



Conferentie
‘Wijkteams:
effectief omgaan
met diversiteit’

Utrecht, 30 oktober 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord en welkomstwoord.....	3
Programma conferentie.....	5
Presentatie Hans Bellaart	5
Presentatie Monique Schweitz	9
Verslag workshop 1: Verbeteren toegankelijkheid door samenwerken met vrijwilligers uit migrantengroepen.....	11
Verslag workshop 2: Versterken van eigen kracht vanuit diversiteitsperspectief	13
Verslag workshop 3: Diversiteitgevoeligheid in wijkteams: samenwerken in de gemeente	19
Verslag workshop 4: Omgaan met verschillende waarden in de opvoeding vanuit een minderheidspositie.....	23
Verslag workshop 5: Integrale en cultuursensitieve GGZ hulp in Jeugdteam Zaanstad.....	28
Verslag workshop 6: Het versterken van de interculturele competenties in wijkteams	31
Verslag workshop 7: Hulp aan vluchtelingen vanuit de wijkteams	38
Verslag workshop 8: Het perspectief van cliënten met een migratieachtergrond	41
Rappende review Atta de Tolk.....	45
Verslag paneldiscussie	48

Voorwoord

Dit is een uitgebreid verslag van de conferentie 'Wijkteams: effectief omgaan met diversiteit', georganiseerd door Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) op 30 oktober 2017 in Utrecht, waar zo'n 180 deelnemers de meest recente kennis over dit thema met elkaar hebben gedeeld.

In dit verslag vindt u het programma van de conferentie, de dia's van de plenaire presentaties, verslagen van de workshops, de rappende review van Atta de Tolck en het verslag van de paneldiscussie.

Hierbij maak ik graag van de gelegenheid gebruik om allen die aan de conferentie hebben meegewerkt, nogmaals hartelijk te danken!

De conferentie maakte deel uit van het project 'Diversiteitskader Wijkteams'. Wij verwerken alle input vanuit de conferentie zo veel mogelijk in de publicatie die, naar verwachting, in februari 2018 klaar zal zijn. Dit wordt een interactieve pdf waar u per thema gemakkelijk meer achtergrondinformatie, praktijkvoorbeelden en tools kunt terugvinden.

November 2017

Hans Bellaart, projectleider

Welkomstwoord

Sinds de decentralisering van de Jeugdwet en de WMO naar de gemeenten in 2015, zijn we erg druk geweest met het opzetten van de wijkteams. Als voorzitter van de G32 Sociale Pijler heb ik de afgelopen jaren vele overlegsituaties meegemaakt en vele conferenties bezocht. Het is mij opgevallen dat het onderwerp 'diversiteit' weinig ter sprake kwam. Vóór 2015 kreeg het onderwerp meer aandacht. Het is goed dat er nu door Kennisplatform Integratie & Samenleving opnieuw een impuls wordt gegeven. De timing is ook goed, want de organisatie van de wijkteams is goed opgestart en ze zijn klaar voor verdere inhoudelijke verdieping.

De komst van wijkteams was bedoeld om alle bewoners tijdig te bereiken en effectief te helpen. Preventie en vroegtijdige hulp is het uitgangspunt. We willen starten vanuit de kracht van mensen en hen helpen het beste uit zichzelf te halen. Er gaat veel goed, maar op het punt van preventie kan het beter. Wijkteams zouden meer bezig moeten zijn met preventie, met het bereiken van mensen die hun problemen achter de voordeur verstoppen en pas in beeld komen als het water hen echt aan de lippen staat. Een van de groepen waarbij dit gebeurt zijn inwoners met een migratie-achtergrond. We zien bij deze inwoners een oververtegenwoordiging in de zwaardere zorg en een ondervertegenwoordiging in de zorg 'aan de voorkant'. Een van de uitdagingen van de wijkteams, van zorgprofessionals, is om deze inwoners beter te bereiken. Begrip voor en kennis over wie er in dat geval tegenover je aan tafel zit, is daarbij belangrijk. Een open blik, interesse in de achtergrond van een inwoner en besef dat die achtergrond kan verschillen van de jouwe. Dat betekent iets voor de vragen die je stelt, voor de aanpak waar je samen voor kiest. Het betekent ook iets voor de manier waarop de professionals in de wijkteams contact maken met inwoners die ze nu wellicht niet bereiken.

Door regelmatig contact te hebben met inwoners en organisaties met een migrantenachtergrond in de verschillende wijken, kunnen wijkteams alerter zijn op specifieke problemen en kwesties. Hierdoor zullen de medewerkers van de wijkteams ook bij deze inwoners een bekender gezicht worden, wat de drempel wellicht lager maakt om op hen af te stappen en om hulp te vragen. In Zaanstad hebben we onder andere een uitdaging in de wijken Poelenburg/Peldersveld. Het wijkteam daar zet continu belangrijke stappen om beter aansluiting te vinden bij alle inwoners. Wij als gemeente zijn ervoor verantwoordelijk dat de wijkteams de ruimte en de aansporing krijgen om nog beter met kwetsbare groepen die we lastiger kunnen bereiken, in contact te komen. En hoe dat dan precies moet, dat laat ik graag over aan de professionals. Want die weten als geen ander hoe ze onze inwoners moeten helpen.

Oktober 2017

Jeroen Olthof, wethouder in Zaanstad en voorzitter van de G32 Sociale Pijler

Programma conferentie

09:30	Ontvangst
10:00	Welkomstwoord door dagvoorzitter Samira Bouchibti en warming-up: rappende preview Atta de Tolk
10:05	Opening door wethouder Jeroen Olthof van Zaanstad, Sociale Pijler G32
10:20	Inleiding door Hans Bellaart over diversiteitskader wijkteams, geïllustreerd met praktijkvoorbeeld uit Zaanstad door Monique Schweitz
10:45	Pauze
11:00	Workshops sessie I
12:30	Lunch
13:30	Workshops sessie II
15:00	Pauze
15:30	Rappende review Atta de Tolk
15:40	Paneldiscussie o.l.v. de dagvoorzitter met wethouder Marianne Smitsmans (Roermond), Monique Schweitz (Jeugdteam Zaanstad), Amal Abbass-Saal (Inspiratie Inc. Almere), Marieke Scheermeijer (G32 Sociale Pijler) en Ahmed Hamdi (Verwey-Jonker Instituut)
16:25	Afsluitend woord door de dagvoorzitter
16:30	Afsluiting met borrel

Presentatie Hans Bellaart



Kennisplatform
Integratie &
Samenleving

Diversiteitskader wijkteams

Hans Bellaart
Verwey-Jonker Instituut,
Coördinator Portaal KIS



Doel

Een kader bieden om diversiteit duurzaam en substantieel onderdeel te laten worden van het werk van wijkteams en het beleid van gemeenten.



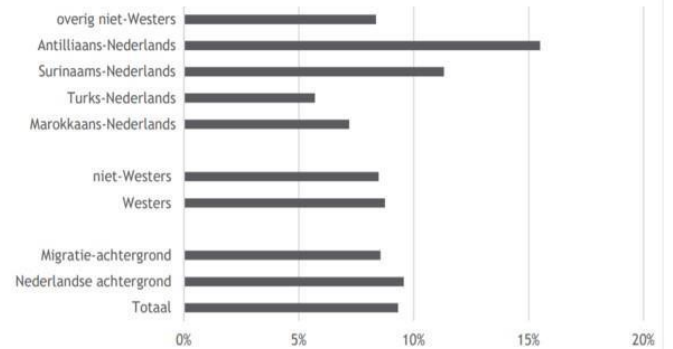
Probleemstelling



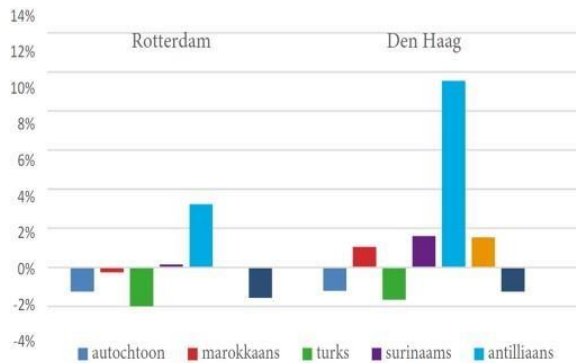
- Migranten en vluchtelingen hebben vaker hulp nodig, maar maken relatief weinig gebruik van wijkteams (bereik).
- Vaker mismatch tussen hulpvraag en aanbod (aansluiting).
- Uiteindelijk minder effectieve en efficiënte hulp en ondersteuning.



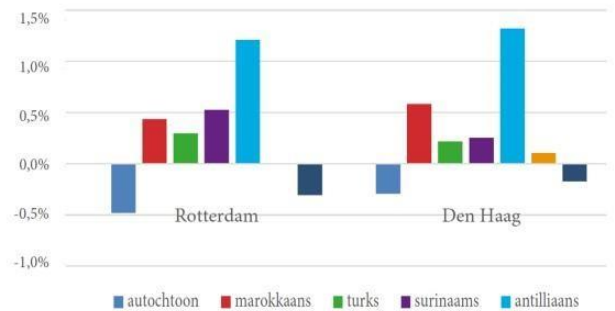
Gebruik Jeugdhulp 2015



Jeugdhulp wijkteam 2015



Jeugdreclassering 2015



Mismatch



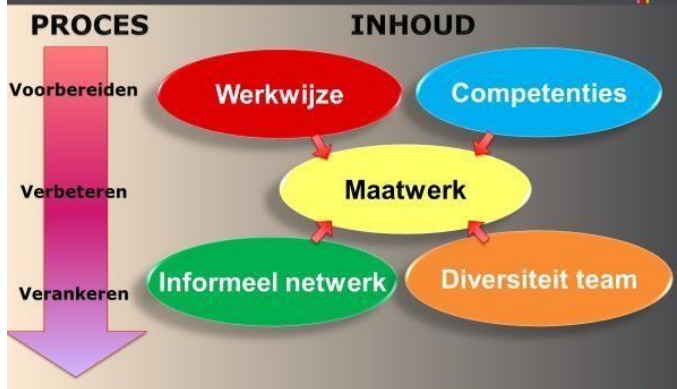
- Onbekendheid en schaamte
- Taalproblemen, miscommunicatie
- Cultuurverschillen b.v. – opvoeden - ouderen
- Wantrouwen naar professionals
- **Weinig maatwerk, weinig extra tijd**
- **Tekort aan kennis van leefwereld, migratieachtergrond, moeite met overbruggen cultuurverschillen**
- **Weinig diversiteit in personeel: herkenbaarheid**

Onderzoek



- Meeste gemeenten hebben de indruk dat wijkteams effectief omgaan met diversiteit.
- Gemeenten stellen vrijwel nooit eisen m.b.t. diversiteit aan wijkteams.
- 60% van de teams heeft behoefte aan ondersteuning rond diversiteit.
- Men zoekt vooral 'quick wins': meer kennis.
- Behoeftte aan checklist voor duurzame verbetermogelijkheden.

Diversiteitskader



Werkwijze



- Outreachend op vindplaatsen migranten
- Eigen kracht versterken: doseren, rekening houden met achterstandssituatie
- Methodieken op maat maken, bijv. aanvullen met thema discriminatie, waarden in opvoeding
- Randvoorwaarden, zoals tolkentelefoon, voldoende tijd in intake.

Competenties



- Effectief omgaan met diversiteit vergt specifieke kennis en vaardigheden
- Lacunes in kaart brengen
- Basistraining / functiescholing intercultureel
- Regelmatig casuïstiekbespreking



Samenwerking met informele netwerk



- Rol migrantenorganisaties/vrijwilligers
 - Empowerment en ondersteuning
 - Vroegtijdig bereik en verbeteren toegankelijkheid
 - Wantrouwen wegnemen, motiveren
 - Kloof naar wijkteams overbruggen
 - Meegaan: tolken en ondersteunen
- Randvoorwaarden
 - Professionele inbedding en begeleiding
 - Duurzame samenwerking
 - Gelijkwaardigheid!
- Maatschappelijke kosten – baten afweging



Diversiteit team



- Herkenbaarheid
- Diverse kennis in team gebruiken
- Soms in eigen taal kunnen helpen



Verbeterproces



- Substantieel en duurzaam
- Stap voor stap: groeimodel
- Rollen
 - Gemeente: opdrachtgever, stimuleren en faciliteren
 - Wijkteams: uitvoering



Verbeterproces in wijkteams



- Voorbereiding
 - Inventarisatie en analyse
 - Visie en draagvlak
 - Betrekken doelgroep/bewoners
 - Samenwerking in gemeente
- Verandering
 - Plan van aanpak, resultaatgericht
 - Werkwijze
 - Deskundigheid
 - Samenwerking informele netwerken
 - Personeelsbeleid
- Verankering
 - Diversiteitsperspectief inbedden in het algemene kwaliteitsbeleid – maatwerk!



Presentatie Monique Schweitz

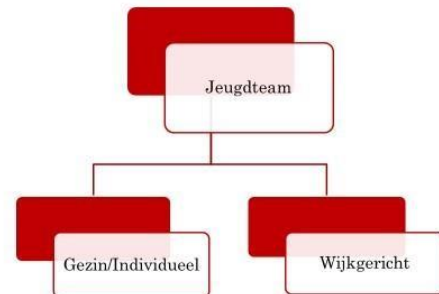


JEUGDTEAM PELDERS-HOORNSEVELD- POELENBURG ZAASTAD

Monique Schweitz
Teammanager Jeugd Zaanstad Zuid
GGD Zaanstreek -Waterland



WERKWIJZE JEUGDTEAM



MAATWERK IN WERKWIJZE

- Van de 400 gezinnen zijn 80% migranten
- Laagdrempelig
- Outreachend
- Sluit aan bij de vraag van het gezin en de wijk en maak trainingen op maat
- Werk aan vertrouwen en geef vertrouwen
- Doe wat nodig is.



INFORMEEL NETWERK

- Veel contact met informele netwerken erg belangrijk
- Aansluiten bij bestaande groepen bv moskee
- Ouders voor ouders in school
- Aansluiten bij de vraag en samenwerken
- Vluchtelingen



COMPETENTIES

- Kennis van migratiestress, effect van een lage opleiding indien dat speelt en taalproblemen.
- Kennis van communicatiestijlen en mogelijke cultuurverschillen.
- Open houding. In staat zijn om eigen normen en waarden even op de achtergrond te plaatsen. Eerst luisteren.
- Vaardigheden in het omgaan met migrantengezinnen.
- Kunnen aanpassen aan het tempo van het gezin, taalniveau en het 'check gen' hebben.



