of onterecht — soms worden geweigerd door instanties of vastlopen in procedures. Daarnaast spelen taal- en cultuurverschillen een grote rol. Voor veel arbeidsmigranten is de drempel hoog om hulp te zoeken bij Nederlandse instanties. Wachttijden, wisselende hulpverleners, beperkte kantoortijden die samenvallen met werktijden van bewoners, wantrouwen richting overheid en onbekendheid met het hulpaanbod versterken dat probleem.

Ook weten mensen vaak niet waar zij met welke vraag terecht kunnen. Wanneer hulp vervolgens lang op zich laat wachten of mensen steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen, haken zij geregeld af. Daarbij zien we ook dat trajecten kwetsbaar zijn: als iemand een afspraak mist — bijvoorbeeld door werk, stress, taalproblemen of omdat een brief niet goed is begrepen — kan de hulp stilvallen of zelfs helemaal stoppen.

In de praktijk merken we dat wij vaker dan vooraf gedacht zelf langdurig ondersteuning of coaching moeten bieden bij relatief praktische zaken, zoals het ordenen van post, het maken van een schuldenoverzicht of het stap voor stap voorbereiden van contact met instanties. Zonder die begeleiding raken mensen het overzicht kwijt of verliezen zij het vertrouwen dat het ingezette traject echt iets oplevert.

Sleutelpersonen kunnen een deel van deze drempels verlagen door uitleg te geven, vertrouwen op te bouwen, mee te gaan naar afspraken en bewoners

actief te begeleiden. Structurele problemen zoals wachtlijsten of beperkte capaciteit in de hulpverlening kunnen ook zij echter niet oplossen. Dit beeld werd tijdens het project nadrukkelijk bevestigd door de brug-functionarissen van de basisscholen in de wijk.

3. De inzet van sleutelpersonen vergroot de toegang van arbeidsmigranten tot voorzieningen

De inzet van sleutelpersonen werkt. Onze Bulgaarse sleutelpersoon was al jarenlang actief in de wijk en kreeg daardoor al vanaf dag één van het project veel vragen van bewoners.

Bij onze Poolse sleutelpersoon kwam de toeloop langzamer op gang. Zij was eerder vooral actief als sleutelpersoon in Rotterdam-West en moest in Schiedam-Oost eerst een netwerk opbouwen. Daarbij heeft zij bewust geïnvesteerd in bonding en bridging: zichtbaar aanwezig zijn in de wijk, sociale activiteiten organiseren en verbindingen leggen tussen bewoners-groepen. Daardoor leerden steeds meer mensen haar kennen en vonden bewoners haar uiteindelijk ook makkelijker met hulpvragen. Een bijkomend voordeel was dat zij direct verbinding kon leggen tussen netwerken in Schiedam-Oost en Rotterdam-West, die geografisch en sociaal dicht bij elkaar liggen.

4. Informeren volstaat lang niet altijd, de sleutelpersoon heeft ook een coachende rol

Het blijkt dat alleen informatie geven vaak niet voldoende is om bewoners met een hulpvraag in beweging te krijgen of adviezen daadwerkelijk op te volgen. Daarvoor is meestal ook persoonlijk contact, vertrouwen en praktische begeleiding nodig. Juist door stap voor stap mee te denken en mensen actief

te ondersteunen, lukt het vaker om problemen daadwerkelijk aan te pakken.

5. Sleutelpersonen spelen een cruciale rol in het vergroten van het 'doenvermogen' van arbeidsmigranten.

Doenvermogen is het vermogen van mensen om niet alleen informatie te begrijpen, maar er ook naar te handelen. Het gaat daarbij niet zozeer om cognitieve vaardigheden, zoals intelligentie of digitale vaardigheden, maar vooral om het vermogen om in actie te komen, vol te houden en om te gaan met tegenslagen. Dat vermogen staat bij veel mensen onder druk wanneer zij te maken hebben met stress, onzekerheid of ingrijpende levensgebeurtenissen. Voor arbeidsmigranten kunnen taalbarrières, onbekendheid met Nederlandse systemen, financiële zorgen of een kwetsbare woonsituatie daar nog extra aan bijdragen.

Bewoners komen regelmatig terecht in situaties waarin zij meerdere instanties moeten benaderen, formulieren moeten invullen of ingewikkelde procedures moeten doorlopen. Daarbij wordt vaak verondersteld dat mensen zelf kunnen overzien welke stappen nodig zijn en vervolgens ook in actie komen. In de praktijk blijkt dat niet altijd vanzelfsprekend. Als noodzakelijke stappen uitblijven, betekent dat niet automatisch dat mensen niet gemotiveerd zijn; vaak ontbreekt het hen aan de ruimte, het overzicht of de mogelijkheden om in actie te komen.

Sleutelpersonen spelen daarom een cruciale rol in het vergroten van het doenvermogen van arbeidsmigranten. Zij helpen bewoners om overzicht te krijgen, informatie te begrijpen en concrete vervolgstappen



Anna:

'Soms is een duwtje in de rug voldoende'

Soms is een duwtje in de rug voldoende. Zo had iemand weinig vertrouwen in de medewerkers van een instantie, terwijl dit wel de enige passende vorm van hulp was. Tijdens het eerste gesprek liep deze persoon halverwege boos weg. Ik ben daarna contact blijven houden. Na drie gesprekken heeft zij de rechtshulp alsnog geaccepteerd.

Veel mensen zijn bang om aan te kloppen bij professionals omdat ze onjuiste denkbbeelden hebben over hoe professionals werken. Ze zijn bijvoorbeeld bang dat als ze openheid geven over problemen hun kinderen meteen worden weggenomen, of willen niet omdat ze in hun omgeving hebben gehoord dat een bepaalde organisatie niet goed helpt. Ze vertrouwen meer op zulke negatieve verhalen dan dat ze meer representatieve informatie zoeken. Ze hebben ook veel vertrouwen in tussenpersonen — hun 'boekhouder' — want die nemen tegen betaling alles uit handen. Maar die zijn niet altijd gekwalificeerd en ze komen door hen vaak juist in de problemen, zoals schulden of fraude die in hun naam wordt gepleegd.

te zetten. Door procedures op te delen in behapbare stappen, samen formulieren in te vullen en bewoners waar nodig te begeleiden naar de juiste instantie, maken zij complexe systemen toegankelijker. Tegelijkertijd zien we dat eenvoudige, duidelijke communicatie en procedures die beter aansluiten bij het doenvermogen van bewoners veel problemen zouden kunnen voorkomen. Daarom proberen wij informatie in stapjes en in eenvoudige taal over te brengen.

6. Wegwijs in Oost signaleert problemen op systeemniveau en agendeert deze

Deze bevinding illustreren we hier met een concreet en vaak voorkomend voorbeeld. We zien dat veel — met name Bulgaarse — arbeidsmigranten al jarenlang in Schiedam-Oost wonen en werken zonder officieel geregistreerd te staan. Vaak huren zij informeel, waardoor inschrijving op het woonadres niet mogelijk is. Daardoor blijven zij voor instanties grotendeels onzichtbaar en krijgen zij moeilijk toegang tot hulp en voorzieningen.

Waar mogelijk stimuleren wij bewoners daarom om zich in elk geval te registreren in de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI). In de praktijk blijkt ook dat echter vaak ingewikkeld. Mensen moeten daarvoor reizen naar een gemeente met een speciaal loket — dat is er niet in Schiedam — en kunnen vaak pas na lange wachttijden terecht. Voor mensen met onzeker werk, weinig geld of beperkte kennis van het systeem vormt dat opnieuw een hoge drempel, waardoor zij er regelmatig van afzien.

Juist voor gemeenten met veel arbeidsmigranten zou laagdrempelige registratie belangrijk zijn. Zonder

registratie blijven mensen administratief onzichtbaar, terwijl zij wel wonen, werken en gebruikmaken van voorzieningen in de stad. Een lokaal RNI-loket kan helpen om beter zicht te krijgen op de Bulgaarse en Poolse gemeenschappen, toegang tot voorzieningen te verbeteren en misstanden eerder te signaleren.

7. Wegwijs in Oost brengt nieuw aanbod op gang

Een belangrijke bevinding is dat de aanwezigheid van Wegwijs in Oost ook nieuwe initiatieven en betrokkenheid van anderen uit de wijk en stad op gang brengt.

Zo hebben we voor een Bulgaars basisschoolkind bijles geregeld op het gebied van taal en begrijpend lezen. Die samenwerking bleek zo goed te werken dat de bijlesdocent graag wil meedenken over een collectief aanbod, zodat meerdere kinderen — ook van ouders die geen individuele bijles kunnen betalen — ondersteuning kunnen krijgen. Daarbij denkt hij ook aan activiteiten waarbij ouders worden betrokken, zoals voorleesmiddagen. Juist Oost & Co ziet hij daarvoor als geschikte plek, omdat het laagdrempelig en dichtbij is en gezinnen zich daar reeds op hun gemak voelen.

Ook meldde zich een Bulgaarse kunstenares aan die wil helpen met het maken van laagdrempelige en cultuursensitieve visuals en communicatiematerialen - denk aan animaties met uitleg over rechten en plichten - beter passend bij de doelgroep dan veel bestaande, te talige informatie vanuit instanties.

8. Samenwerking met formele hulpverlening vraagt blijvende aandacht

De sleutelpersonen investeren veel tijd en energie in het informeren, begeleiden en motiveren van arbeids-

migranten om gebruik te maken van bestaande voorzieningen en hulp. Dat is vaak een zorgvuldig proces, waarin vertrouwen moet worden opgebouwd en bewoners overtuigd moeten worden om een stap naar een instantie te zetten. Juist daarom is het teleurstellend wanneer organisaties vervolgens niet doen wat is toegezegd of wanneer bewoners niet de hulp krijgen die zij mochten verwachten.

Het team van Wegwijs zet zich actief in om de samenwerking met organisaties te versterken. Zo worden organisaties uitgenodigd voor kennismakingen, werkbezoeken, activiteiten in de wijk en de tussentijdse evaluatie van het project. Ook wordt gezocht naar mogelijkheden om werkafspraken te maken over doorverwijzing, samenwerking en terugkoppeling. Ondanks deze inspanningen blijkt het in de praktijk niet vanzelfsprekend om organisaties aan tafel te krijgen of tot structurele samenwerking te komen, zelfs niet met partijen die zich nadrukkelijk richten op dezelfde doelgroep.

Deze ervaring staat niet op zichzelf. Ook collega-informatiepunten signaleren dat de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties niet altijd gemakkelijk van de grond komt. Dat is een gemiste kans. Juist door kennis, netwerken en praktijkervaring te bundelen, kunnen arbeidsmigranten beter worden bereikt en ondersteund. Voor de komende periode zien wij daarom ruimte om de samenwerking verder te versterken en hierover concrete afspraken te maken.

Thema's van de gesprekken

Registratie en digitale dienstverlening

- Digid aanvragen
- Inschrijving in RNI, BRP

Werk

- Juridische hulp vanwege werksituatie
- Inschrijving als werkzoekende
- Loopbaanontwikkeling vanwege afstand op arbeidsmarkt

Financiën

- Hulp bij betaalachterstanden
- Aanmelding schuldhulpverlening
- Wegvallen inkomen door ziekte, ontbreken zorgverzekering
- Inkomstenbelasting
- Aanvragen toeslagen
- Inschrijving voedselbank
- Niet begrijpen brieven SVB

Huisvesting

- Problemen met verhuurder
- Melden van gebrekkig onderhoud woning
- Dakloosheid / Onterechte uithuiszetting
- Woning zoeken
- Urgentie aanvragen
- Vragen over VVE
- Wijzigen hoofdhuurder op contract

Taal

- Leren van de taal/inschrijven taalles

Onderwijs

- Afspraak maken met medewerker
- Bijlesdocent zoeken
- Inschrijven peuterspeelzaal, school

Sport en beweging

- Aanvraag subsidie uit Jeugdfonds Sport & Cultuur en Volwassenenfonds Sport
- Zoeken sportvereniging voor kind

Zorg

- Aanvragen/aanpassen zorgverzekering
- Aanvragen thuiszorg
- Inschrijven huisarts, tandarts, apotheek
- Afspraak maken/verzetten arts, bloedprikken, orthopeed, CJG
- Niet begrijpen brief ziekenhuis
- Niet nader gespecificeerde zorghulpvragen