DIVERSITEIT TEAM

- Verschillende professionals
- V/M
- Culturele achtergronden

- Jeugdteam is 5 jaar geleden begonnen
- Het kost tijd.
- Wie leven er in je wijk?
- Hoe krijg je de mensen mee? Zoek samen naar gezamenlijke visie.
- Durf daarbij buiten de kaders te gaan.
- Zoek naar trainingen die je verder kunnen brengen en leer van elkaar.
- Durf de gesprekken over waarden open aan te gaan.
- Geef elkaar het vertrouwen op elk niveau ●

Verlag workshop 1: Verbeteren toegankelijkheid door samenwerken met vrijwilligers uit migrantengroepen

Workshopleiders:

Ahmed Hamdi, Verwey-Jonker Instituut

Dée Werter, De Mussen, Project Schilderswijkmoeders

Amal Adlouni, De Mussen, Project Schilderswijkmoeders

Verlag: Marthe van Vugt, Verwey-Jonker Instituut

Focus van de workshop

In de workshop 'Verbeteren toegankelijkheid door samenwerken met vrijwilligers uit migrantengroepen' is het project 'De Schilderswijkmoeders' gepresenteerd. Dit project is opgezet vanuit de bevinding dat gezinnen met een migratieachtergrond weinig gebruikmaken van voorzieningen voor vrijwillige lichte hulp en op een later moment vaak zwaardere hulp nodig hebben. Voor wijkteams en hulpverleners blijkt dit nog steeds een moeilijk te bereiken groep. Hierbij kan de inzet van vrijwilligers als intermediair cruciaal zijn voor het verbeteren van de toegankelijkheid van zorg. Dit werd geïllustreerd met het voorbeeld van het project van de Schilderswijkmoeders in Den Haag. In de workshop werd vervolgens gezocht naar een antwoord op de vraag hoe de samenwerking met vrijwilligers verduurzaamd zou kunnen worden. Na een korte uitleg van Ahmed Hamdi over de aanleiding voor het project vertelde Amal Adlouni over haar ervaring als Schilderswijkmoeder en konden de deelnemers vragen stellen. Vervolgens legde Dée Werter de verschillende successen en knelpunten van het project toe. Na deze presentaties gingen de aanwezigen in kleinere groepen zelf aan de slag met dit onderwerp en moesten zij brainstormen over hoe te komen tot verduurzaming van de inzet van vrijwilligers binnen wijkteams en was het vooral ook de vraag welke partij(en) eraan zet is/zijn.

Het project

Het Schilderswijkmoeders-project is een project bedoeld om vrouwen met een migratieachtergrond uit hun isolement te halen en de drempel weg te nemen die tussen hen en adequate professionele hulp in staat. Schilderswijkmoeders helpen met het invullen van formulieren, gaan mee naar doktersafspraken of vormen wanneer het nodig is een luisterend oor. Er zijn op dit moment 17 Schilderswijkmoeders die maar liefst 1000 vrouwen hebben bereikt. Door de grote diversiteit van de groep moeders – zij hebben 7 verschillende achtergronden – bereiken zij ook vrouwen uit de wijk met 20 verschillende achtergronden. De Schilderswijkmoeders krijgen een acht weken durende training en intensieve begeleiding door middel van interviews en individuele gesprekken. Daarnaast moeten zij goed Nederlands spreken.

Verloop van de workshop

Zowel in de ochtend als in de middag bestond de groep deelnemers uit een verzameling van hulpverleners, coördinatoren van vrijwilligers en wijkteams zelf. Deze diversiteit in aanwezigen had een levendige discussie tot gevolg.

Amal Adlouni vertelde over haar ervaring als Schilderswijkmoeder. Zij ervaart dit positief en als heel waardevol, maar geeft ook aan dat het een zware baan is. Soms komt dit ook doordat zij vanuit haar positie als vrijwilliger door sommige professionals niet serieus wordt genomen, mede doordat ze de Schilderswijkmoeders niet kennen of doordat maar één iemand uit de organisatie er bekend mee is. Dit kwam naar voren in een voorbeeld dat zij aanhaalde waarbij een vrouw huilend aanklopte bij de Schilderswijkmoeders omdat haar man van haar wilde scheiden. Amal Adlouni ging met haar mee naar verschillende instanties. Omdat de man in de woning mocht blijven, moesten zij ook een daklozenuitkering aanvragen. Hier werden zij in eerste instantie niet serieus genomen. Déé Werter legt uit dat zij in zulke gevallen proberen met instanties in gesprek te gaan om zo de hulp te vergemakkelijken. Na de presentatie van Amal Adlouni waarbij de deelnemers vragen stelden over haar ervaringen als vrijwilliger, was het tijd voor het interactieve gedeelte.

In de ochtendsessie kwam in het interactieve gedeelte naar voren dat programma's met vrijwilligers moeten worden ingebed in bestaande organisaties en structuren. Het moet voor alle partijen duidelijk zijn dat een deel van het team uit vrijwilligers bestaat en ze op die manier erkennen. Hierbij moeten taken verder worden afgebakend. De wijkteams zouden zelf het initiatief kunnen nemen om vrijwilligers aan te trekken of de gemeente zou dit een soort voorwaarde kunnen maken. Er moet echter voor worden gewaakt dat de vrijwilligers niet zo sterk worden ingebed in professionele organisaties dat de drempel weer hoger wordt. Ook werd in deze sessie benoemd dat het goed zou zijn als er een algemeen bekende functie (of naam) zou zijn voor dergelijke vrijwilligers. Dan hoeven deze in hun contacten met professionals minder uit te leggen en is meteen duidelijk waar ze voor staan en waarvoor niet.

In de middagworkshop kwam in het interactieve gedeelte naar voren dat het project zelf voor erkenning moet zorgen. Zodra stakeholders menen dat het project nodig is om de wijk beter te maken, zorgt dit vanzelf voor verduurzaming en waarborging van het project. Bij deze groep lijkt vooral de gemeente de partij te zijn die aan zet is. Er moet nauw worden samengewerkt met de gemeente en zij zouden moeten kijken hoe ze nieuwe vrijwilligers aan kunnen trekken, maar ook hoe ze bestaande vrijwilligers uiteindelijk aan een betaalde baan kunnen helpen. Een deel van de aanwezigen benadrukt dat vrijwilligers eerst moeten bewijzen dat ze meerwaarde hebben voordat ze subsidie ontvangen.

Verduurzaming in de toekomst

Uit de workshops kwam naar voren dat om de samenwerking met vrijwilligers te verduurzamen, vrijwilligers een formele en/of duidelijke positie moet worden geven. Het moet duidelijk zijn wie ze zijn en wat ze doen. Hierdoor worden ze serieuzer genomen en komt er meer inzicht in de meerwaarde van de rol van vrijwilligers.

Verlag workshop 2: Versterken van eigen kracht vanuit diversiteitsperspectief

Workshopleiders:

Gerry Eikelberg, Sociaal Wijkteam Nijmegen

Modita Heynen, Sociaal Wijkteam Nijmegen

Mehmet Day, Verwey-Jonker Instituut

Verslag: Kim Leschonski, Verwey-Jonker Instituut

Het Verwey-Jonker Instituut heeft vanuit KIS een onderzoek gedaan onder het thema ‘Diversiteit en wijkteams’. Hierin lag de focus op de eigen kracht vergroten van mensen met een migratieachtergrond. De onderzoekers waren onder de indruk van de methode die Gemeente Nijmegen inzet, en daarom zijn zij uitgenodigd om deze workshop te verzorgen. Er is gekeken naar de manier waarop de eigen kracht van maatschappelijk kwetsbare migrantengroepen in de wijk kan worden versterkt, met een focus op wijkteams.

Onderzoeksvragen:

- Welke methodieken worden op dit moment ingezet om de eigen kracht van deze doelgroepen in de wijk te versterken?
- Tegen welke knelpunten lopen de professionals in de wijkteams aan bij inzet van deze methodieken?
- Welke van deze methodieken sluiten goed aan bij kwetsbare migrantengroepen?

Eigen kracht

We kijken nu naar de term “eigen kracht”. Het is een beleidsterm, die veel gebruikt wordt en de kern in principe bevat, maar het is tegelijkertijd ook een tegenstrijdige term. Vaak wordt niet gespecificeerd wat het betekent; waarnaar het verwijst. Vaak duidt het op talenten inzetten en wordt het in één adem genoemd met eigen regie, zelfredzaamheid of empowerment. Het onderzoek diepte uit wat de term betekent, en de term blijkt te bestaan uit drie dimensies. De eerste dimensie omvat de **competitionele vermogens**, deze duiden op de veiligheden en de kennis van de mensen zelf. De tweede dimensie is de sociale, die duidt op het ‘geleende’ vermogen, het inzetten van een netwerk. De derde is de **motivationale dimensie**, die gericht is op het vermogen om de eerste twee in te kunnen zetten. Deze dimensie is voorwaardelijk, want mensen moeten hun competitionele vermogens en sociale dimensie ook willen inzetten. Deze drie dimensies samen zorgen ervoor dat iemand op eigen kracht kan staan. Wat wees het onderzoek uit met betrekking tot werkzame elementen?

1. Werkwijze moet passend gemaakt worden
2. De kracht van informele netwerken
3. De manier van communicatie is van belang

- a. Het schrikt mensen bijv. snel af als een wijkteammedewerker bij de eerste ontmoeting meteen vraagt wat iemand zélf kan doen. Ook is taalbeheersing een belangrijk element in communicatie.
- 4. Deskundigheidsbevordering:
 - a. Leren van elkaar is belangrijk, bijv. in de vorm van een casuïstiekoverleg of collegiale toetsing. In Nijmegen gebeurt dat aan de hand van actie-leren, waar we vandaag bij stil zullen staan.
- 5. Randvoorwaarden en borging:
 - a. Er moet een duidelijke visie zijn. Vaak zien wijkmedewerkers zelf de urgentie meer in dan gemeentes, en wat er onder diversiteit wordt verstaan verschilt ook vaak.
 - b. Diversiteit blijft vaak steken in projecten, duurzaamheid is echter van groot belang!

Actie-leren aanpak

In Nijmegen bestaan er 10 sociale wijkteams, die allemaal een actie-leercoach hebben. Wekelijks komt elk team bij elkaar om van elkaar te (actie-)leren. Hierbij ligt er een nadruk op met elkaar in overleg gaan, en wordt er expliciet van je verwacht niet te discussiëren. Nieuwsgierigheid staat centraal in deze bijeenkomsten: vragen stellen en van elkaar leren. Het uiteindelijke doel is om cliënten te versterken in wat zij nodig hebben en wat zij kunnen bijdragen aan hun eigen proces. Groepen van acht personen zijn aangeraden zodat de (sociale) veiligheid in de groep blijft en iedereen aan bod kan komen. We gaan nu een sessie oefenen door echte casussen uit de praktijk te bespreken.

Hoe werkt het?

Een inbrenger stelt één open vraag. Normaalgesproken bereiden we deze dan van tevoren voor. Omdat het vandaag over diversiteit gaat, willen we werken met een voorbeeld op basis van een casus uit de praktijk, gerelateerd aan een cliënt-gericht probleem. Dan krijgt iedereen een papiertje waarop iedereen een antwoord, tip of idee schrijft – en geen vraag! Tip: luister naar je eerste ingeving. De inbrenger kiest vervolgens twee personen van wie diegene wil horen wat er opgeschreven is. Daarbij is het van belang dat diegene concreet vertelt wat op het briefje staat, zonder verhaal eromheen. Aan de hand van vragen die er dan ontstaan, ontstaat een gesprek. Na enkele minuten wordt het gesprek samengevat. Dan wordt een concrete actie geformuleerd, en als dat niet lukt kan er doorgespraakt worden over een oplossing. Als er een concrete actie gekozen is, moet deze getoetst worden aan de acht bakens. Dit is het reflectiemoment. Tijdens de workshops is een viertal casussen uitgelicht, waarvan er hier twee aan bod zullen komen.

Casus 1

Inbrenger: Ik geef opvoedondersteuning aan een Turks gezin, een vader en moeder met twee kinderen onder de vier jaar. De moeder wil graag grenzen stellen en haar kinderen goed opvoeden, maar ze moeten ook regelmatig een dagje naar opa en oma toe, waar ze heel erg verwend worden. Als ze dan terugkomen zijn ze helemaal doorgeslagen, de moeder raakt hier gefrustreerd door. Ze kunnen allemaal heel slecht Nederlands en de grootouders zeggen dat verwennen een van hun taken is. De moeder kan zo haar manier van opvoeden echter niet uitoefenen.

➔ Vraag: Hoe zou ik de moeder zo ver kunnen krijgen dat ze stappen maakt?

Gerry [actie-leercoach]: Je vraag moet concreet zijn. Wat is het doel? De moeder wil haar kinderen goed opvoeden, maar heeft problemen en vraagt jou als wijkteammedewerker hoe ze grenzen moet stellen. Dat weet ze wel, maar ze heeft problemen met haar grootouders.

→ Toegespitste vraag: Hoe kan ik de moeder versterken in het bewaken van haar grenzen? *Gerry:* Iedereen krijgt nu één minuut om een tip of advies (geen vraag!) op te schrijven.

De inbrenger kiest dan twee personen waarvan ze wil weten wat ze opgeschreven hebben.

Opgeschreven:

1. Focussen op wat de moeder goed doet, en op de stappen die de moeder al verder hebben geholpen in het gezin.
2. Iedereen bij elkaar brengen: de ouders en grootouders (eventueel ook van de andere kant van de familie) en de moeder laten weten dat ze het niet alleen hoeft te doen, maar het op een hoger niveau brengen. Het is niet haar probleem, de opvoeding ligt bij meerdere mensen.

Inbrenger: Dit heb ik allebei al gedaan, maar het leverde niks op.

Gerry: Op welke opmerking zou je in willen gaan? We willen een dialoog starten.

Ingaan op opmerking 2: Hoe ging dat?

Inbrenger: De oma vertelde vol liefde over haar kleinkinderen en vindt dit de goede manier van opvoeden. De moeder durft dan niet tegen haar schoonmoeder in te gaan, dus dan moest ik als wijkteammedewerkster uitleggen dat het fijn zou zijn om grenzen op elkaar af te stemmen. De moeder blijft dan stil en de oma blijft stellen dat ze de kleinkinderen moet verwennen.

Nu in de dialoog mogen mensen vragen stellen.

Vraag: Weet de oma wat voor effect dat heeft op kinderen?

Inbrenger: Lijkt me wel, maar er is altijd een maar. Oma vindt dat de school en ouders opvoeden, maar dat de grootouders moeten verwennen.

Vraag: Is er genoeg bevestiging geweest voor de oma voor het oma-zijn?

Inbrenger: Ja, ze vangt de kinderen één keer in de week op en zorgt veel voor ze. De moeder is hier ook blij om, maar de volgende stap mist.

Opmerking: De moeder zou versterkt moeten worden in het feit dat ze er echt last van heeft, want ze durft er niet echt op in te gaan.

Inbrenger: Ja, de vader durft ook niet erop in te gaan.

Vraag: En wat als een man van de kant van de familie van de oma het gesprek met haar aangaat? Een oom van het kind. Mannen worden vaak meer gerespecteerd in een familie met een buitenlandse achtergrond.

Nu geeft iemand een samenvatting, dit zorgt voor een helder overzicht en verbeterd teamwork.

Gerry: Is er nu nog een nieuwe optie naar voren gekomen?

Inbrenger: Ja, misschien de kwestie uitbreiden en raad vragen bij een oom. Dat lijkt me een goed idee voor een concrete actie.

Gerry: Belangrijk is deze actie ook echt concreet te maken. Wanneer ga je dat doen? Heb je nog iets nodig van ons als team?

Inbrenger: Ik ga dat deze week met de moeder bespreken. Ik heb niks meer van jullie nodig, dank jullie wel.

Nu reflecteren aan de hand van de acht bakens: hier moet de tijd voor genomen worden. Zie document actie-leren voor het overzicht. Achteraf kunnen alle briefjes met ideeën gegeven worden aan degene die de vraag stelt. Iedereen zet hier de naam op zodat er nog een terugkoppeling gemaakt kan worden.

Casus 2

De mevrouw is 29 jaar en zwanger geraakt van een man terwijl ze alleenstaand is. Bij de taalschool weet niemand er iets vanaf, en de gemeente weet het ook niet.

➔ **Vraag:** Hoe kan ik deze mevrouw uit haar isolement halen?

Modita [actie-leercoach]: Een mooie, open, praktische vraag.

In één minuut schrijft iedereen een eerste ingeving op. De inbrenger kiest twee mensen die vertellen wat ze hebben opgeschreven.