Veiligheid

- Onveilige thuissituatie
- Aangifte doen bij de politie

Sociale inbedding

- Wens om activiteiten rondom ontmoeting te organiseren
- Vergroening van de woonomgeving

Onze ambities voor 2026-2027

- Voortzetten van de huidige activiteiten.
 - Intensiveren van de samenwerking met instanties en organisaties (o.a. Stichting Barka, Infopunt Rotterdam, Leerstation Rotterdam, Voorlichters Gezondheid, Stichting Hannah, Juridisch Loket, FNV), bijvoorbeeld in de vorm van gezamenlijke spreekuren en voorlichtingsbijeenkomsten.
 - Signaleren en agenderen van knelpunten in de toegang tot hulp en voorzieningen.
 - Verkennen of verbreding naar andere nationaliteiten (bijv. Roemeens, Chinees) wenselijk is.
-

Sociale inbedding

Impactdoel 2:

Het **versterken van de sociale inbedding** van Poolse en Bulgaarse bewoners van Oost. Dit bestaat uit het verbeteren van de onderlinge **beeldvorming tussen bewoners** van verschillende nationaliteiten én het vergroten van de kennis van en waardering voor de Poolse en Bulgaarse cultuur en gemeenschap, zodat zij zich meer **erkend en thuis voelen** in de wijk.

Wat hebben we gedaan?

Opbouw lokaal netwerk

Met name met Poolse informele netwerken en organisaties in de wijk en in Rotterdam-West

Oprichting Pools vrouwennetwerk

Samen met Ewalina Michalak (Infopunt Rotterdam) - 60 vrouwen aangesloten

Voortzetting Bulgaars vrouwennetwerk

Wekelijkse bijeenkomsten rondom taal, beweging, gezondheidsvaardigheden én plezier. O.a. rondleiding bibliotheek, aanmelding Volwassenenfonds Sport
- 30 vrouwen aangesloten
- waarvan 2 vrijwilligerswerk doen

Bonding

Dikke Donderdag (PL) - 25 deelnemers

Bridging

Andrzejki (PL) i.s.m. Suikerzoet Filmfestival - 50 deelnemers
Marzanna (PL) - 45-50 deelnemers
Baba Marta (BG) - 45-50 deelnemers
Kerstfabriek (PL) - 15 deelnemers
Pasen (BG-PL-NL) - 45-50 deelnemers

Tevens aangesloten bij Internationale Vrouwendag - 40-60 deelnemers

In dit hoofdstuk beschrijven we welke sociale activiteiten we hebben georganiseerd, geven we een indicatie van het aantal deelnemers en delen we de eerste bevindingen en inzichten die daaruit zijn voortgekomen. Tot slot gaan we in op de impact van deze activiteiten en onze ambities voor de toekomst.

Zoals eerder beschreven, vinden veel arbeidsmigranten het lastig om nieuwe mensen in de wijk te leren kennen. Hun sociale netwerk is vaak klein en beperkt zich meestal tot gezinsleden, huisgenoten of collega's. Bij de start van het project was er in Schiedam-Oost nauwelijks aanbod voor Bulgaarse en Poolse bewoners op het gebied van ontmoeting, informatie en praktische ondersteuning. Na het faillissement van Stichting Aanzet was de Lela-groep voor Bulgaarse vrouwen gestopt. Ook was er weinig contact tussen Poolse bewoners onderling en vrijwel geen contact tussen Bulgaarse, Poolse en andere bewonersgroepen in de wijk.

Om de Lela-groep bijeen te houden, hebben wij onze locatie Oost & Co beschikbaar gesteld. Daar komen de vrouwen — die nu de Roza-groep heten — wekelijks samen voor ontmoeting, informatie en activiteiten. Tegelijkertijd heeft de Poolse sleutelpersoon actief gewerkt aan het opbouwen van een netwerk van Poolse vrouwen in Schiedam-Oost en Rotterdam-West.

Omdat bonding en bridging hand in hand gaan met linking, hebben we naast het informatie- en ondersteuningsaanbod ook een sociaal programma opgezet. De activiteiten zijn mogelijk gemaakt met wijkbudgetten.

Dit overzicht heeft betrekking op de periode september 2025 tot en met april 2026.



Anna:

'Mensen zien dat je er niet alleen bent voor problemen'

Toen ik als arbeidsmigrant naar Nederland kwam, zag ik dat veel Poolse mensen bezig zijn met geldzorgen en dagelijkse problemen, in plaats van mensen ontmoeten, de taal leren of leuke dingen doen.

Via sociaal-culturele activiteiten bouw je vertrouwen op. Mensen zien dan dat je er niet alleen bent voor problemen, maar ook voor ontmoeting en een fijn leven in de wijk. Ik had bijvoorbeeld al een half jaar contact met een Poolse vrouw via activiteiten voordat zij durfde te vertellen wat er thuis speelde. Terwijl ze best actief is in de gemeenschap en in theorie genoeg mensen kende om haar verhaal mee te delen.

Ik ben onafhankelijk van instanties, maar ken wel de weg en werk er mee samen. En zij ziet dat ik me niet alleen met problemen bezighoud, maar me in brede zin inzet voor de gemeenschap. Juist die combinatie maakt volgens mij het verschil.



Tijdens de paasviering kwamen Bulgaarse, Poolse en Nederlandse tradities samen

Eerste inzichten en bevindingen

1. Sociaal-culturele activiteiten verlagen de drempel om een hulpvraag te stellen

De Bulgaarse en Poolse bewoners hebben — met ondersteuning van Oost Pact Door — zelf activiteiten georganiseerd waarbij zij hun cultuur, tradities, muziek en eten delen met anderen in de wijk. Arbeidsmigranten worden in de wijk vaak vooral in verband gebracht met problemen rondom wonen, werk of overlast. Juist daarom is het belangrijk dat zij ook ruimte krijgen om een ander verhaal te laten zien en trots hun culturele waarden uit te dragen.

Deze activiteiten hebben bovendien, zoals wij hadden verwacht en gehoopt, geholpen om een vertrouwde plek te creëren waar bewoners makkelijker binnenstappen voor informatie, advies of ondersteuning. Door naast informatie en ondersteuning ook sociale activiteiten te organiseren, blijven sleutelpersonen bovendien stevig verbonden met hun eigen gemeenschap.

2. Sociaal-culturele activiteiten zijn belangrijk, maar structurele financiering ontbreekt

Binnen Wegwijs in Oost is geen structureel budget beschikbaar voor het organiseren van sociaal-culturele activiteiten voor Bulgaarse en Poolse bewoners, terwijl hier wel veel behoefte aan bestaat. Dergelijke activiteiten zijn belangrijk voor het versterken van onderlinge contacten binnen de eigen gemeenschap (bonding), het leggen van verbindingen met andere bewoners en groepen in de wijk (bridging) en vormen vaak ook een opstap naar contact met organisaties en instellingen (linking).

Met beperkte eigen middelen en de inzet van activiteiten die weinig of geen geld kosten, is er toch een wekelijks programma voor Bulgaarse bewoners — de Roza-groep — opgezet, met afwisselend informatieve en recreatieve bijeenkomsten. Voor Poolse bewoners gebeurt dit meer op ad-hocbasis. Zo is bijvoorbeeld samengewerkt met het Suikerzoet Filmfestival om een Poolse filmklassieker te vertonen en daar een ontmoetingsavond omheen te organiseren. Ook wordt samengewerkt met het Infopunt in Rotterdam, waar regelmatig activiteiten voor en door de Poolse gemeenschap worden georganiseerd.

Om af en toe grotere activiteiten mogelijk te maken, zijn wijkbudgetten aangevraagd. Dat biedt niet alleen financiële ruimte, maar heeft ook een leerfunctie. Bewoners maken kennis met hoe dergelijke regelingen werken en ervaren dat activiteiten niet volledig voor hen worden georganiseerd, maar dat zij daar zelf ook een bijdrage aan kunnen leveren. Tegelijkertijd blijkt dit in de praktijk vaak een hoge drempel. Het aanvragen van budget, contact met de overheid en het dragen van verantwoordelijkheid voor publieke middelen vinden veel bewoners spannend. Daardoor zijn twee van de drie aanvragen gedaan via een Nederlandse bewoner.

3. Bewoners zijn bereid verantwoordelijkheid te nemen, maar hebben tijd en begeleiding nodig om die stap te zetten

Een belangrijke waarde binnen het project is wederkerigheid. Wanneer activiteiten worden georganiseerd, wordt deelnemers gevraagd ook zelf een bijdrage te leveren, bijvoorbeeld door eten mee te nemen of te bereiden, te helpen met de promotie, de ruimte op te bouwen of na afloop op te ruimen. Ook worden

bewoners actief betrokken bij de voorbereiding. Zo gaan zij bijvoorbeeld naar lokale ondernemers of andere voorzieningen in de wijk om materialen te regelen of contacten te leggen. Voor een viering van het lentefeest gingen bewoners bijvoorbeeld naar kringloopwinkel Het Goed om stoffen en materialen uit te zoeken. Vervolgens bezochten zij een kleermaker in de wijk om samen een traditionele jurk te ontwerpen en te laten maken. Op die manier raken bewoners vertrouwd met plekken en mensen buiten hun eigen netwerk.

Ook bij recreatieve activiteiten stimuleren we eigen verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld door – wanneer bewoners geen gebruik kunnen maken van een Rotterdammer – een eigen financiële bijdrage te vragen. Dat vraagt soms gewenning, maar we zien dat bewoners met begeleiding stap voor stap meer verantwoordelijkheid nemen en actiever bijdragen aan activiteiten.

Daarbij merken we dat sommige bewoners naar Nederland zijn gekomen met verwachtingen die niet altijd overeenkomen met de werkelijkheid. Zij hebben soms het beeld meegekregen dat veel zaken automatisch worden geregeld of kosteloos beschikbaar zijn. Binnen Wegwijs in Oost proberen we bewoners daarom niet alleen te ondersteunen, maar ook mee te nemen in het idee van wederkerigheid: meedoen betekent niet alleen ontvangen, maar ook zelf een bijdrage leveren. Hoewel dit soms tijd vraagt, zien we dat veel bewoners deze verantwoordelijkheid uiteindelijk omarmen en er trots op zijn wanneer zij zelf iets kunnen bijdragen aan hun gemeenschap.



Ina:

**‘Doordat eerst vertrouwen ontstaat,
durven mensen later om advies te vragen’**

Activiteiten zoals de Roza-groep en de viering van Baba Marta zorgen ervoor dat mensen zich welkom voelen. Ze kunnen hun eigen cultuur, tradities en gebruiken delen en voelen zich daardoor meer thuis in Nederland en in de wijk.

Via deze activiteiten ontmoet ik mensen die anders niet snel met mij in contact zouden komen. Vaak kennen we elkaar wel van gezicht, maar raken we pas echt met elkaar in gesprek tijdens een activiteit. Zo kan ik ook vertellen dat ik mensen help met vragen over wonen, werk, zorg of administratie. Regelmatig leidt dat later tot een afspraak voor informatie of advies.

Ik merk dat de Roza-groep daarbij een belangrijke rol speelt. Veel vrouwen komen in eerste instantie voor de gezelligheid en om andere vrouwen te ontmoeten. Ongeveer 70 procent wil vooral deelnemen aan leuke activiteiten. De overige 30 procent combineert dat met het stellen van hulpvragen. Doordat er eerst vertrouwen ontstaat, durven mensen later ook om advies te vragen wanneer dat nodig is.



Viering van het Poolse lentefeest Marzanna bij Oost & Co



Anna:

Poolse bewoners wonen soms jarenlang dicht bij elkaar zonder dat te weten. Veel Polen zijn trots op hun tradities en vinden het mooi om die met anderen te delen. Feestdagen zoals kerst en Pasen worden meestal binnen het gezin gevierd, maar andere tradities – bijvoorbeeld Andrzejki of Marzanna – vier je met de hele gemeenschap. Door zulke activiteiten samen en in de wijk te organiseren, kunnen mensen herinneringen uit hun jeugd delen, tradities doorgeven aan hun kinderen én hun wijkgenoten op een positieve manier laten kennismaken met de Poolse cultuur.