1. Geef mevrouw een taalmaatje die haar op verschillende gebieden kan ondersteunen en haar vertrouwen kan winnen.
2. Bezoek baby-gerelateerde plekken waar haar interesse naar uitgaat (winkel, zorginstelling etc.)

Modita: Inbrenger, kan je hier iets mee?

Inbrenger: Ja! Een taalcoach heeft ze al, maar de baby-gerelateerde plekken lijken me een goed idee omdat ze dan niemand kent en dat de situatie makkelijker voor haar maakt. Het is een laagdrempelig idee.

Tipgever: Ik hoop dat het de cliënt zal helpen iets aan te wakkeren, dat ze zich bewuster wordt van het feit dat ze een kind krijgt. Zo kan je erachter komen wat haar toekomstwens, of -droom, is.

Nu wordt er een samenvatting gegeven wat er aan tips is langsgesproken.

Modita: Inbrenger, wat zijn nu de associaties bij jou?

Nu begint de dialoog.

Inbrenger: Ik vraag me af wat er allemaal te doen is op het gebied van vrouwen en baby's, cursussen en lessen van yoga en dergelijke.

Opmerking: Consultatiebureaus kunnen je helpen, of zorgkundige bureaus, zoals een verloskundigepraktijk.

Modita: Inbrenger, heb je nu een concreet beeld van je actie?

Inbrenger: Ik ben bang dat ze het nog steeds eng vindt om daarheen te gaan, omdat ze daar niet als alleenstaande vrouw heen wil.

Vraag: Het is een diep vraagstuk naar mijn idee. Er komt schaamte bij kijken, dat is een psychosociaal probleem. Misschien moet ze wel aan een psychologe gekoppeld worden?

Opmerking: Of haar koppelen aan iemand die eenzelfde situatie heeft, maar daar anders in staat.

Inbrenger: Dat lijkt me een héél goed idee, ook veel toegankelijker.

Afronding casusronde: actie inplannen

Modita: Wat ga je nou doen? Wanneer ga je wat precies ondernemen?

Inbrenger: Eerst met haar een genogram maken om haar eigen overtuigingen naar boven te krijgen; dan kijken wie van haar familie haar hierbij zou kunnen ondersteunen; en vervolgens wie van buitenaf eenzelfde soort situatie heeft, maar...

Modita: Stop! Het is van groot belang om één actie te plannen. Want als je achtereenvolgende acties inplant, ga je die zo ook uitvoeren, terwijl uit de eerste actie kan blijken dat de stappen aangepast

moeten worden. In een volgende bijeenkomst kan gereflecteerd worden op de eerste stap en wat goede ideeën zijn om vervolgens te doen. Van belang bij actie-leerpunten is dat het klein en concreet blijft, en je uit de praktijk leert en niet een protocol volgt. Bij reflectiemomenten werkt het terug te kijken naar 'de acht bakens': zie formulier.

Reflectie a.d.h.v. de acht bakens: Wat herken je van de bakens in de aanpak die we net bespraken? Geef het terug aan de inbrenger in de vorm van een compliment.

➔ Bijvoorbeeld: Goed dat je jezelf eerst afvraagt of je er wel mee moet gaan bemoeien.

Modita: Als je vaker checkt of de bakens terugkomen in de acties die we plannen, merk je dat je deze vanzelf gaat inzetten in de acties die je in de toekomst plant.

Vraag: En wat als iemand de actie een slecht idee vindt?

Modita: Dan kan je een collegiale toetsing inzetten, maar uiteindelijk kent de inbrenger de cliënt en haar context als enige, dus kan zij het beste beslissen wat een goede actie is voor de cliënt. De actieleermethode is gebaseerd op vertrouwen.

De toekomsttip

1. Meer cliëntparticipatie

Het is van belang dat de cliënt meegenomen wordt in het proces van hulpverlening. De cliënt moet centraal staan en participeren: met iemand praten in plaats van over iemand. Een deelnemer van de workshop stelt voor een casus te bespreken gekoppeld aan eenzelfde doelgroep – een vertegenwoordiging in een soort klankbordgroep bijvoorbeeld. Een andere deelnemer stelt dat we minder voorzichtig moeten zijn, dat we meer moeten aansluiten op de belevingswereld van de cliënt om zo te kijken waar deze betrokken kan worden. We moeten durven de cliënt te betrekken in het proces. Dat is ook een vorm van versterken van eigen kracht, met name bij cliënten met een migratieachtergrond. Daarbij is het van belang dat de achtergrond van individuen alleen meegenomen wordt als het relevant is: het maakt niet altijd uit waar iemand vandaan komt. We moeten juist minder cultuursensitief zijn, maar meer mens- en diversiteitssensitief. Hierbij helpt de actie-leermethode omdat je één actie bedenkt om vervolgens te kijken naar het effect op deze actie en dan pas verder gaat denken. Zo laat je de regie bij de situatie én de cliënt. De methode is cultuuronafhankelijk, want het maakt niet uit om wie de casus draait: de cliënt staat centraal als individu. De achtergrond komt aan bod wanneer die mogelijk een rol kan spelen in de oplossing van het probleem. Verder moeten we in de toekomst meer reflecteren op onze methodes. Het is van belang niet over diversiteit te praten, maar met diversiteit.

2. Structureel gebruik maken van concrete gevallen uit de praktijk

Generiek is iedereen het eens met de stelling dat het van belang is meer te focussen op gedrag en concrete acties in plaats van het cliëntprobleem uit te diepen bij interviews.

Mehmet: Was dit anders dan anders? Moeten we de actie-leermethode gaan gebruiken? Wijkteammedewerkers geven aan dat het heel bijzonder was hoe de interactie verliep:

- “Héél kort en héél krachtig. Je krijgt snel tips en kan daar iets uithalen wat je wil bereiken. Normaalgesproken mag iedereen bij ons één verdiepende vraag stellen. Dat wekt uiteindelijk irritatie op omdat je steeds meer wil weten. Nu kom ik erachter dat je die vragen kan overslaan en tot dezelfde tips kan komen! De meeste interviews gaan om aannames, terwijl deze methode naar de kern springt zonder bijzaken en vanuit daar advies oppakken. Belangrijk is dan wel dat je de methode streng volgens het boekje moet volgen.”

- “Er was altijd tijd te kort om casussen te bespreken, dan kom je in 2 uur tijd toe aan 1 casus. Deze handvatten kunnen helpen om kort en krachtig praktijkproblemen te bespreken. Ik zie het als een nuttige aanpak om op korte en heldere wijze concreet te worden.”
- “De actie-leermethode is een goede methode omdat je ook *bad practices* deelt. Bij elke bijeenkomst worden de acties van de week ervoor besproken, en zo kunnen verkeerde interpretaties van aanpakken in de groep gegooid worden. Leren van fouten: een volgende keer kan zo een situatie dan anders aangepakt worden. Zo versterk je elkaar in een team.”
- “Ook worden aanpakken heel klein aangepakt. Migranten worden niet in hokjes gestopt, maar casussen worden individueel besproken. De praktijk moeten we als leidend nemen voor leermomenten, en niet handleidingen en protocollen. Zo kan je diverse perspectieven inbrengen, onafhankelijk van de culturele achtergrond van het individu.”
- “De methode is lekker concreet: je gaat telkens terug naar de vraag die gesteld wordt. De voorzitter is streng en breng de aandacht steeds opnieuw naar de inbrenger. Dit zet aan tot actie, en zelfs maar tot één actie, dat is heel fijn. We krijgen altijd zoveel inbreng, maar dan weet je niet meer waar je moet beginnen. Nu kan je concreet te werk gaan.”
- Een belangrijke randvoorwaarde is echter een divers team. Diversiteit op verschillende vlakken, zoals professie, gender, maar ook culturele diversiteit. Vooral wanneer het gaat om het onderwerp ‘versterken van eigen kracht vanuit diversiteitscontext’, is een diverse samenstelling van het team belangrijk om verschillende inzichten met elkaar te kunnen delen.

Verlag workshop 3: Diversiteitgevoeligheid in wijkteams: samenwerken in de gemeente

Workshopleiders:

Hans Bellaart, Verwey-Jonker Instituut

Sven Roelofs, Gemeente Roermond

Verlag: Suzan de Winter, Verwey-Jonker Instituut

Intro Hans Bellaart

De samenwerking tussen sociale wijkteams met partners staat tijdens deze workshop centraal. Als wijkteam kan je denken aan een samenwerking met bijvoorbeeld ketenpartners, verwijzers en huisartsen. Samenwerken met sleutelfiguren in de wijk/stad en/of zelforganisaties behoort ook tot de mogelijkheden. Dit contact kan het wijkteam bijvoorbeeld ook helpen met diversiteitsgevoeliger worden. Dat kan als beide partijen voor elkaar open staan en naar elkaar luisteren, dan kan er geleerd worden. De gemeente kan ook een rol spelen in het tot stand komen van een productieve en duurzame samenwerking tussen wijkteam en zelforganisaties. Een voorbeeld dat daarbij genoemd wordt, is dat een gemeente veel contacten had binnen de migrantengemeenschap en het wijkteam had dat (nog) niet. De gemeente kan zo verbindingen leggen. Naast een coördinerende of ondersteunende rol, is de gemeente ook opdrachtgever voor het wijkteam. De gemeente zou bijvoorbeeld ook in de opdracht een aantal zaken kunnen opnemen over diversiteit. Een voorbeeld is dat het wijkteam bij de inkoop rekening moet houden met diversiteit. VNG heeft onlangs een checklist diversiteit ontwikkeld die gebruikt kan worden bij de inkoop van zorg. Uit eerder onderzoek bleek dat 60 procent van de wijkteams aangaf behoefte te hebben om meer diversiteitsproof te gaan werken. De noodzaak wordt gezien. Het werkt het beste als het initiatief om hier ook echt iets mee te doen vanuit de professionals zelf komt. Tegelijkertijd moet het ook gedragen worden door de leidinggevenden. Het is lastig, want professionals hebben al te maken met werkdruk. Aanbevolen wordt ook om haalbare stappen te formuleren. Het is echter wel noodzakelijk om volhardend te zijn en continu aandacht aan diversiteit te besteden, anders verliest het weer aandacht in de waan van de dag.

Intro Sven Roelofs

De gemeente Roermond is een kleine gemeente, met een zogenoemde Vogelaarswijk. In deze wijk hebben veel inwoners een migratieachtergrond en is er sprake van verschillende vormen en soorten van problematiek. Onder andere een hoog gebruik van de jeugdzorg. De stad worstelt al jaren met deze problematiek, maar omdat de gemeente (te) klein is, komen wij niet in aanmerking voor de middelen van het rijk om deze problematiek te voorkomen en op te lossen. Hierdoor moeten wij creatief zijn. We weten en merken dat er bij verschillende migrantengroepen sprake is van wantrouwen, onbekendheid met het zorgsysteem, een mismatch tussen vraag en aanbod, of de problematiek komt te laat in beeld. Diversiteitsproof werken heeft voor ons dus een noodzaak, omdat we dan zo deze groep beter kunnen bereiken en helpen. Met ondersteuning van Kennisplatform Integratie & Samenleving zijn wij met een bottom-up initiatief gestart. Dit was voor

ons belangrijk, juist omdat we willen verduurzamen. Niet dat het een tijdelijk project wordt, dat na twee jaar weer voorbij is. Binnen het initiatief werken het CJG en de zorgteams samen om te kijken hoe zij meer diversiteitsproof kunnen werken. We richten ons hierbij op bewustwording, het opbouwen van relaties, maar ook op voorlichting en dialoog. We willen graag de zorg laagdrempeliger maken, maar we hebben de kennis niet in huis over hoe we dat het beste kunnen doen bij migrantengroepen. Om die reden is ervoor gekozen om in te zetten op samenwerkingsverbanden met migrantenzelforganisaties. Het College hebben we gevraagd om zich achter dit initiatief te scharen. Niet om goedkeuring te vragen, maar meer om als gemeente het signaal te geven dat wij erachter staan en dit echt willen doen. Sinds april dit jaar zijn we hiermee aan de slag gegaan en zitten we periodiek met elkaar om tafel. In de route die wij gekozen hebben, gaan we uit van kleine stappen vooruit. En we zien ook dat langzaamaan deze stappen worden gezet. We merken bijvoorbeeld dat vanuit het CJG en het Zorgteam twee voortrekkers ontstaan en dat zij elkaar veel beter weten te vinden. Ook merken we dat er meer contact wordt gelegd met migrantenzelforganisaties. Mooi om te zien dat enkele afgevaardigden vandaag ook aanwezig zijn.

Reacties aanwezigen

Een van de aanwezigen plaatst de opmerking dat bij het afschaffen van het doelgroepenbeleid er veel minder aandacht is voor financiële steun voor migrantenzelforganisaties. Tegelijkertijd ligt er een zwaar accent op het samenwerken en de inzet van migrantenzelforganisaties, bijvoorbeeld voor het begeleiden van burgers met een migrantenachtergrond naar de formele zorg. Zou het niet beter zijn als de vrijwilligers een financiële vergoeding krijgen voor hun inzet? Hans Bellaart geeft aan dat dit een herkenbaar knelpunt is. Het gaat om gelijkwaardigheid en het is aan te raden na te gaan in welke vorm vrijwilligers beloond kunnen worden voor hun inzet en hoe onkosten vergoed kunnen worden. Een afgevaardigde van een migrantenzelforganisatie vertelt dat vrijwilligers niet voor niets vrijwilliger zijn geworden. Ze zijn bereid om iets te doen voor hun achterban. Dat kan er echter ook in resulteren dat sommige vrijwilligers dag en nacht worden gebeld. Uiteraard kunnen ze niet alle problemen oplossen, maar ze moeten ook wel vertrouwen hebben in de instanties waarnaar ze eventueel kunnen doorverwijzen.

Inbreng migrantenorganisaties of sleutelpersonen

Een aanwezige stelt dat er telkens wordt gepraat over groepen. Niet over individuen. Niet elke burger met een migratieachtergrond staat in verbinding met een zelforganisatie. Roelofs reageert dat het aan de professionals wordt overgelaten hoe zij invulling geven aan het bruggenbouwen. Bellaart vult aan dat ook sleutelfiguren betrokken kunnen worden. Wat is precies de rol van de gemeente binnen dit proces, vraagt een aanwezige zich af. Roelofs ziet de gemeente binnen dit proces vooral in een verbindende en aanjaagrol, als samenwerkingspartner. Het CJG wordt gesubsidieerd door de gemeente, maar zijns inziens wordt er niet veel bereikt als de gemeente in de opdracht een paar regels opneemt over diversiteitsproof werken. In de praktijk stelt Roelofs vooral veel vragen aan de betrokkenen: wat heb je nodig om je doel te bereiken? De rol van de gemeente kan niet uitgeschreven worden, dat komt pas tot stand via interactie tijdens het proces. Een aanwezige merkt ook op dat Nederland veel complexe systemen kent. Hierdoor vraag je ook wel een zekere professionaliteit en kennis van sleutelfiguren. De aanwezige is benieuwd hoe dat in Roermond is ingericht. Roelofs vertelt dat verschillende vrijwilligersclubs worden gesubsidieerd, waarbij deskundigheidsbevordering bijna altijd ook wordt gesubsidieerd. Vrijwilligers kunnen dus daarin bijgeschoold worden, als daar behoefte aan is. Roelofs vermoedt dat deze mogelijkheid alleen niet bij iedereen bekend is. Het is de taak van de gemeente om dit (meer) onder de aandacht te brengen.