Polen hebben warme harten, maar soms voelt het alsof niemand in Nederland de moeite wil nemen om in onze harten te kijken. Sociaal-culturele activiteiten geven ons de kans om met trots iets van onze cultuur te laten zien en te delen. Daardoor voelen mensen zich ook meer thuis in de wijk.

Kruisbestuiving: een praktijkvoorbeeld

Een Bulgaars echtpaar klopte bij ons aan omdat zij een onverwacht hoge extra rekening van hun VvE hadden ontvangen. Wat begon als een vraag over deze rekening, bleek al snel onderdeel van een groter verhaal. Veel informatie over de werkwijze van de VvE was voor hen onduidelijk gebleven en zij waren niet goed bekend met de mogelijkheden om informatie te vinden of zaken digitaal te regelen.

Samen hebben we gekeken hoe de VvE is georganiseerd en hoe besluiten tot stand komen. Ook hebben we geholpen bij het gebruik van het digitale VvE-portaal, zodat zij zelf beter inzicht kregen in lopende zaken en toekomstige meldingen konden volgen.

Tijdens het gesprek kwamen daarnaast andere knelpunten naar voren. Zo bleek een eerdere melding van een lekkage niet goed te zijn opgevolgd. Samen hebben we een nieuwe melding ingediend. Ook bleek er al langere tijd sprake van een rioolprobleem bij hun burens, met stankoverlast en mogelijke gezondheidsrisico's tot gevolg. Na contact met de wijkregisseur

werd dit opgepakt en werd de eigenaar door de gemeente aangesproken op herstel van het riool.

Deze situatie laat zien dat een hulpvraag vaak slechts het begin van het verhaal is. Achter één concrete vraag gaan regelmatig meerdere, vaak samenhangende problemen schuil. Zolang zorgen over wonen, gezondheid of financiën de boventoon voeren, gaat daar begrijpelijkerwijs de meeste aandacht naar uit. Wanneer dergelijke knelpunten worden aangepakt, ontstaat er ruimte voor andere onderwerpen.

Dat was ook hier het geval. Naarmate er meer duidelijkheid kwam over de verschillende problemen, verschoof het gesprek van zorgen naar mogelijkheden. Het echtpaar raakte geïnteresseerd in wat er in de buurt gebeurt, wilde meedenken over een prettigere leefomgeving en toonde belangstelling voor vergroening van de straat. Daarom hebben we hen in contact gebracht met het bewonersnetwerk Groen Oost, zodat zij hier verder bij betrokken kunnen raken.



Een deel van de Roza-groep tijdens een excursie naar de bibliotheek



Viering van het Bulgaarse lentefeest Baba Marta bij Oost & Co

Onze ambities voor 2026-2027

- Voortzetten van de huidige activiteiten.
 - Opstellen en uitvoeren van een jaarprogramma voor sociale activiteiten (*bonding* en *bridging*), samen met partners zoals het Leerstation en Informatiepunt Rotterdam.
 - Versterken van de betrokkenheid van (met name Poolse) mannen, onder meer door inzet van (vrijwillige) mannelijke sleutelpersonen.
 - Opzetten van een adviesgroep van Poolse en Bulgaarse bewoners voor consultatie door gemeente en partners, en voor het agenderen van eigen thema's. De locatie van Oost & Co is reeds aangemeld als lokaal Huis van Actief Burgerschap.
-

Wat hebben we gedaan?

Buurtbanen creëren

De sleutelpersonen hebben een betaalde baan

Job carving

Een bestaande functie is opgedeeld in kleinere, passende taken, zodat sleutelpersonen werk kunnen doen dat aansluit bij hun talenten en mogelijkheden.

Training

Nederlandse taalles op maat - 28 uur
Training gespreksvaardigheden - 3 sessies
Werkbezoeken naar instanties - 12 bezoeken

24/7 begeleiding

De sleutelpersonen kunnen altijd terugvallen op de projectleiders voor informatie, advies en hulp. Ook buiten kantooruren.

Nederlandse werkomgeving

Nederlandstalig en omringd door andere wijk-initiatieven

Werven en betrekken andere vrijwilligers

Sinds de aanvang van het project zijn 5 bewoners aangehaakt (3 PL, 1 BG, 1 TU).

Dit overzicht heeft betrekking op de periode september 2025 tot en met april 2026.

In dit hoofdstuk beschrijven we welke activiteiten we hebben ondernomen om de talentontwikkeling van sleutelpersonen en de participatie en talentontwikkeling van andere bewoners te stimuleren, en welke resultaten en inzichten dat heeft opgeleverd.

Talentontwikkeling van sleutelpersonen

Een buurtbaan met een leefbaar inkomen als randvoorwaarde

De keuze voor betaalde buurtbanen is bewust. Sleutelpersonen vervullen een cruciale rol in het bereiken, ondersteunen en activeren van bewoners. Om die rol duurzaam te kunnen vervullen, is een passend inkomen een belangrijke randvoorwaarde. Zonder passende vergoeding bestaat het risico dat betrokken en talentvolle sleutelpersonen afhaken omdat zij hun tijd en energie elders moeten inzetten om in hun levensonderhoud te voorzien.

Een betaalde buurtbaan biedt niet alleen stabiliteit en bestaanszekerheid, maar ook erkenning voor de kennis en ervaring van sleutelpersonen en de ruimte om hun rol duurzaam te vervullen. Tegelijkertijd fungeren sleutelpersonen als voorbeeld voor andere bewoners: zij laten zien dat talenten uit de gemeenschap kunnen worden ingezet voor de wijk én kunnen bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie.

De kracht van talentontwikkeling en job carving

De perfecte sleutelpersoon bestaat eigenlijk niet. Idealiter is dat iemand die al jarenlang actief is in de wijk, zowel de eigen taal als het Nederlands uitstekend beheerst, digitaal vaardig is, over ervaringskennis

beschikt én de sociale kaart goed kent. In de praktijk blijkt vooral de beheersing van het Nederlands vaak nog een drempel. Daardoor vinden talentvolle Bulgaarse en Poolse sleutelpersonen moeilijk betaald werk als opbouwwerker of voorlichter, terwijl zij juist veel waardevolle kennis, ervaring en netwerken meebrengen. Een ernstige verspilling van kansen en talent, vinden wij.

Vanuit de principes van Asset Based Community Development (ABCD) kijken we daarom niet naar tekortkomingen, maar naar de assets: kennis, vaardigheden, talenten, ambities en netwerken die mensen wél in huis hebben. Door deze kwaliteiten te benutten, kunnen sleutelpersonen groeien in hun rol en hun positie versterken. We hebben daarom ingezet op talentontwikkeling en *job carving*: niet zoeken naar één schaap met vijf poten, maar een team samenstellen waarin verschillende kwaliteiten elkaar aanvullen. Door in de eerste maanden actief te werken aan een passende rol- en taakverdeling binnen het team en onze werkwijze via actieonderzoek voortdurend te evalueren, is een goede balans ontstaan. Daardoor kunnen sleutelpersonen hun netwerk en ervaringskennis optimaal inzetten, zich verder ontwikkelen en blijft de kwaliteit van de informatie en ondersteuning geborgd.

Een belangrijke opbrengst van deze aanpak is dat we beter zicht hebben gekregen op de verschillende rollen, taken en ondersteuningsbehoeften van sleutelpersonen. Dit heeft geleid tot een overzicht van typen werkzaamheden en de begeleiding die daarvoor nodig is. Daarnaast zijn we gestart met de ontwikkeling van een competentieprofiel voor projectleiders, zodat ook

de randvoorwaarden voor het begeleiden, coachen en ontwikkelen van sleutelpersonen beter kunnen worden beschreven en geborgd.

De kracht van inbedding in Oost Pact Door

De talentontwikkeling van sleutelpersonen vindt niet alleen plaats binnen hun eigen werkzaamheden, maar ook door hun inbedding in het informele wijknetwerk. Hun werkplek bevindt zich bij Oost & Co (Lorentzlaan 1-3), een plek waar tal van bewonersinitiatieven samenkomen onder de paraplu van Oost Pact Door. Daar worden de sleutelpersonen dagelijks omringd door initiatieven als Welkom in Oost, Groen Oost, Wijkmagazine Oost en Buurtwerkplaats De Buren. Ook nemen zij deel aan activiteiten en evenementen in de wijk, zoals Oost Vertelt en Wijkfestival Oost. De Bulgaarse sleutelpersoon heeft ook geruime tijd in het project Welkom in Oost meegelopen.

Hierdoor komen zij in contact met bewoners van uiteenlopende achtergronden, breiden zij hun netwerk uit en versterken zij hun positie als sleutelpersoon. Tegelijkertijd zien zij van dichtbij wat bewoners zelf organiseren, welke impact dat heeft op de wijk en welke rol vrijwillige inzet daarin speelt. Dat helpt hen niet alleen bij hun eigen ontwikkeling, maar ook bij het motiveren van andere bewoners om hun talenten in te zetten voor Oost.

Daarnaast werken en verkeren zij in een volledig Nederlandstalige omgeving, waar veel begrip en interesse bestaat voor hun eigen taal en achtergrond. Die dagelijkse uitwisseling werkt twee kanten op. Bewoners die actief zijn binnen andere projecten komen regelmatig in contact met de sleutelpersonen en krijgen daardoor

meer zicht op de Bulgaarse en Poolse gemeenschap. Dat vergroot de bereidheid en gelegenheid om deze groepen actief te betrekken bij initiatieven en projecten. Daarbij speelt ook mee dat de projectleiders van Wegwijs in Oost zelf actief zijn binnen verschillende bewonersnetwerken en initiatieven van Oost Pact Door. Daardoor ontstaan verbindingen tussen netwerken, bewonersgroepen en activiteiten die elkaar anders minder snel zouden vinden.

Daar zien we inmiddels concrete voorbeelden van. Zo heeft het netwerk Groen Oost de Roza-groep gevraagd mee te denken over wensen en ideeën voor vergroening in de wijk, en verkent Schoon Oost de mogelijkheid om samen met de sleutelpersonen een actie op te zetten rond zwerfafval en afvalgedrag.

Ook hebben de sleutelpersonen een belangrijke rol gespeeld bij het zichtbaar maken van Bulgaarse en Poolse bewoners in de wijkcommunicatie. Via hun netwerk zijn bewoners benaderd om in het wijkmagazine van Oost Pact Door te vertellen over hun leven in Nederland, hun ervaringen in de wijk en hun betrokkenheid bij de buurt. Daarmee krijgen verhalen die voorheen nauwelijks werden gehoord een plek. Dat vergroot de zichtbaarheid van deze gemeenschappen en draagt bij aan meer wederzijds begrip tussen bewonersgroepen.

De inbedding van Wegwijs in Oost binnen Oost Pact Door blijkt daarmee niet alleen waardevol voor de ontwikkeling van sleutelpersonen, maar draagt ook bij aan meer wederzijds begrip, samenwerking en verbinding tussen verschillende bewonersgroepen in de wijk.

Talentontwikkeling van andere bewoners

Naast talentontwikkeling van sleutelpersonen stimuleren we ook de talentontwikkeling van andere Bulgaarse en Poolse bewoners, vooral via vrijwillige inzet rondom activiteiten van Wegwijs in Oost. Zij worden aangemoedigd om niet alleen als bezoeker te komen, maar ook verantwoordelijkheid te nemen, mee te organiseren en hun kennis en vaardigheden in te zetten voor de wijk. Deze inzet vergroot hun zelfvertrouwen, eigenaarschap en betrokkenheid bij de buurt. Daarmee draagt deze vorm van talentontwikkeling niet alleen bij aan impactdoel 3, maar ook aan impactdoel 2: het versterken van de sociale inbedding in de wijk.



Ina:

‘Ik heb nu een stabiel inkomen’

Ik help Bulgaarse bewoners in Schiedam al jaren. Nog voordat ik bij Wegwijs in Oost begon, deed ik dat ongeveer acht jaar als vrijwilliger, onder meer voor het Centrum voor Jeugd en Gezin, de Wereldschool en stichting Aanzet. Mensen uit de Bulgaarse gemeenschap weten me daardoor altijd te vinden.

Tegelijkertijd was het voor mij altijd moeilijk om rond te komen. Ik werkte via uitzendbureaus in de schoonmaak en toen de energieprijzen stegen, zou ik zelfs een derde schoonmaakbaan moeten nemen om genoeg te verdienen. En dan moest ik stoppen met mijn vrijwilligerswerk. Ik heb ook gesolliciteerd op banen als maatschappelijk werker, maar mijn Nederlands was daarvoor nog niet goed genoeg en ik heb niet de juiste diploma's.