Een andere aanwezige vindt het een goed idee om een projectleider aan te stellen bij de migrantenzelforganisaties. Mensen die getraind worden en die kennis vervolgens weer doorgeven aan anderen. Zo blijft het een duurzame investering. Vrijwilligers blijven niet hun hele leven. Je zou bijvoorbeeld als voorwaarde kunnen toevoegen dat iemand een paar maanden deze taak op zich neemt en daarna doorgeeft aan een ander. Vanuit de zaal komt er bijval. Een aanwezige vindt dat je eerder organisaties moet aanhaken in plaats van sleutelfiguren. Een sleutelfiguur is er voor één gezin, niet een hele gemeenschap. Als verschillende organisaties een sleutelfiguur gaan benaderen voor samenwerking, dan wordt diegene ook overvraagd. Bellaart beaamt dat de rol van intermediair (binnen een migrantenzelforganisatie) zwaar kan zijn. Hij oppert om ook een projectleider binnen het wijkteam aan te stellen, zodat opgebouwde contacten kunnen blijven bestaan. Voor oplossingen moet je bij de mensen zelf zijn, vindt een aanwezige. In Amsterdam gaan professionals regelmatig de wijk in en leren de buurtbewoners hoe hun stem gehoord kan worden. Zij hebben eerder aangegeven dit lastig te vinden. Wat de aanwezige betreft zijn sleutelfiguren mensen die regelmatig contact hebben met buurtbewoners en hen de tools geven om voor zichzelf op te kunnen komen en de weg te vinden naar hulp.

Prioriteit

Een wijkteammedewerker geeft aan dat er binnen het team al tijden plannen zijn om met diversiteit aan de slag te gaan, maar dat men daar vanwege caseload steeds niet aan toekomt. Afgevraagd wordt wat de meest handige stappen zijn om hiervoor toch ruimte te creëren. Bellaart raadt aan om samen te werken met andere wijkteams en toch, mogelijk in overleg met leidinggevenden, te kijken welke mogelijkheden er zijn om toch tijd te maken voor deze vorm van deskundigheidsbevordering. Een afgevaardigde van een Roermondse migrantenorganisatie vertelt hoe het contact met het wijkteam in hun geval tot stand is gekomen. De stichting is gericht op kinderen en jeugd en werkt zelf al samen met de moskee en het vrouwenbestuur. Zij werd benaderd door het CJG, zij wilden via hen de doelgroep beter bereiken. “Waarom wij? Omdat dit een plek is waar je burgers met een migratieachtergrond kan vinden en benaderen. Na ons contact met het CJG heb ik hen vervolgens geïntroduceerd bij de moskee. Nu zijn we bezig om gezamenlijk een thema-avond te organiseren in de moskee over zorg en het wijkteam.” Roelofs zegt dat je iemand nodig hebt die het proces faciliteert. Dat kan de gemeente zijn. Dat biedt ook de gelegenheid om het vraagstuk met verschillende partners op te pakken en dat het niet gaat om één persoon, of één team die het wiel opnieuw moet uitvinden. Roelofs heeft bewust het onderwerp willen borgen bij de bestuurlijke laag, om te voorkomen dat een volgende bestuurder er geen prioriteit meer aan wil geven. Belangrijk is wel dat het initiatief niet afhankelijk moet zijn van de gemeente. Het moet een autonoom proces zijn en blijven. Als gemeente blijf je gewoon vinger aan de pols houden.

Rol van de gemeente

Een aanwezige is benieuwd welke positie de gemeente Roermond heeft binnen het initiatief, in feite zijn zij immers de opdrachtgever voor het CJG. Roelofs legt uit dat zij inderdaad de opdrachtgever zijn, en daarbij sprake is van een relatie van opdrachtgever en uitvoerder. Maar ze hebben ook een samenwerkingsrelatie. Roelofs vindt dat het voordeel van een kleine gemeente, dan kan dat misschien beter. In de praktijk heeft de gemeente dus soms de pet op van opdrachtgever en soms de pet van samenwerkingspartner. Een lid van het bestuur van een kerk geeft aan regelmatig door welzijnsinstellingen en de gemeente benaderd te worden. Ze geven dan aan dat ze bepaalde problemen bij burgers met een migratieachtergrond zien, en willen dan samenwerken. De aanwezige vindt dat vreemd: waarom hebben ze ons daarvoor nodig? Wij zijn toch geen professionals? Bellaart

legt uit dat er bij de teams van nu een mismatch is: ze missen nog kennis over migrantengroepen. Omdat ze iets missen, zoeken ze hulp van migrantenzelforganisaties. Bellaart vraagt de aanwezige: onder welke voorwaarden zou je wel hulp willen bieden? De aanwezige stelt dat de kerk bereid is om verbindingen te leggen, maar niet het werk van welzijnswerk wil overnemen, daar zijn ze niet deskundig genoeg voor. Daarnaast willen ze ook niet overvraagd worden, de angst om opgeslokt te worden in alle zorgvragen heerst. Een medewerker van het zorgteam vult aan dat zij juist op zoek zijn naar zorgvragen vanuit de gemeenschap, en niet dat ze zorgvragen bij de zelforganisaties neerleggen. Benadrukt wordt ook dat de huidige zelforganisaties anders zijn dan tien jaar geleden. Ze worden niet of nauwelijks gesubsidieerd. Als ze worden gebruikt als ze nodig zijn, moeten zij daar ook voor beloond worden. Deze opmerking krijgt bijval van een andere aanwezige. Zij vertelt dat ze altijd wordt benaderd door hulpverleners als zij er zelf niet uitkomen. “Als er brandjes moeten worden geblust rondom een Roma-gezin, dan word ik ingeschakeld.” Maar aan de andere kant wordt de aanwezige niet uitgenodigd voor belangrijke bijeenkomsten. Als het gaat om beleidsstappen mag de aanwezige niet meedenken, alleen als het nodig is, wordt zij ingeschakeld. Dit geeft een gevoel van “niet serieus worden genomen” en van opportunisme. De aanwezige merkt op dat binnen dit kader het niet vreemd dat er zorginstellingen worden opgericht die zich louter op migrantengroepen richten. Dan kunnen degenen die zich inzetten voor de gemeenschap tenminste nog wat verdienen aan hun inzet en met hun expertise.

Een aanwezige, werkzaam bij Vluchtelingenwerk, geeft aan dat Vluchtelingenwerk ook ingeschakeld wordt bij crisissituaties. Het is lastig, want sommige situaties kunnen zij ook niet oplossen, waardoor er frictie ontstaat tussen het wijkteam en Vluchtelingenwerk. De aanwezige denkt dat het belangrijk is dat beide partijen (in dit geval het wijkteam en Vluchtelingenwerk) naar elkaar uitspreken wat de verwachtingen zijn, en dat men van daaruit verder kijkt. Wijkteams zouden ook moeten luisteren naar zelforganisaties, klinkt het vanuit de aanwezigen. Wat heb je nodig om te doen wat je zou willen doen? Roelofs stelt dat hij ook graag die kant op zou willen gaan in Roermond. Momenteel worden er contacten gelegd met migrantenzelforganisaties, in een poging meer aansluiting te vinden bij de migrantengroepen, maar dit kan ook een wisselwerking worden; dat de organisaties vertellen wat zij nodig hebben en dat het wijkteam daarbij kan ondersteunen. Onder de aanwezigen ontstaat er een korte discussie over of het niet beter is om een etnisch divers wijkteam te hebben, in plaats van kennis “van buiten” te halen. Sommige achten het onmogelijk om, gezien de grote diversiteit van migrantengroepen, elke groep vertegenwoordigd te hebben binnen het wijkteam. Anderen vinden het bezwaarlijk om een professional aan te nemen op basis van iemands etnische achtergrond, het moet gaan om de capaciteiten van de persoon.

Afsluiting

Hans Bellaart vraagt de aanwezigen wie volgens hen het voortouw moet nemen in diversiteitsgevoeliger werken binnen het wijkteam. De meeste aanwezigen vinden dat de gemeente daarin het voortouw moet nemen. Zij zijn verantwoordelijk voor de burger, zij moeten partners zoeken om zo goed mogelijk voor die burger te zorgen. Als de gemeenteraad het initiatief ook ondersteunt, kan het een extra impuls geven. Binnen de doelstelling van de wijkteams zit dat ze iedereen moeten bereiken, dus ook migrantengroepen. Dus als daar extra inzet voor nodig is, dan moet dat. Roelofs benadrukt dat de gemeente alleen moet verbinden (en af en toe subsidie kan verlenen), maar niet het hele initiatief moet gaan dragen. In het kader van de duurzaamheid wordt het fundament dan te broos.

Verlag workshop 4: Omgaan met verschillende waarden in de opvoeding vanuit een minderheidspositie

Workshopleiders:

Cecile Winkelman, Swazoom

Marjolijn Distelbrink, Verwey-Jonker Instituut

Verlag: Yanna de Boer, Verwey-Jonker Instituut

Focus van de workshop

In de workshop 'Omgaan met verschillende waarden in de opvoeding vanuit een minderheidspositie' is een instrument gepresenteerd voor een teambijeenkomst voor wijkteams. Dit instrument, 'Waardenopvoeding in diversiteit: het begint met een gesprek', is ontwikkeld door Marjolijn Distelbrink en Trees Pels (KIS) en Cecile Winkelman (Swazoom) in samenwerking met Abdellah Mehrz (Trias Pedagogica) en Caroline Sarolea (Stichting Al Amal). Uit gesprekken met professionals is gebleken dat er nog niet zo veel methoden zijn. Er is daarom besloten een instrument te ontwikkelen waarbij professionals vooral met elkaar in gesprek gaan en elkaar dingen leren die ze al doen, waarbij ook enige kennisoverdracht plaatsvindt (wat weten we al uit onderzoek). In de workshop kun je als team uitwisselen, bewust worden en met elkaar leren over hoe je het gesprek op gang krijgt als het gaat om waardenopvoeding. Hoe sluit je aan bij alle verschillende ouders en hun waarden? In de workshop is een deel van het instrument uitgevoerd met de deelnemers om te ervaren hoe het kan werken in je team.

Praktische informatie over het instrument

Alle informatie over de teambijeenkomst is beschikbaar op de website van KIS (www.kis.nl). Als je zoekt op 'waardenopvoeding', kom je er. Er is een handleiding beschikbaar voor degene die de bijeenkomst leidt. Dit kan een teamleider zijn, maar bijvoorbeeld ook één of twee collega's die hier al heel erg goed in zijn. Er is ook een achtergrondartikel te vinden waarin alle onderzoeken staan die de thema's uit de teambijeenkomst onderbouwen. De ontwikkelde teambijeenkomst biedt handvatten voor wijkteams en CJG's om met elkaar in gesprek te gaan om zo kennis en bewustzijn te vergroten over de volgende onderwerpen: de eigen achtergrond, waarden en normen; de mogelijkheden van het team en de wijk; en thema's met betrekking tot waardenopvoeding in diversiteit. Centraal staat dat je loskomt van je eigen kaders en je bewuster wordt van je eigen ingebouwde systemen, omdat je die meedraagt in ieder gesprek. Als je je eigen waarden opzij kunt zetten (of je er op zijn minst bewust van wordt), kun je als professional veel beter ondersteuning bieden aan ouders die worstelen met waardenopvoeding. Een belangrijk element in de teambijeenkomst zijn korte filmpjes die het gesprek op gang brengen. Deze zijn ook tijdens de workshop aan bod gekomen. Om helder te krijgen wat er precies verstaan wordt onder de kernbegrippen waarden, normen en diversiteit, worden de definities gepresenteerd. Onder waarden en normen wordt verstaan: betekenissystemen die voor ouders leidend zijn in de keuzes die ze maken in de opvoeding en de gedragingen die ze van hun kinderen verwachten of goed- dan wel afkeuren. Met diversiteit wordt de verscheidenheid in etniciteit, cultuur, traditie, taal, leefstijl en seksuele voorkeur bedoeld.

Thema's binnen de teambijeenkomst

Binnen de ontwikkelde teambijeenkomst staan een aantal thema's centraal die zijn voortgekomen uit onderzoek. Deze thema's zijn:

1. Omgaan met religie als waarde in de opvoeding
2. Verhouding tot de samenleving, de ouder als voorbeeld
3. Verhouding tot de samenleving, het kind perspectief
4. Schaamte en eerlijkheid

Werkwijze

Bij ieder thema horen één of meerdere videofragmenten. Tijdens een bijeenkomst kies je één van de thema's waar je met elkaar naar gaat kijken. Hierbij kun je steeds richtinggevende vragen gebruiken en als achtergrond het kader dat voor deze teambijeenkomst is ontwikkeld. Dit kader is te zien in figuur 1.

1.



Figuur 1. Kader teambijeenkomst.

De teambijeenkomst helpt om als professional stil te staan bij je eigen waarden en normen. Hoe jij als mens in het leven staat, straal je uit als professional. Vervolgens kijk je naar hoe jouw waarden en normen zich verhouden tot die van de ouder(s) en hoe je daar het beste mee om kunt gaan. Als een ouder bijvoorbeeld zegt: 'mijn elektriciteit wordt morgen afgesloten, ik ga naar de *all night prayer* en ik hoop dat God me helpt', dan is het jouw taak als professional om daarop in te kunnen gaan, ook als je zelf niets met geloof hebt of er niets van weet. Voor deze betreffende ouder is het een belangrijke ingang waarmee ook het bredere gesprek op gang kan worden gebracht; waar hecht de ouder waarde aan? In het kader staat het bewustzijn van de enorme invloed die ouders hebben op hun kinderen genoemd. Bij de waardenopvoeding is dat een relevant onderwerp, bijvoorbeeld bij het praten over het nieuws of over groepen in de maatschappij. Zijn ouders zich bewust van hoe dit kinderen beïnvloedt? Als er bijvoorbeeld steeds wordt gezegd: 'wij hebben hier geen kansen', geloven kinderen dan nog dat ze iets kunnen bereiken? Een manier om met ouders in gesprek te raken over dit soort onderwerpen is door na te gaan wat zij uiteindelijk willen voor hun kind. Willen

zij bijvoorbeeld dat hun kind het later goed doet in de maatschappij? Dan zijn onbewuste boodschappen over het ontbreken van kansen voor jongeren die ouders meegeven niet handig. Professionals leren ouders uiteindelijk hoe ze kunnen praten met kinderen over wat zij tegenkomen, ook als dit discriminatie of negatieve beeldvorming is, zonder kinderen het gevoel te geven dat het er niet meer toe doet wat ze doen omdat er geen kansen zijn. Uitgangspunt bij de teambijeenkomst is: ga niet uit van stereotypen. Ga vragen, ga luisteren. Het gaat om de opening in het gesprek met de ouder, met als uiteindelijk doel dat deze ook het gesprek met zijn of haar kind kan aangaan over lastige onderwerpen.

Ervaringen tijdens de workshop

Zowel tijdens de ochtend- als de middagsessie bestond het publiek in de workshop uit een gemengd gezelschap. Er zaten onder andere professionals die met gezinnen werken, docenten, leidinggevend, beleidsmedewerkers, maatschappelijk werkers, een GGZ-werker en een regiocoördinator. Tijdens een van de workshopsessies wordt als aanvulling op het instrument dat is gepresenteerd opgemerkt dat je om met elkaar te kunnen praten, elkaar wel moet kunnen verstaan. Taal is vaak een drempel, een blokkade voor het daadwerkelijk voeren van het gesprek met ouders. De workshopleiders beamen dit. Degene die dit punt noemt, geeft zelf al een oplossingsrichting aan: hierbij organisaties uit de wijk betrekken en kijken wie hier nou het beste voor ingezet kan worden.