Via deze baan bij Wegwijs in Oost krijg ik nu niet alleen een stabiel inkomen, maar ook de kans om mijn taal verder te verbeteren en meer kennis en ervaring op te doen.



Werkbezoek aan de collega's van het Infopunt Rotterdam



Anna:

'Voor het eerst werk ik weer in een team waar ik me gewaardeerd voel en als gelijkwaardige word behandeld'

In Polen werkte ik als transportmanager. In Nederland bleek het lastig om werk op niveau te vinden, onder meer omdat mijn Poolse diploma's hier niet automatisch worden erkend en ik de Nederlandse taal nog onvoldoende beheers. Daarom ben ik via uitzendbureaus gaan werken, waar ik me niet altijd goed behandeld voelde.

Door mijn eigen ervaringen als arbeidsmigrant, en door wat ik zie bij veel van mijn landgenoten, wilde ik me omscholen tot maatschappelijk werker. Maar ook daarbij liep ik ertegenaan dat mijn taalniveau en kennis van het Nederlandse systeem nog niet voldoende waren voor een baan bij bijvoorbeeld de gemeente of welzijnsorganisatie. Via deze buurtbaan bij Wegwijs in Oost krijg ik nu de kans om die kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen.

Voor het eerst sinds ik in Nederland ben, werk ik weer in een team waar ik me gewaardeerd voel en als gelijkwaardige word behandeld.



Viering Andrzejki (Sint-Andreasnacht) bij Oost & Co, georganiseerd door Poolse vrijwilligers i.s.m. Suikerzoet Filmfestival

Onze ambities voor 2026-2027

- Voortzetten van de huidige activiteiten.
 - Voortzetten van het talentontwikkelingsprogramma voor sleutelpersonen, aangevuld met externe trainingen (o.a. Schuldhulpmaatje, Minters, Juridisch Loket, FNV, DSW).
 - Opstellen van persoonlijke ontwikkelplannen voor de sleutelpersonen.
 - Bieden van ruimte voor vrijwilligersrollen waarin bewoners kunnen doorgroeien tot sleutelpersoon.
 - Uitbreiding aantal sleutelpersonen.
-

Wat hebben we gedaan?

Opstellen verandertheorie

Deze theorie maakt de onderliggende aannames expliciet over hoe de werkwijze leidt tot de beoogde impact. Daarnaast helpt zij bij het reflecteren op deze aannames en het formuleren van verbeterpunten voor de werkwijze.

Actieonderzoek:

Participatieve observatie
Door de projectleiders

Werkbijeenkomsten

Met 'member checks' door partners (Infopunt Rotterdam, brugfunctionaris KBS Kaleidoscoop, Hafida Amajoud - Wijkcontactvrouwen Nieuwland). De ambitie was om het aantal gesprekken verder uit te breiden. Deze plannen zijn echter tijdelijk opgeschort toen bleek dat er nog geen zekerheid was over de vervolgfinitiering.

Dit overzicht heeft betrekking op de periode september 2025 tot en met april 2026.

De werkwijze is vanaf de start in september 2025 ontwikkeld aan de hand van actieonderzoek. Dit is een vorm van praktijkgericht onderzoek waarin actie en onderzoek worden gecombineerd. Je onderzoekt in en mét de praktijk. Dit was mogelijk omdat één van de projectleiders gepromoveerd gedragswetenschapper is.

In de eerste maanden was het actieonderzoek vooral gericht op het **verbeteren van de randvoorwaarden die nodig zijn om goed te kunnen werken**. Veel daarvan waren bij de start al in beeld, zoals de begeleiding en talentontwikkeling van sleutelpersonen, de kwaliteit van de informatievoorziening en de samenwerking binnen het team. In de praktijk hebben we steeds gekeken of die voorwaarden inderdaad voldoende aanwezig waren en waar verbetering nodig was. Daarbij kwamen soms ook nieuwe aandachtspunten naar voren die we vooraf minder goed hadden voorzien.

Om daarvan te leren, hebben de projectleiders wekelijks reflecties bijgehouden op basis van observaties uit de praktijk. In februari zijn al deze bevindingen opnieuw bekeken en samengebracht in een intern evaluatieverslag. Op basis daarvan hebben we verbeterpunten en nieuwe acties geformuleerd voor de volgende fase van het project.

De totale opbrengst van dit leerproces is omvangrijk en vooral relevant voor de dagelijkse praktijk. De belangrijkste inzichten en bevindingen zijn reeds beschreven bij de eerste drie impactdoelen. In deze paragraaf beperken we ons daarom tot enkele randvoorwaarden die van belang zijn voor het succes van de aanpak en tot vragen die nader onderzoek verdienen.

Daarnaast zien we verschillende thema's die in de komende periode verder verkend kunnen worden. Denk daarbij aan de randvoorwaarden voor duurzame inzet van sleutelpersonen, de samenwerking met formele organisaties en de wijze waarop signalen uit de praktijk kunnen bijdragen aan systeemverbetering.

Algemene inzichten en bevindingen

Gedurende de eerste projectmaanden kwamen enkele belangrijke – verwachte en onverwachte – inzichten naar voren.

1. Voldoende uren en inkomen zijn belangrijk voor het behoud van sleutelpersonen (randvoorwaarde)

Sleutelpersonen moeten voldoende uren en inkomen hebben om van hun werk te kunnen leven. Nadat de samenwerking met twee van de oorspronkelijk vier sleutelpersonen in goed overleg werd beëindigd, konden de uren van de twee overgebleven sleutelpersonen worden uitgebreid van 16 naar 30 uur per week. Daardoor hoefden zij niet op zoek naar extra werk naast hun functie bij Wegwijs in Oost en dat heeft rust en focus gegeven.

2. Duurzame relaties opbouwen vraagt om duurzame financiering (randvoorwaarde)

'Vertrouwen komt te voet en gaat te paard' is een bekend gezegde, en dat gaat hier sterk op. Veel Bulgaarse en Poolse arbeidsmigranten hebben door eerdere ervaringen een wantrouwende houding tegenover overheid en instanties. Juist daarom kunnen sleutelpersonen via een onafhankelijk wijkinitiatief als Wegwijs in Oost een belangrijke brug vormen. Zij

zijn geen onbekende professionals van buitenaf, maar buurtgenoten die dezelfde taal spreken en de leefwereld van bewoners begrijpen.