Het gepresenteerde instrument bevat twee soorten opwarmers voor de teambijeenkomsten: stellingen en de levensboom. Dit laatste is een langere vorm om met elkaar van gedachten te wisselen. Bij de levensboom ga je kijken naar wie je als professional zelf bent. Je begint bij de wortels: waar ben je geboren (land, stad of platteland)? Wat is het belangrijkste dat je ouders jou hebben meegegeven? Vervolgens ga je naar de stam: wat is jouw kracht? Waren er ook lastige dingen die je liever niet had gehad? Hoe ben je geworden wie je bent (wat heeft je beïnvloed)? Dan kom je bij de vruchten/bladeren: wat wil jij je kinderen meegeven (of als je geen kinderen hebt, hoe wil je dat mensen je herinneren)? Wat heb je bereikt, waar ben je trots op? Tot slot: hoe zet je je kennis en ervaring in bij gezinnen? Zie je mogelijkheden in samenwerking met collega's vanuit hun specifieke kennis en ervaring? Deze levensboom is geschikt als opwarmer voor de wat kleinere groepen. Tijdens de workshop op de conferentie is alleen gebruik gemaakt van het stellingen spel. Deze bestaat uit de volgende vier stellingen:

1. Alle ouders hebben dezelfde vragen over opvoeding.
2. Kinderen met een migrantenachtergrond moeten leren hoe om te gaan met discriminatie.
3. Als beroepskracht moet ik de geschiedenis van mijn doelgroep kennen.
4. Een witte hulpverlener kan ouders met een migrantenachtergrond nooit goed begrijpen.

Tijdens de workshop leggen de workshopleiders stelling 1 voor aan de zaal. Het doel daarvan is het gesprek te openen over waar verschillen bestaan in opvoedvragen en waar overeenkomsten. Er blijken verschillende meningen in de zaal. Een voorbeeld is dat alle ouders dezelfde vragen hebben, omdat ze allemaal willen dat het goed gaat met hun kind. Maar er komt ook voorbij dat ouders verschillende vragen kunnen hebben, omdat ze deels andere doelen hebben, ook afhankelijk van de groep waar ze bij horen. Afrikaanse gezinnen hechten er bijvoorbeeld vaak veel waarde aan dat hun kinderen later een beroep krijgen met status (advocaat, dokter) en zijn daarom erg bezig met school. Een derde element in de discussie is dat sommige ouders specifieke vragen hebben die te maken

hebben met het feit dat zij niet de dominante groep in de maatschappij zijn. De workshopleiders benadrukken dat er geen goed of fout antwoord is. Het is heel interessant om met elkaar dit gesprek te voeren en het is belangrijk om binnen je team te weten hoe jouw collega's naar dit soort vraagstukken kijken, vooral omdat dit dingen zijn waar je niet zo vaak met elkaar over praat, maar die wel je werk beïnvloeden.

Tijdens de workshop wordt het derde thema van de teambijeenkomst (verhouding tot de samenleving, het kind perspectief) uitgelicht aan de hand van twee videofragmenten. Het eerste fragment is een fragment uit een TED-talk van Chimamanda Adichie, een Nigeriaanse auteur. Ze vertelt in dit filmpje iets over haar ervaring als kind en over hoe ze zichzelf niet zag, omdat ze alleen maar kinderboeken over witte mensen aangeboden kreeg. In haar jeugdverhalen schreef ze vervolgens alleen maar over mensen die wit waren, blauwe ogen hadden en over het weer pratten. Allemaal ver van haar eigen leven. Het tweede filmpje is een fragment uit het Jeugdjournaal, waarin het gaat over de Zwarte Pietendiscussie. Er wordt aan kinderen gevraagd wat ze van Zwarte Piet vinden, waarbij allerlei verschillende meningen en oplossingen voorbijkomen en een meisje zegt dat ze het niet leuk vindt om Zwarte Piet te zien en er een raar gevoel in haar buik van krijgt. Nadat de fragmenten aan de zaal zijn vertoond, krijgt iedereen de opdracht ze in groepjes met elkaar te bespreken. Ze kunnen hierbij onderstaande vragen gebruiken, die ook altijd tijdens de teambijeenkomst worden besproken:

- Herken je het thema, wat vind je er zelf van?
- Hoe komen deze thema's aan de orde in jouw gesprekken met ouders?
- Hoe sluit je aan bij ouders? Wat werkt goed?
- Hoe maak je ouders bewust van hun voorbeeldrol naar hun kinderen?
- Hoe ondersteun je ouders om met kinderen hierover te praten?

De fragmenten leiden tot een heleboel gespreksstof bij de groepjes. Iedereen vindt het moeilijk om te stoppen met overleggen als de cursusleiders de filmpjes centraal willen gaan bespreken. Ieder groepje krijgt de gelegenheid met de rest van de zaal te delen wat er bij hen op tafel kwam naar aanleiding van de fragmenten. De meeste groepjes hebben vooral de twee filmpjes gebruikt om het gesprek op te starten en de herkenning ervan te delen, om vervolgens over te gaan op andere aanverwante thema's, zoals: hoe begeleid je ouders bij hun keuzes over deelname van kinderen aan het Sinterklaasfeest, kerst of een kamp? Of: hoe praat je met ouders over slaan op een dusdanige manier dat zij niet direct de deur dichtgooien? Als je meteen zegt: 'slaan doen we hier niet', dan is het klaar. Een deelnemer aan de workshop vertelt over een situatie waarbij een ouder in de rechtbank in opwindning zei dat hij zijn kind een oplawaai had gegeven, waarna de rechter er direct de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis bij haalde. Dat is volgens de cursusleiders precies de reden waarom veel ouders niet durven te praten.

Er is veel herkenning bij de thema's. Ook in Nederland hebben kinderen met een migratieachtergrond veel te maken met lesmateriaal dat weinig aansluit bij hun beleving. Voor veel jongeren zijn 'de witte man en vrouw' en wat zij bereiken voorbeelden, maar die witte man en vrouw lijken niet op hen. Hoe kun je dan trots zijn op je achtergrond? Hierbij ontstaat ook discussie over: wat levert dat op, trots zijn? Hoe doe je dat, zonder dat het bijvoorbeeld weer ergernis bij anderen oproept? Wat wil je ouders hierover meegeven, hoe kunnen ze met kinderen erover in gesprek? De filmpjes gaan over

emoties en ervaringen bij kinderen en hoe hen daarin te begeleiden, maar ze roepen aan de tafels bij de volwassenen zelf ook veel emoties op, bijvoorbeeld met betrekking tot Zwarte Piet en of die moet veranderen. Of je nu voor of tegen Zwarte Piet bent, het is fijn als je ouders die hun kinderen goed willen ondersteunen bij krenking, kunt begeleiden. Dat kan pas als je echt naar de ouder en het kind en hun verhaal kunt luisteren. Er komen ook tips langs, zoals het gebruik van een genogram om op een respectvolle manier vragen te stellen zonder dat ouders het gevoel krijgen dat je over ze oordeelt. Als je op de juiste manier vragen stelt, vinden ouders het vaak heel prettig om te vertellen en je leert meer over wie ze zijn en wat ze belangrijk vinden. Een andere tip is iets over jezelf vertellen (*self-disclosure*): wat kom jij als ouder of volwassene in deze maatschappij tegen? Waar worstel jij mee? Dit wordt vaak erg gewaardeerd door ouders. Iemand uit de zaal merkt op dat je echt veel kunt bereiken als je mensen bevraagt vanuit je eigen oprechte nieuwsgierigheid. Je moet niet zomaar vragen: 'eet je geen varkensvlees? Hoezo niet?'. Het gaat echt om de manier waarop je het vraagt. Het is belangrijk om uit te stralen dat een ouder zijn verhaal bij jou kwijt kan. Bij deze voorbeelden is bewustwording belangrijk; bewustwording van ouders over wat zij hun kinderen aanreiken (welke voorbeelden, bijvoorbeeld poppen, boekjes etc.), maar ook welke boodschappen ze geven. Leerkrachten en de school zijn hierbij ook van belang. Zij hebben soms weinig instrumenten in handen om het gesprek goed te voeren, waardoor soms schrijnende situaties ontstaan, bijvoorbeeld kinderen die zich onheus bejegend voelen op een schoolkamp en daarom stennis maken en vervolgens naar huis gestuurd worden. Het is belangrijk dat de leerkracht het gesprek ook met deze kinderen weet te voeren.

In beide workshops is afgesloten met twee andere filmfragmenten, die meer de kant van de ouder weergeven als het gaat om de verhouding tot de samenleving. Ook deze twee filmpjes kunnen tijdens teambijeenkomsten goed gebruikt worden om het gesprek over waardenopvoeding op gang te brengen. De workshopleiders benadrukken nog kort tot slot: tijdens de teambijeenkomsten wordt ook altijd stilgestaan bij het punt van samenwerking. Is er iemand in je team met wie je samenwerkt rond dit thema? Is deze aanpak door iedereen uit te voeren of heb je bepaalde kenmerken, kennis of vaardigheden nodig? Vind je dit tot je taak behoren? Ken je ook initiatieven uit de wijk die hier mee bezig zijn? Werk je met hen samen? Waarom wel of niet?

Tips voor de toekomst

Deze workshop is evenals de andere workshops afgesloten met het ophalen van een tip voor de toekomstagenda. De eerste tip luidt: ondersteun ook leerkrachten bij het gesprek over waardenopvoeding, gezien de belangrijke rol die zij spelen. En de tweede: om ouders en jeugdigen goed te helpen moeten teams werken aan bewustwording van hun eigen bagage en referentiekader en hoe dit doorwerkt in contacten met ouders en jongeren. De discussies en ervaringen tijdens de workshop hebben het belang hiervan onderstreept, met als belangrijke tip: ga nieuwsgierig het gesprek aan. Pas als je oprechte nieuwsgierigheid toont en jezelf kwetsbaar opstelt, kun je stappen zetten met ouders.

Verslag workshop 5: Integrale en cultuursensitieve GGZ hulp in Jeugdteam Zaanstad

Workshopleiders:

Esra Acar, Jeugdteam Zaanstad

Marielle Vroom, Jeugdteam Zaanstad

Femke Stoutjesdijk, Verwey-Jonker Instituut

Verslag: Dyonne van Haastert, Verwey-Jonker Instituut

In workshop 5 staat integraal en cultuursensitief werken in GGZ-teams centraal. Esra Acar en Marielle Vroom van Jeugdteam Zaanstad vertellen de aanwezigen meer over de werkwijze van de drie teams van Zaanstad. Ze gaan specifiek in op hoe zij cultuursensitief werken.

Jeugdteam Zaanstad heeft drie aparte wijkteams, elk team heeft een eigen postcodegebied. Opvallend is dat tachtig procent van de cliënten een migratieachtergrond heeft. Het team ondersteunt vierhonderd gezinnen. Zaanstad is heel divers. Maakt dat iets uit voor de werkwijze? Wat betekent dat om met zo'n diverse groep te werken?

Werkwijze

Esra: We stellen onszelf een aantal vragen, voordat we de werkwijze bepalen. Hoe ziet zo'n gezin eruit en wat vragen ze? Wat komt overeen en wat niet? En hoe kunnen wij daarop aansluiten (op vraag van het gezin)? Wij gaan de wijk in, organiseren dingen en houden de lijntjes kort. We zijn daar uniek in, in Zaanstad. We proberen minder 'eng' te zijn. Voorbeeld: in de herfstvakantie organiseren we kinderactiviteiten. Een moeder nam haar vriendinnen mee en stelde de hulpverlener voor aan deze vriendinnen. Vriendinnen hadden een vertekend beeld van het jeugdteam. Esra stelt dat er veel angst heerst en noemt onder meer angst voor uithuisplaatsing. 'Preventie en aansluiting bij de doelgroep, dat maakt ons werk anders dan andere teams.' Ook binnen Zaanstad zelf zijn er verschillen stelt Esra. Daarnaast zijn er sub-teams binnen de drie teams. 'We hebben verschillende sub-teams die verschillende problemen aanpakken. Als wij inschatten dat een situatie ook GGZaanpak vraagt, dan vormen we duo's. Marielle licht toe hoe die duo's eruitzien. 'Vaak is het een gezinscoach die samen met een GGZ'er het gezin hulp biedt.'

Hoe gaan wij te werk?

Samen het eerste contact leggen, dat doet het team door cultuursensitief te werken. Centrale vraag richting deelnemers: werken jullie cultuursensitief?

Reacties deelnemers workshop

1. 'We zijn er wel mee bezig, we willen de intake wel cultuursensitief maken. We organiseren bijeenkomsten voor medewerkers, cliënten met andere achtergrond. Daarop willen we onze werkwijze aanpassen.'

2. 'Ik werk in de Afrikanenwijk in Rotterdam. Het is heel divers, er zijn heel veel verschillende invloeden. Sommige problemen zijn niet wat het lijkt. Ik heb geleerd om eerst alleen maar te luisteren. Het putdeksel gaat open en dan blijven de problemen maar komen. Na maanden kom je erachter wat er echt aan de hand is. Wat ik ervaar is dat er veel jongeren zijn die zichzelf ook als kansloos ervaren. De cultuur van de *mainstream maatschappij* zoals wij die vertegenwoordigen verschilt enorm van de cultuur die er ondergronds is. Deze jongeren hebben met beide culturen te maken. Ik zie dagelijks mensen die geen ID hebben, geen postadres, geen inkomen. Ze leven onder de radar, ze koesteren hun achtergrond, maar verbergen het ook, want ze zijn ook Rotterdammer bijvoorbeeld. Het is maar net hoe ze willen dat je ze ziet. Dat maakt het werk heel dynamisch. Na de rellen is het even grimmig, dan is het heel belangrijk dat je luistert. Is dat cultuursensitief werken? Soms is het te complex. Bijvoorbeeld, Eritreeërs. Die groep is heel moeilijk te benaderen. Cultuursensitief werken is dus afhankelijk van de situatie.'

Esra reageert op de deelnemers: Cultuursensitief is inderdaad een megaterm. Cultuursensitief werken is in onze ogen niet een cultuur bestempelen. Dus niet: elk Turks gezin ziet er zo uit en elk Nederlands gezin werkt zo. Dat doen we niet.

Wat daarnaast belangrijk is, is dat we veelal te maken hebben met de moeders. Ons doel is om het hele gezin te betrekken. Dat doen we niet bij het eerste gesprek. Een luisterend oor bieden we na een eerste stappen pas. Waar wij vaak beginnen is bij de opvoeding van de ouders. Hoe zijn zij opgevoed, wat nemen zij mee en wat doen ze wel of niet bij hun eigen kind? We kijken naar de ouder als individu, niet alleen als ouder maar ook als persoon. Wat neem je als ouder mee en wat wil je meegeven aan het kind? Dan komt ook de hulpvraag mee die het kind heeft. Die vraag kan over van alles gaan.

Elk gezin is apart en heeft een eigen cultuur, soms maakt het niet uit waar je vandaan komt. Daarnaast moet je soms ook zogenaamd omgekeerd cultuursensitief werken. Wij proberen zo neutraal mogelijk daarin te stappen. Wat wil een moeder, een vader, een kind, wat wil school? Wij proberen de onderliggende problemen bloot te leggen.

Marielle gaat vervolgens in op de verschillen tussen het werken als GGZ'er in een praktijk en in een jeugdteam: 'In de praktijk heb ik voornamelijk te maken met de 'witte middenstand'. Als GGZ'er in een praktijk kan je direct hulp bieden. Dan ligt er bijvoorbeeld een kant-en-klaar plan klaar van een tiental gesprekken. Na de gesprekken kan ik het dossier afsluiten. Het grote verschil met werken in een jeugdteam? In het team ben ik ook al betrokken in het proces voor de behandeling. In een jeugdteam krijg je de tijd om die ruimte te nemen voor de behandeling. Je begint dus wat eerder in een kennismaking.

Vraag van deelnemers: 'Stel nou dat je die tijd en ruimte niet hebt?' Hoe pak je dat aan? Marielle: als er geen vertrouwen is dan kan je ook niet werken. Als ik er geen tijd voor maak, dan raak ik ze kwijt. Langer de tijd nemen zorgt ervoor dat de hulp effectiever is. En we proberen maatwerk te leveren, we hebben een draaiboek en behandelgesprekken. Maatwerk is zo belangrijk. Als een moeder analfabeet is dan beiden we bijvoorbeeld geen Triple P. Ander praktijkvoorbeeld: Met een moeder van een Somalisch gezin hadden we drie keer afgesproken, moeder komt drie keer te laat. Wat blijkt? Moeder kan geen klokkijken. In het jeugdteam kijken wij met een gezin samen naar waar blijft

het hangen en waar moeten we op aansluiten. Met bepalen een specifieke hulpvraag waar we in investeren en die we samen kaderen.

Vraag vanuit deelnemers: 'Schuif je de problemen weleens door naar specialisten?'

Marielle: Ja, bijvoorbeeld suïcidale jongeren of kinderen die last hebben van tics, dan wordt het specialistische GGZ (als er een heel team omheen moet). Want wij hebben geen psychiater. Dan schalen we het op, maar wij blijven betrokken en gaan bijvoorbeeld mee naar gesprekken. We houden de lijntjes kort, we willen het gezin niet kwijtraken als ze daarheen gaan. We bekijken per casus wat is haalbaar en wat is het meest praktisch.

Vraag vanuit deelnemers: 'Hoe kantel je het dat gezinnen gesloten systemen zijn?'

Er is meestal wel een hulpvraag, maar die is vaak verborgen. Dan zeggen de ouders: alles gaat goed. Wij vragen dan wat gaat er goed en wat had je eigenlijk anders willen hebben? Wij visualiseren het probleem. Wat zijn de krachten, wat bouwt een gezin op? Er is heel veel aandacht voor alles dat goed gaat. Positieve aandacht op het verleden van de ouder, wat mis je en wat wil je meegeven? Heel veel geduld hebben.

En soms is er echt geen hulpvraag. Dan denkt school er anders over dan de ouder. Het is per casus en ouder verschillend. Denk ook aan de omgeving waar ze vandaan komen. Soms willen ouders wel hulp maar het kind niet. Wij proberen vooral te kijken wat haalbaar is. De maakbare samenleving is betrekkelijk, je moet een alternatief krijgen voor gedrag. Diversiteit begint met erkennen dat je niets weet van een ander. De drijfveren, belemmeringen, kansen en talenten ken je niet. Door te zoeken naar deze dingen heb je een dialoog.

Advies

Je eigen normen opzijzetten, diversiteit prioriteit maken, tijd investeren en tijd nemen tijdens kennismaking met gezinnen.

Esra: In het jeugdteam wordt een gezin aangemeld door instanties, maar ouders kunnen zichzelf ook aanmelden. Wij willen graag preventief te werk gaan, als het echt uit de hand loopt dan wordt het jeugdteam ingeschakeld. We hebben subteams, aanmeldingen PGD, die neemt die aanvragen in behandeling, echt- en vechtscheidingen specialisme. Vraag aan deelnemers: werkt er iemand cultuursensitief? Wat is de definitie? Dat je met alle achtergronden kunt werken, een vertrouwensband kunt aangaan, een werkrelatie kan aangaan. Het is aansluiten bij de vraag van het gezin en vragen, vragen, vragen. Wat ouders verwachten en hoe kan je daarop aansluiten. Ten slotte, je moet aanwezig zijn als jeugdteam en de drempel tot hulp verlagen. Kijk daarnaast niet naar het gezin als stereotype. Ieder gezin heeft een eigen verhaal.

Verslag workshop 6: Het versterken van de interculturele competenties in wijkteams

Workshopleiders:

Hafsa Anoual, Wijkteams Amersfoort

Tineke Bos, Wijkteams Amersfoort

Mellouki Cadat, Movisie

Verslag: Clous Holleman, Movisie

Inleiding: interculturele competenties

Interculturele competenties zijn bekwaamheden om professioneel te handelen in de relatie met migranten en vluchtelingen in de multiculturele wijk. Interculturele competenties kunnen worden opgedeeld in twee categorieën: generieke en specifieke interculturele competenties. Het geheel aan deze competenties noemt men intercultureel vakmanschap

Generieke Interculturele Competenties

- Referentiekader in kaart brengen → normen en waarden
- Omgaan met barrières in interculturele communicatie → cliënt begrijpen en verstaan
- Interculturele vertrouwensrelatie opbouwen → tussen cliënt en professional
- Intercultureel samenwerken → samenwerken met collega's met een andere culturele achtergrond

Bij afstemming specifieke Interculturele Competenties let op:

- De beoogde cliënten en cliëntgroepen
- De beroepscontext waarin de beroepskracht werkt
- De benodigde vakkennis en de toe te passen methoden en technieken van de beroepskracht

Intercultureel vakmanschap heeft betrekking op alle drie de professionele kerntaakgebieden:

- Cliëntgebonden taken → referentiekader, taal/communicatie-tolk, vertrouwensrelatie, bereikbaarheid, etc.
- Organisatiegebonden taken → Personeelsbeleid, relatie met migrantenzelforganisaties: link naar onderzoek KIS)
- Professiegebonden taken → kritisch reflecteren, deskundigheid

Intercultureel vakmanschap heeft betrekking op verschillende aspecten:

- Kennis
- Houding
- Vaardigheid

Het belang van interculturele competenties

- Aansluiten op maatschappelijke ontwikkeling: zich er rekenschap van geven dat de samenleving gekenmerkt is door etnisch-culturele (super)diversiteit.
- Goed opgeleide professionals kunnen (kwetsbare) migranten/vluchtelingen met een vraag adequaat ondersteunen.
- Vraagstuk van bereik en toegankelijkheid: migranten hebben vaker hulp nodig, maar maken relatief weinig gebruik van wijkteams.
- Vraagstuk van aansluiting: vaker mismatch tussen hulpvraag en aanbod. Dit leidt tot minder effectieve en efficiënte hulp en zorg.

Welke ervaringen zijn opgedaan omtrent interculturele competenties?

- Geen sprake van weerstand om structureel aandacht te besteden aan interculturele competenties. De urgentie om ermee aan de slag te gaan verschilt echter per organisatie (kennis en deskundigheid/achtergrond en aanpak, middelen/tijd en personeel).
- Groot belang om commitment en actieve bijdrage van het management te realiseren → groot belang dat er aandacht is voor managementcompetenties (visie, verandermanagement, kwaliteitsbeleid, aansturing).
- Het voortbouwen op de initiële opleiding op een interculturele manier leidt tot het beter toepassen van interculturele competenties in de praktijk.
- Gemêleerde teams die een afspiegeling vormen van de samenleving vormen een krachtige impuls voor intercultureel werken.
- Het organiseren van super- en intervisie van beroepskrachten stimuleert het proces van interculturalisatie.

Welke goede voorbeelden zijn er bekend omtrent interculturele competenties

- Toolgide blijvende aandacht voor diversiteit in jouw wijk: Deze toolgide bouwt voort op eerder theoretisch en praktisch onderzoek op het gebied van cultuursensitief werken. De tools zijn praktische adviezen die gemakkelijk zijn over te nemen en in te zetten in het werkveld van de wijkteammedewerker. <https://www.kis.nl/publicatie/blijvende-aandachtvoor-diversiteitjouw-wijk>
- Leerpakket Wmo-competenties: Met het leerpakket vergroot u als sociaal professional op een praktische en laagdrempelige manier uw kennis en vaardigheden die passen bij het werken volgens de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl. https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/08-hoe-beweeg-ik-mij-tussenverschillende-werelden-en-culturen%20%5BMOV1811584-0.7%5D.pdf

Interactieve sessie interculturele competenties

Naast hetgeen al bekend is omtrent interculturele competenties, zijn er nog steeds genoeg punten die verdere aandacht behoeven. Op basis van een aantal van die punten zijn twee vragen opgesteld die als leidraad hebben gediend voor het interactieve gedeelte van de workshop:

1. Hoe breng je en houd je in je eigen wijkteam het intercultureel verbeterproces op gang?
2. Hoe herken je vanuit meerdere culturele perspectieven bepaalde situaties en hoe handel je vanuit meerdere culturele perspectieven?

Debatstelling:

Op basis van onderstaande twee argumenten moesten de workshopdeelnemers beslissen in welk standpunt zij zich het meeste konden vinden. Aangezien als afsluiting van dit onderdeel bleek dat het antwoord ligt in een combinatie van beide argumenten, zal de discussie naar aanleiding van de stelling in zijn geheel worden behandeld. Er was sprake van een continue wisselwerking tussen de verschillende antwoorden en de deelnemers droegen ook vaak vragen en opmerkingen aan die zowel in het 'ja'-kamp als in het 'nee'-kamp vielen. De behandelde debatstelling was als volgt:

'Inzetten op interculturele competenties als prioriteit?'

JA:

Op dit gebied moet nog een grote inhaalslag gemaakt worden. Om een verandering teweeg te brengen moet diversiteit een prioriteit zijn binnen de organisatie. In de praktijk wordt het er nog vaak even bij gedaan, of wordt het belegd bij een stafafdeling. Een organisatieverandering zal mislukken als er te weinig aandacht is voor veranderprocessen. Want net als bij elke verandering zal er ook bij diversiteit weerstand uit de organisatie komen. Diversiteit wordt pas een prioriteit als de meerwaarde van diversiteit concreet wordt gemaakt en als het onderdeel is van de corebusiness van de organisatie.

NEE:

Inhaalslag ja, maar prioriteit is niet nodig, te grote prioriteit is zelfs niet wenselijk, dit vergroot de weerstand. Als generalist moeten we namelijk van zoveel dingen weten. En alles is belangrijk. Het gaat om het goede evenwicht aan kennis passend bij jouw wijk/werk. En als je de kennisstructuur en de werkprocessen zo inricht dat medewerkers als het ware 'gedwongen' worden om rekening te houden met alle facetten waarin mensen kunnen verschillen, creëer je al een heel belangrijke basis.

'Het verlangen naar de zee' wordt hiermee op een natuurlijke en ongedwongen wijze gewekt.

Een deelnemer stelt dat deze aanpak van 'ja' en 'nee' gaat om het verschil tussen het natuurlijk en het geforceerd teweegbrengen van diversiteit. *'In principe ben ik voor het natuurlijk teweegbrengen, maar ik zie ook dat het verschil er niet komt op die natuurlijke manier'*. Hier wordt bevestigend op gereageerd: *'Het is heel makkelijk om te zeggen van wij hebben oog voor iedereen, want wij werken cultuur-sensitief, maar dan gebeurt er dus vaak niks. Een generalist moet die interculturele competenties wel hebben!'* Vervolgens wordt er een opmerking gemaakt over het feit dat een diverse personeelssamenstelling geen garantie biedt dat mensen met een andere culturele achtergrond ook daadwerkelijk de competenties hebben om die achtergrond op een juiste manier toe te passen. Want *'wie bepaalt nou dat ik als Marokkaan meer weet dan jij weet? Wie moet dat invullen? Moet de organisatie dat doen?'* Het beschikken over de benodigde interculturele competenties ligt volgens een andere deelnemer veel meer aan je houding: *'het draait om openstaan voor de ander'*. Een houding die niet per se aanwezig is bij mensen met een andere culturele achtergrond. Zo stelt een deelnemer, werkzaam in Rotterdam, dat daar een voorstel tot een training cultuursensitief werken

werd afgewimpeld, aangezien het team toch al heel divers was samengesteld. Toen de training uiteindelijk toch werd gegeven, kwamen er toch nog wat dingen boven tafel omtrent het werken van de medewerkers die niet zo cultuursensitief waren als vooraf gedacht. De prioriteit omtrent diversiteit dient door de organisatie gesteld te worden om zo een stok achter de deur te bieden zodat interculturele competenties worden gewaarborgd. Hier wordt bevestigend op gereageerd. Op het moment dat je de cliënt centraal stelt, immers komt daar de vraag uit voort, moet je over een team beschikken dat die vraag kan beantwoorden. Diversiteit in deze zin is volgens een deelnemer hierin een kwestie van complementair zijn aan elkaar. Dat alle competenties in huis zijn om alle cliënten te kunnen helpen. Er komt een aanvulling dat diversiteit erom gaat dat je er voor iedereen bent, dat je iedere vraag kunt beantwoorden. *'Niet iedereen hoeft met Marokkanen of met gehandicapten te kunnen werken'*, maar de organisatie moet wel waarborgen dat al deze groepen goed geholpen worden. Het draait erom dat de organisatie zicht heeft op de verschillende kwaliteiten waarover de medewerkers beschikken en dat deze grote poule aan kwaliteiten vervolgens ingezet kan worden om alle burgers te kunnen helpen.

Een concrete opmerking wordt er gemaakt over het gedeelte 'onderdeel van de corebusiness van de organisatie'. Een deelnemer uit Rotterdam vertelt dat er in 2002 veel werk is verricht omtrent diversiteit als corebusiness van de organisatie. Toen de balans van dit traject werd opgemaakt, kwam eruit dat de wisselende politiek een belemmerende factor vormt om diversiteit een corebusiness te houden van de organisatie: *'Iedere keer als er een andere politiek komt, dan vervaagt het en dan komen ze weer met iets anders. Doe dat je professionals niet aan.'* Een andere bemoeilijkende factor in het inbedden van diversiteit als corebusiness van de organisatie zit hem in het verschil tussen uitvoerende en bestuurlijke professionals. Een deelnemer die maatschappelijk werkers aanstuurt, stelt dat het team dat ze aanstuurt ontzettend divers is samengesteld. Maar het MT is wit en hoogopgeleid. *'Ik ben bij 'ja' gaan zitten want diversiteit zit bij het MT anders in het hoofd dan bij de wijkteams'*. In de wijkteams ervaart zij hoe waardevol het is om een Soedanese medewerker bij de casuïstiekbesprekingen te hebben. Deze medewerker brengt een kennisoverdracht teweeg over vluchtelingendoelgroepen uit o.a. Syrië en Eritrea bij collega's. Maar het blank samengestelde MT vormt een blokkade om diversiteit structureler in te bedden.