Dat vraagt wel om een continu proces van zichtbaar aanwezig zijn in de wijk, relaties opbouwen, sociale activiteiten organiseren en bewoners verbinden met elkaar en met instanties. Deze manier van werken vraagt daarom ook om duurzame financiering.

Wanneer een project na een korte pilotperiode stopt, verdwijnt een groot deel van het opgebouwde vertrouwen vaak weer, en bestaat bovendien het risico dat ook de sleutelpersonen afhaken.

3. Het belang van job carving

Daarnaast heeft het project geholpen om scherper te krijgen hoe taken en verantwoordelijkheden het beste kunnen worden verdeeld binnen het team. Niet iedereen hoeft alles te kunnen. Door beter te kijken naar de talenten, ervaring en vaardigheden van sleutelpersonen en projectleiders, ontstond een rolverdeling waarin teamleden elkaar aanvullen. Dat helpt niet alleen bij het ontwikkelen van kennis en vaardigheden van de sleutelpersonen, maar ook bij het bewaken van de kwaliteit van informatie en ondersteuning.

4. Het verblijfsperspectief bepaalt de bereidheid en behoefte aan integratie

Het verblijfsperspectief van bewoners is sterk van invloed is op hun bereidheid om zich goed te informeren en te integreren. Daarmee bedoelen we onder meer het leren van de taal, investeren in sociale contacten buiten de eigen kring, kennis opdoen over rechten en plichten en tijdig nadenken over wat in een volgende levensfase nodig is.

Bij bewoners die verwachten langere tijd in Nederland te blijven, zien we vaker bereidheid om daarin te investeren. Mensen die hun verblijf als tijdelijk zien, richten zich logischerwijs vaker op de korte termijn. Daarbij merken we ook dat sommige arbeidsmigranten terugkeer naar het land van herkomst zien als oplossing voor hun problemen, zonder zich altijd te realiseren dat schulden, administratieve problemen of onzeker werk daarmee niet automatisch verdwijnen. Ook kan het opnieuw opbouwen van een bestaan in Nederland later juist ingewikkelder worden.

Tegelijkertijd hangt verblijfsperspectief samen met veel andere factoren, zoals werk, huisvesting, financiële zekerheid en ervaringen met instanties. We zouden daarom graag verder onderzoeken hoe verblijfsperspectief precies samenhangt met participatie, vertrouwen en integratie, en welke factoren daarin doorslaggevend zijn.

5. Informele tussenpersonen spelen een belangrijke, maar weinig zichtbare rol

Een ander onderwerp dat nader onderzoek verdient, is de rol van informele tussenpersonen binnen migrantengemeenschappen. Veel Bulgaarse en Poolse bewoners maken gebruik van betaalde diensten van een tussenpersoon — bijvoorbeeld een ‘boekhouder’ — die helpt met administratie, belastingen, toeslagen en andere praktische zaken. Voor veel bewoners lijkt deze tussenpersoon een eerste aanspreekpunt te zijn bij vragen en problemen.

Tegelijkertijd zien we dat mensen vaak bij Wegwijs in Oost terecht komen wanneer zij deze ondersteuning niet meer kunnen betalen of wanneer blijkt dat han-

delingen van de tussenpersoon tot problemen hebben geleid. Tegen die tijd zijn schulden, betalingsachterstanden of andere financiële problemen vaak al aanzienlijk opgelopen. Bovendien blijkt dat deze tussenpersonen doorgaans niet helpen bij het regelen van bijvoorbeeld schuldhulpverlening.

Daarnaast zien we dat onze ondersteuning soms (nog) parallel loopt aan die van deze tussenpersonen. Dat roept vragen op over hun positie en invloed. Verwijzen zij bewoners door wanneer problemen te complex worden? Of zoeken bewoners zelf naar een onafhankelijk en betrouwbaar alternatief?

Meer inzicht in deze betaalde hulpstructuren kan helpen om beter te begrijpen hoe bewoners hun weg vinden naar hulp en ondersteuning. Tegelijkertijd biedt dit aanknopingspunten om structurele knelpunten te signaleren, te agenderen en mee te denken over oplossingen op systeemniveau.



Voorlichtingsbijeenkomst over bevolkingsonderzoeken
door dokter Jet van Dam bij Oost & Co



Samen de schouders eronder: sleutelpersonen en het informele
wijknetwerk maken de werkplek aan de Lorentzlaan 1-3 gereed
voor gebruik

Onze ambitie voor 2026-2027

Voor de verdere doorontwikkeling van onze werkwijze en inzichten is actieonderzoek een essentiële randvoorwaarde. Door gezamenlijk te reflecteren op wat er op zowel individueel als systemisch niveau nodig is om veranderingen te realiseren op onze impactdoelen, kunnen we onze aanpak blijven verbeteren en versterken.

Inmiddels zijn de benodigde randvoorwaarden in kaart gebracht en is een werkwijze ontwikkeld om hieraan te voldoen. Vanuit die basis hebben wij de ambitie om in de toekomst een gedegen effectevaluatie (impactmeting) uit te voeren. De inzichten die hieruit voortkomen, willen we benutten om onze werkwijze verder aan te scherpen en de maatschappelijke impact van onze activiteiten te vergroten.

Daarnaast streven we ernaar Oost Pact Door sterker te verbinden met wetenschappers en kennisinstellingen in de regio. De gepromoveerde gedragswetenschapper binnen ons netwerk heeft hiervoor reeds contacten gelegd met de Erasmus Universiteit Rotterdam, de Hogeschool Rotterdam en het Wijkwijs.

Vanuit deze ambitie hebben wij recent een aanvraag ingediend binnen de NWA Citizen Science Call. Deze regeling van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek biedt burgercollectieven en onderzoekers de mogelijkheid om op gelijkwaardige wijze samen te werken aan maatschappelijke vraagstukken. In ons geval richt dit zich op de vraagstukken die spelen binnen Wegwijs in Oost.



Wegwijs in Oost
Juni 2026