In dit wederzijds culturele leerproces ziet een andere deelnemer ook een grote meerwaarde. Op het moment dat je voor diversiteit afdwingen/geforceerd implementeren kiest, dan kan je ook onderling van elkaar leren. Dan hoeft het niet zo te zijn dat *'iemand met Surinaamse achtergrond naar een Surinaams gezin moet, maar een Surinaamse medewerker kan diversiteit teweegbrengen qua kennis van bepaalde gebruiken'*. Een deelnemer sluit zich hierbij aan en stelt dat diversiteit van grote meerwaarde is binnen je team, omdat je gebruikmaakt van de diverse kennis en vaardigheden binnen je team. Hierin gaat het niet om de personen, maar de kennis die je in huis hebt. De reactie hierop is wel dat het hierbij van groot belang is hoe je deze diversiteit inricht in het werkproces. Als je met trainingen en cursussen deze diversiteit meer wil inbedden, is de valkuil dat het als exacte wetenschap wordt gezien. Uit dergelijke trainingen komen vaak adviezen als 'leer tegen de man praten als hoofd van het gezin' en 'wel of geen schoenen uit'. Maar uit zulke trainingen komen dan vaak vragen vanuit collega's met een Nederlandse achtergrond van *'toen gaf je wel een hand aan die mevrouw en toen niet'*. Het uit kunnen leggen in dergelijke nuances ondervang je niet snel met een training, aldus een deelnemer. Het lastige aan trainingen is tevens dat de praktijk nu niet alleen meer gaat over de cultuur van de ander. *'Je bent 40 jaar migratie verder, je krijgt een soort hybride vorm van Turks-Nederlands en Marokkaans-Nederlands'*. Toch wordt, naast inbedden van diversiteit als

prioriteit binnen de organisatie, selectie op diverse medewerkers ook door een deelnemer bepleit, omdat daar de meerwaarde van wordt ingezien. *'Ik ben al 30 jaar een Marokkaan en dat valt niet te ontkennen'*. Hij stelt dat Nederlandse collega's soms muurvast lopen in een casus en dat dit vastlopen soms al begint *'met het feit dat ze met hun schoenen aan binnen komen lopen.'* Het achterhalen van een hulpvraag kan bemoeilijkt worden door een dergelijke start, en een divers samengesteld team kan dit soort problemen voorkomen. Een andere deelnemer stelt dat indien een wijkteammedewerker uit een Nederlands gezin komt, hij of zij wellicht niet weet dat je je schoenen uit moet trekken: *'het is een stukje onwetendheid'*. Een mogelijk gevaar dat schuilt in het inzetten van wijkteammedewerkers op cliënten met dezelfde culturele achtergrond is dat je een hulpvraag wellicht te snel in gaat vullen vanuit je eigen normen en waarden. Hier wordt vervolgens op gereageerd dat *'als jij je competenties wel op orde hebt, dan voel je wel aan of je je schoenen wel uit moet doen of niet'*. Toch wordt wederom door een ander het belang benadrukt om te selecteren op diverse medewerkers, aangezien het niet alleen om relatief kleine problemen gaat als schoenen uittrekken, maar ook om het ontbreken van kennis over het omgaan met zwaardere onderwerpen, zoals *'het bespreken van seksuele onderwerpen tussen vader en dochter'*. Aansluitend hierop stelt iemand dat je *'als organisatie, als gemeente, een grote verantwoordelijkheid draagt over het wel en wee van burgers. Als die diversiteit niet aanwezig is, gaat dit zich vertalen naar het menselijk gebied. Er worden wel besluiten genomen die richting geven aan het leven van mensen. Je moet als organisatie waarborgen dat je diversiteit en competenties in je wervings- en selectiebeleid terug laat komen.'*

De vraag naar aanleiding van deze discussie rijst of er dan sprake moet zijn van etnische matching. *'Moet een Marokkaan door een Marokkaan geholpen worden?'*, vraagt een deelnemer. De reactie hierop is overwegend nee, er moet geen etnische matching zijn. Er schuilt zelfs een risico in etnische matching. Sommige burgers met een migratieachtergrond willen soms juist niet iemand met dezelfde migratieachtergrond: *'uit angst voor veroordeling of sociale controle wil een Marokkaans gezin mij misschien helemaal niet als Marokkaanse hulpverlener'*. Iemand stelt dat je alsnog goed met iemand kan praten ook al deel je niet dezelfde etnische achtergrond. Ook als je bijvoorbeeld op vakantie bent geweest in het land waar een cliënt vandaan komt, kun je gemeenschappelijke grond vinden om een gesprek te vergemakkelijken. En anders bestaat er altijd een mogelijkheid voor cursussen: *'Ik kom van de IND af, toen kregen we heel veel cursussen over Somaliërs, toen er veel Somaliërs kwamen. Cursussen over de Somalische cultuur en hoe dat dan zit met al die verschillende stammen'*. Maar, zo stelt een andere deelnemer, ondanks dat etnische matching niet wenselijk is, *'je moet wel de input hebben vanuit verschillende perspectieven, dat moet je faciliteren, en dat gaat niet vanzelf.'* Het lastige is dat je als wijkteammedewerker met een andere culturele achtergrond bestookt kan worden met alle diversiteit-gerelateerde vragen die er spelen. Een wijkteammedewerker zegt *'ik word overspoeld door iets wat ook maar een tintje cultuur/diversiteit gerelateerd is. Omdat ik Syrisch ben en christen.'* Ze stelt dat het bij veel collega's vooral ontbreekt aan bewustwording over mogelijke andere gebruiken. Ze geeft aan dat het geen ramp is als je als collega met een andere culturele achtergrond geen uitgebreide kennis hebt over het Midden-Oosten en vluchtelingen, zolang je je er maar van bewust bent en dit van tevoren aangeeft. Het is van belang dat de organisatie zich gedwongen voelt om 'van alles wat te hebben'. Het ontbreken daarvan wordt wel als een probleem gezien, zoals verwoord door de Syrische wijkteammedewerker: *'ik heb wel de feeling met het Midden-Oosten en vluchtelingen, maar ik kan niet alleen die casuïstiek dragen. Punt.'* Dat het af en toe nog het geval is dat diversiteit bij één persoon belegd lijkt te zijn, komt volgens de deelnemers

doordat tijdens de transitie vanuit de decentralisaties het inbedden van culturele casuïstiekbespreking bij de wijkteams niet is meegenomen.

Casus: Na het debat werd de deelnemers gevraagd om in groepjes samen de onderstaande casus te behandelen. Bij het behandelen van de casus stond de volgende vraag centraal: *Hoe herken je vanuit meerdere culturele perspectieven bepaalde situaties en hoe handel je vanuit meerdere culturele perspectieven?*

Fatima is een 15-jarig meisje met Marokkaanse ouders, zij zit in de derde klas van het speciaal onderwijs. Het valt de mentor van Fatima op dat ze laatste drie maanden veel afmeldingen krijgt van Fatima. Hier zitten ziekmeldingen bij vanuit haarzelf en vanuit haar moeder. Fatima geeft aan buikpijn en hoofdpijn te hebben. Naar aanleiding van het schoolverzuim heeft de mentor het wijkteam ingeschakeld dat in het verleden ook betrokken was bij de plaatsing van Fatima op deze school. Fatima heeft na meerdere gesprekken aan de hulpverlener verteld dat zij bedreigd wordt door een jongen uit de wijk, zijn naam is Achmed. Hij heeft een foto van Fatima genomen nadat zij een jongen van school een knuffel gaf. Fatima heeft Achmed een aantal keren 50 euro gegeven om ervoor te zorgen dat hij de foto niet laat zien aan haar ouders. De situatie dreigt uit de hand te lopen, de bedreigingen blijven oplopen en Fatima voelt zich niet meer veilig. Fatima vertelt om deze reden thuis te blijven en zich niet op straat te willen vertonen. Fatima heeft tevens van een vriendin gehoord dat Achmed de foto aan een aantal meiden uit de wijk heeft getoond. Fatima is nu erg bang dat deze foto in handen van vader komt. Fatima geeft aan erg bang te zijn voor de reactie van haar ouders. Voornamelijk haar vader zal volgens haar woedend reageren. Zowel de mentor als de wijkteammedewerker heeft alleen contact met moeder. Vader komt nooit naar mentorgesprekken. Toevallig is de hulpverlener jouw collega en wordt deze casus besproken tijdens de casuïstiek. Wat is jouw advies?

Naar aanleiding van de discussie rijst de vraag welke collega je er in dit geval bij moet halen. Een deelnemer zegt dat zijn initiële reactie was om er een Marokkaanse collega bij te halen, *'maar nu denk ik: doe maar een Nederlandse collega. Juist het delen van de Marokkaanse achtergrond kan afschrikken. Angst van bekendheid en herkenning binnen de gemeenschap.'* Aanvullend wordt geopperd om de Marokkaanse medewerker op de achtergrond wel mee te laten denken, om zo de Nederlandse collega's indien nodig van specifieke kennis of advies te voorzien. Een andere deelnemer heeft wel de ervaring dat wanneer je een casus met cliënten met een andere culturele achtergrond inbrengt, collega's snel handelingsverlegen worden. Dan klinken er al snel geluiden als *'die normen en waarden zullen sowieso wel anders zijn dan ik gewend ben, terwijl het hier ook over het identificatie- en referentiekader van een ouder gaat, niet per definitie cultureel.'* In het behandelen van een dergelijke casus is het meenemen van je eigen beleving van belang op de achtergrond. De bewustwording dat die beleving meespeelt is van groot belang, aldus een deelnemer. Houd in het behandelen van zo'n casus de feiten helder. Voorkom dat je de feiten, of ontbrekende feiten, vanuit je eigen beleving in gaat vullen, maar stel vervolgvragen richting cliënt en betrokkenen. Ten slotte wordt er over de casus een meer reflectieve vraag gesteld: *Wat is het verschil in deze casus met een Nederlands meisje?* Naar aanleiding van deze vraag wordt gezegd dat er meer naar een mensgerichte aanpak van dit soort casussen moet worden gewerkt, niet naar een cultuurgerichte aanpak. Een deelnemer plaatst hierbij wel een kritische noot. Zij stelt dat er wel gewaakt moet worden dat de mensgerichte aanpak niet als excuus wordt gebruikt door de organisatie om een team alsnog niet

divers te maken. Indien diversiteit in personeel en werkwijze ontbreekt zal dan immers de reactie zijn *'maar Truus en Fatima zijn toch hetzelfde.'*

Toekomst

Naar aanleiding van het debat en het bespreken van de casus werd aan de deelnemers gevraagd om een tip te formuleren voor de toekomstagenda van Interculturele Competenties, gebaseerd op de volgende vraag: *Wat moet er in de toekomst gebeuren om dit onderwerp een regulier en blijvend onderdeel te laten zijn van het werk van de wijkteams?*

Tip 1: Cultureel-methodische casuïstiekbesprekingen halen veel angstcultuur weg bij wijkteammedewerkers. Door het bespreken van deze casussen in een veilige omgeving vergroot je interculturele competenties van medewerkers en verklein je hun handelingsverlegenheid.

Tip 2: Investeer in je relatie met cliënten met een migratieachtergrond om steun (wie kan ik uit de netwerken van de cliënt benaderen?), vertrouwen en respect (hoe de cliënten te respecteren zodat ik het klantgesprek adequaat kan voeren?) teweeg te brengen. Je kan nog zo efficiënt willen handelen, maar als je niet aan deze vereisten voldoet dan zal je er niet in slagen om je lage bereik als wijkteam te verhogen.

Bijlagen

Uitgebreide theoretische achtergrond interculturele competenties:

Achtergronddocument NJI: [https://www.nji.nl/nl/\(302196\)-Naar-interculturelecompetentieprofielen-in-het-preventieve-enontwikkelingsgericht-jeugdbeleid.pdf](https://www.nji.nl/nl/(302196)-Naar-interculturelecompetentieprofielen-in-het-preventieve-enontwikkelingsgericht-jeugdbeleid.pdf)

Samenvattende Kennisbundel van Vilans, Trimbos Instituut, V&VN en Calibris:

http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/Onderwijs/Intercultureel_vakmanschap_nov_2013.pdf

<https://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/verkenning-wijkteams-diversiteit.pdf>

Publicatie 'Verlangen naar de zee'. Begeleiden van het interculturalisatieproces in GGZ-instellingen:

<http://www.tamam.nl/Verlangen%20naar%20de%20zee.pdf>

Matrix Interculturalisatie. Voor begeleiding van het interculturalisatieproces in de sectoren Zorg en Welzijn: <http://www.tamam.nl/matrixinterculturalisatie.pdf>

Verlag workshop 7: Hulp aan vluchtelingen vanuit de wijkteams

Workshopleiders:

Tareq Malas, MPowerment

Anas Ragheb, MPowerment

Mirjam Andries, Movisie

Verlag: Siham El Moussaoui, Movisie

MPowerment – Empowering Refugees in the Dutch Market is een kleine organisatie die de brug tussen nieuwkomers (vluchtelingen) en de samenleving wil slaan. Ze richten zich vooral op training en coaching van vluchtelingen zodat die vooruitkomen, met een focus op arbeid. Ze geven les in Nederlands, Engels en computer skills, maar werken ook aan talentontwikkeling en bewustwording van vluchtelingen. De workshop focuste zich met name op hoe je anders kunt kijken naar nieuwkomers en vluchtelingen. Hiervoor maakten de workshopleiders gebruik van de identiteitscirkel. Hierin komen alle aspecten die deel uitmaken van je identiteit te staan: gender, relaties, opleiding, werk, hobby's, geloof, etc. Anas, de workshopleider, zelf vluchteling uit Syrië, schetste zijn cirkel voor en na zijn vlucht. Voor zijn vlucht was zijn cirkel heel divers. Na zijn vlucht was die grotendeels gereduceerd tot alleen asielzoeker en vluchteling. Zo werd hij gezien en ging hij ook zichzelf zien. Door vluchtelingen te vragen om voor zichzelf een identiteitscirkel te maken, krijg je veel meer inzicht in wie iemand is en wat iemand kan. Anas raadt alle sociale professionals die te maken krijgen met vluchtelingen aan dit te gebruiken om een breder en duidelijker beeld te krijgen van de persoon die je voor je hebt en die niet alleen te reduceren tot vluchteling. Ook werkt het gebruik hiervan 'empowerend' voor de vluchteling zelf. Vluchtelingen worden niet als succesvol gezien als ze hier aankomen. Toch zijn er tal van beroemdheden die zelf ooit vluchteling waren: bijvoorbeeld Marlène Dietrich, Albert Einstein en Victor Hugo, en in Nederland Kader Abdollah (schrijver) en Omar Mouni (tassenontwerper).

Professionals die werken met mensen met een vluchtelingenachtergrond moeten ook oog hebben voor het aspect eenzaamheid. Werken met mensen met een vluchtelingenachtergrond gaat vaak over omgaan met eenzaamheid, achtergeblevenen en onbegrip voor een andere cultuur. Deze eenzaamheid en onbegrip voor een andere cultuur geldt ook voor andere migranten. De focus zou meer moeten liggen op de wensen en mogelijkheden van de individuele vluchteling om zich te ontwikkelen. Nu ligt die te veel op het eerst leren van taal. Dat zou beter samen kunnen gaan met wat iemand verder kan en wil. Dit is wel per individu verschillend. Voor sommigen is de stress rondom verblijfsvergunning en/of gezinshereniging zo groot dat ze nog niet iets anders kunnen.

MPowerment (Inspiratie Inc.)

We starten met een gedicht over ballingschap en eenzaamheid: 'In ballingschap'. Het is een gedicht van een Syrische dichter die alleen woonde in het asielzoekerscentrum en zijn vrouw had achtergelaten in Syrië. Het geeft de essentie weer van werken met mensen met een vluchtelingenachtergrond, dat gaat vooral over omgaan met eenzaamheid. Eenzaamheid en onbegrip voor andere culturen geldt ook voor migranten. Daarna stelde Anas Ragheb uit Syrië zich voor,

geboren in Algerije, getrouwd met Alia, twee kinderen, moslim van geloof en een van de oprichters van MPowerment, samen met Tareq. Hij geeft training en coaching aan nieuwkomers op de arbeidsmarkt. In Syrië heeft hij Engelse literatuur gestudeerd, daarna heeft hij in Dubai gewerkt als salesmanager, en daarna heeft hij trainingen gegeven. Vervolgens is hij teruggegaan naar Syrië en in 2015 gevlucht naar Nederland. Hij heeft bijna 15 maanden in azc's gewoond, alleen, zonder vrouw en kinderen. Eind 2016 kwam zijn gezin.

In 2004 ontwierpen Jenny Wesly en Ido Abram de Arena methode, een methode die de eigen identiteit zichtbaar maakt en kennis laat maken met de belevingswereld van anderen. De eerste stap in de Arena methode is het zichtbaar maken van de eigen identiteit. Dat gebeurt met behulp van de 'identiteitscirkel'. Elke deelnemer verdeelt een schijf in diverse ervaringsgebieden (wat is belangrijk voor jou?) en vult die partjes in. Deze methode geeft alle informatie uit heden en verleden weer die je identiteit vormt. De cirkel kun je ook voor de toekomst maken. Anas ziet zichzelf nu voor driekwart als asielzoeker. Toen hij hier net was, was dat 100%. Via de identiteitscirkel kun je meer te weten komen over de persoon die voor je staat. Ook over hun persoonlijkheid en achtergrond.

Tijdens de workshopsessies hebben de deelnemers identiteitscirkels gemaakt en zijn er casussen met elkaar besproken. Tareq, medeoprichter van MPowerment, leest eerst zijn cirkel voor. Hij komt uit Syrië en heeft biologie gestudeerd. Nu doet hij voor zijn PhD in Nederland onderzoek naar nierziektes. We lezen allemaal kort onze cirkel voor. Ze zijn heel divers, iedereen bestaat uit veel delen. Er is soms ook verschil of je naar jezelf kijkt, of hoe anderen je zien. Je hebt hobby's en interesses, staat in relatie tot anderen, hebt opleidingen en werk gedaan in heden en verleden. Je hebt verschillende culturele en sociale achtergronden, woonplaats. De grootte van de taartpunten verschilt nogal. Soms vergeet je ook dingen in de cirkel te zetten, dat confronteert ook wel. Abdullah is vier jaar geleden uit Syrië gekomen. Hij is hier vandaag om te delen welke moeilijkheden hij hier had in Nederland als vluchteling. Toen hij in het azc woonde, was er geen organisatie die hem hielp met hoe hij zijn toekomst wilde opbouwen. Hij heeft een jaar niets gedaan. Hij ging heen en weer tussen azc en Vluchtelingenwerk. Een vriend vertelde hem over een schakelaar op het hbo. Dat heeft hij gedaan. Dit is heel handig, ook omdat het een manier is om jezelf te leren kennen. Dat is goed, want vluchtelingen willen zich focussen op hun toekomst en niet alleen op de taal. Die is belangrijk, maar niet alles. We moeten een makkelijkere manier vinden om Nederlands te leren, bijvoorbeeld door stage te lopen binnen je eigen vak. Dan gaat alles sneller om te leren, ook je taal. Stichting Seedz.nu in Rotterdam werkt zo: ze delen ruimtes voor werk, leren en zorg, voor iedereen die nog niet zelfstandig op de arbeidsmarkt terecht kan. De kracht ligt daar in de combinatie, dus niet alleen voor vluchtelingen. Mensen gaan ondernemen vanuit hun eigen talenten en de combi tussen alle doelgroepen werkt ook: jongeren met psychische problemen en vluchtelingen helpen elkaar en ondersteunen elkaar vanuit zingeving. Het is een heel mooi voorbeeld. Een mix van doelgroepen en elkaar ondersteunen werkt goed.

Het is belangrijk om ondersteuning van een organisatie te hebben die zich kan richten op dat grotere plaatje. Adullah geeft nu zelf coaching aan nieuwe vluchtelingen. MPowerment gelooft in vluchtelingen die nieuwe vluchtelingen coachen. De cursussen die hij kreeg in het AZC sloten helemaal niet aan. In zijn beleving richt Vluchtelingenwerk zich meer op de administratie en niet op kijken wat iemand kan en wil ontwikkelen. Vluchtelingen in zijn tijd in het AZC mochten heel weinig doen, maar dat is nu wel veranderd. Mensen in de procedure mogen al vrijwilligerswerk doen en nu na zes maanden ook betaald werk. We laten daar te veel kansen liggen. De meeste asielzoekers en

vluchtelingen willen direct aan de slag en dat zou samen moeten kunnen gaan met het leren van Nederlands. Asielzoekers en vluchtelingen hebben al dingen die ze direct kunnen, je zou niet moeten wachten tot het Nederlands eerst goed is. Dat kan tegelijkertijd. Toch zijn er ook stressvolle zaken die ze eerst willen of moeten oplossen: verblijfsvergunning en gezinshereniging. Dat verschilt per persoon. Vooral jonge vluchtelingen en asielzoekers willen direct iets gaan doen. Maar niemand wordt er beter van om twee jaar op een kamertje te zitten en alleen Nederlands te leren.

Er zijn veel voorbeelden van succesvolle vluchtelingen: Marlène Dietrich, Albert Einstein, Victor Hugo, en in Nederland Kader Abdollah (schrijver), Omar Mouni (tassenontwerper). Een vluchteling kan ook het verschil maken. Dit zijn voorbeelden van eerste generatie vluchtelingen. Vraag is wel, hoe lang zie je mensen als vluchteling? De tweede generatie wil vaak niet meer zo gezien worden.

We bespreken in vier groepen een waargebeurde casus, waarbij één persoon de vluchteling 'speelt' en de anderen proberen te ondersteunen vanuit een wijkteam. De casussen zijn heel ingewikkeld. Ze vragen soms om heel specifieke kennis die vaak niet in een wijkteam te vinden is. Knelpunten:

- Het is heel ingewikkeld om regels en wetten e.d. goed uit te leggen, zeker als er een taalbarrière is.
- We schieten vaak de oplossing in zonder heel goed te verdiepen en te zoeken naar wie het vertrouwen heeft. Men wil dan niks en vertrouwt niemand. En dan vind je geen oplossing.
- Het is lastig dat je tegen heel veel regels aanloopt, dat verandert te weinig.
- Kracht benutten, maar wel goed doorvragen. Er zitten grenzen aan eigen kracht.
- Je moet een culturele kloof overbruggen, dat kan als je vanuit ander perspectief kijkt en terugvraagt wat je nodig hebt.
- De problematiek is heel ingewikkeld en kent vaak veel kanten.
- Moeilijk om in korte tijd alles boven tafel te krijgen. Dan ga je snel met het praktische aan de slag. Maar je moet dit samen met de vluchteling vormgeven.
- Tolken zijn vaak ook heel belangrijk om het goed te vertellen. Het gaat vaak over hele complexe problematiek.
- Je voelt zo heel goed hoe moeilijk het is en dat het om mensen gaat en dus niet altijd alles binnen de regels kan. Het is voor mensen heel erg emotioneel.

Verslag workshop 8: Het perspectief van cliënten met een migratieachtergrond

Workshopleiders:

Amal Abbass-Saal, Inspiratie Inc.

Jamila Achahchah, Movisie

Verslag: Karin Houtzager, Movisie

Denkbeelden vanuit eurocentrische¹ stereotypes

Amal vraagt de deelnemers te benoemen welke uiterlijke kenmerken zij verbinden aan personen die beroepen uitoefenen als leraar, dokter, bouwvakker en professor. De beeldvorming over deze personen blijkt vooral gebaseerd op stereotypes. Aan de hand van uiterlijke kenmerken als haardracht, verzorging, (bedrijfs)kleding en attributen zoals aktetas, helm of bril, wordt duidelijk dat alle workshopdeelnemers over het algemeen aan blanke Europese mannen dachten. De dia's van Amal laten zien dat een leraar ook een donkere 19-jarige vrouw kan zijn die een belangwekkende TED-talk heeft gehouden. De dokter is een superintelligente moslima die promoveerde op het onderwerp vrouwenmutilatie. De bouwvakker is een zwarte man die naast het werk op de steiger ook onderscheiden is voor zijn ontwerpen als architect. De vrouwelijke blanke professor heeft paarsgekleurd haar en doceert aan een beroemde universiteit.

Rolmodellen – diversiteit

Het is dus zaak om onze innerlijke, onbewust aangeleerde beelden te verrijken met andere rolmodellen. Ter illustratie schetst Amal dat zij in het kader van de 'Dag van de Afrikaanse vrouw' werd geïnterviewd door Radio Flevoland. Tijdens dit interview vroeg zij de vragensteller of deze een naam kon noemen van een vrouwelijke president van een Afrikaans land. Het antwoord bleef uit, net als op haar vraag naar vrouwelijke schrijvers, wetenschappers en kunstenaars uit Afrikaanse landen. Deze vrouwen worden niet geïntroduceerd in het Nederlandse schoolsysteem en zo wist ook geen van de 24 workshopdeelnemers de naam van een Afrikaanse schrijfster en velen dachten dat er geen Afrikaanse vrouw als president bestaat. Zij hadden blijkbaar nog nooit gehoord van de Liberiaanse president: Ellen Johnson Sirleaf (Monrovia, 29 oktober 1938). Zij is sinds 2006 de eerste vrouwelijke president van Liberia. Zij won in 2005 de verkiezingen van ex-voetballer George Weah en werd zo de eerste verkozen vrouw als president in heel Afrika².

Achtergrond en motivatie

Amal werd in Duitsland geboren. Later ging ze in Engeland kinder-, jeugd- en familiepsychotherapie en Zandspeltherapie studeren en heeft zij o.a. bijgedragen aan het Engelse beleid voor *Community Cohesion*. Daarnaast werkte zij voor de provincie in samenwerking met de UK Equality Council. Hierna

¹ <https://nl.wikipedia.org/wiki/Eurocentrisme>

² <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/psychologie/151120-self-fulfilling-prophecy-de-kracht-van-verwachtingen.html>

heeft ze in de Gambia een school opgebouwd en voor SOS Kinderdorpen de eerste *social workers* getraind. Zeven jaar geleden kwam ze naar Nederland en kon zij de taal cursus aan het James Boswell Instituut en de kinderopvang niet betalen. Er was geen hulp en aanvankelijk werd zij zelf in Nederland aangezien voor asielzoeker. De ambtenaar zei: “laat uw advocaat het bewijs van uw verblijfsvergunning zien, want u ziet er niet echt Duits uit. Misschien hebt u uw Duitse pas gestolen?” In onze samenleving kreeg Amal te maken met de negatieve effecten van discriminatie, uitsluiting, taalbarrières, cultuurverschillen en recht- en regelgeving. Dit motiveerde haar om de stichting Inspiratie Inc. op te richten. Van daaruit helpen zij en haar collega’s mensen met raad en daad om hun plek te vinden en de voorzieningen te krijgen waarop zij recht hebben. Amal vertelt dat zij met behulp van haar Nederlandse man in staat is om alle taalfouten uit een presentatie te halen, maar in de loop van de tijd heeft zij geleerd dat anderen dit privilege niet hebben. Daarom vraagt zij zich af: ‘wat maakt het eigenlijk uit, als u mijn boodschap ook zo kunt verstaan?’ Ze haalt daarbij een Arabisch gezegde aan dat luidt: ‘perfectie is voor God’. Het uitgangspunt zou moeten zijn dat we mensen accepteren zoals ze zijn en dat we ons kwetsbaar op durven stellen³.

Voorstelronde

Tijdens een voorstelronde introduceren de deelnemers zichzelf. Ze vertellen welke problemen zij in hun functie ervaren en waar ze trots op zijn.

Samenvattend

- Verrijking van beelden om diversiteit rolmodellen te verbreden.
- Perfectie is voor God versus hoge verwachtingen/afspraken.
- Inburgeren moet niet van één kant komen.
- Vrouwenempowerment is belangrijk.
- Van theorie naar echt doen!
- Witte privileges versus open mind.
- Familiesysteem en verwachtingen versus institutionele hulp.
- Verbinding niet forceren, maar meer gewoon laten gebeuren.
- Echte toekomstperspectieven bieden, ontwikkelen en normaliseren.
- Systemewereld inclusief maken op elk niveau.

Casus uitwerking

De deelnemers buigen zich in twee- of drietalen over uitgereikte waargebeurde cases. Zij moeten zich een beeld vormen van de geschetste problematiek en voorstel doen voor prioritering, aanpak en doorverwijzing om aan de hulpvraag te voldoen. De cases gaan over verschillende situaties waarbij sprake is van multi-problematiek. Problemen met taal, huisvesting, inkomen, ouderlijke macht, traumaverwerking, gedragsproblematiek en onbekendheid met wet- en regelgeving. Dit vraagt om een generalistische kijk en aanpak door de sociale wijkteams. Ook empathie en juridische en praktische kennis zijn belangrijke voorwaarden bij de hulpverlening. Na bespreking van de cases geeft

³ In de plenaire bijeenkomst wijst zij nogmaals op het feit dat haar naam (alweer) niet goed geschreven staat in het overzicht van sprekers. Het is typisch dat mensen met een vluchtelingen- of migrantenachtergrond en mensen met dyslexie vaak niet aangenomen worden voor bepaalde posities, ook al zijn ze inhoudelijk sterke kandidaten, omdat zij taalfouten maken, terwijl de zogenaamde professionals vervolgens alle mogelijke taalfouten maken.

Amal weer hoe Inspiratie Inc. de mensen uit de cases uiteindelijk heeft kunnen helpen, nadat zij in het reguliere circuit waren vastgelopen. In veel gevallen is uitzetting, dakloosheid en uithuisplaatsing van de kinderen voorkomen. Inspiratie Inc. zorgt voor dossieraanvulling, zet entrepreneurs in, zorgt voor voedselvoorziening en zo nodig voor vrijstelling van de inburgeringsplicht, bijv. bij laag IQ. Er wordt bemiddeld bij het aanvragen van een uitkering en huisvesting. Kinderen kunnen vanuit jeugd- en cultuurfonds middelen krijgen om naar een sportclub of muzieklus te gaan. Ook de deelnemers aan de

tweede workshopronde kregen de cases voorgelegd. Hun opdracht was om een brief te schrijven (in simpele woorden) aan hun cliënt met een oplossingsvoorstel. Zij vonden het moeilijk om een directe, warme, empathische benadering te combineren met kennis van de cultuur en juridische mogelijkheden. Plus het erkennen van de vraag achter de vraag om oplossingsgerichte proactieve en preventieve interventies te ontwikkelen, eist vaardigheden, die nu nog grotendeels ontbreken binnen wijkteams die niet cultuursensitief werken en aangestuurd worden. Bijvoorbeeld: een cliënt met een niet-gediagnosticeerd IQ van 50 is vaak niet in staat om zelf complexe hulpvragen te formuleren. Ook niet als men onvermogen bij cliëntenmotivatie plaatst en de inburgeringsplicht benadrukt wordt. Hier is vakkundig onderzoek cruciaal en het overvragen van cliënten verslechtert alleen het zelfvertrouwen.

Aandachtspunten die uit de tweede sessie naar voren kwamen:

- Generalistische kennis – leren van elkaar.
- Goede juridische kennis.
- Doorverwijsfunctie op basis van gedegen kennis (waar zijn zaken belegd).
- Wachtlijsten, bijv. bij I-Psy (interculturele psychiatrie) bekorten door andere transculturele aanbieders te steunen.
- Doelloos wachten in AZC bekorten – preventie eerder inzetten.
- Buiten systemen denken – maatwerk leveren.
- Meer tijd krijgen om oplossingen uit te werken; mensen eerst beter leren kennen.
- Dossiers bijhouden; voorkomen dat mensen steeds opnieuw hun (pijnlijke) verhaal moeten doen.
- Empathie tonen; erkennen dat mensen erge dingen hebben meegemaakt.

Self-fulfilling prophecy

Een *self-fulfilling prophecy* die effect heeft op andermans gedrag. Het blijkt dat verwachtingen ook andermans gedrag kunnen sturen. Zo is er eens een experiment gedaan waarbij de onderzoeker bij twaalf kinderen een IQ-test afnam. De scores waren om en nabij hetzelfde. Echter, hij vertelde de docent dat een zestal kinderen uit zijn klas erg slim waren, maar de andere zes niet zo. Uiteindelijk gaf de docent na afloop van het experiment zijn mening: inderdaad, die zes kinderen waren écht slimmer. Wat gebeurde hier? De docent veranderde zijn gedrag. Hij veranderde zijn gedrag zo naar de 'slimme' leerlingen, dat zij de mogelijkheid hadden om uit te blinken. Helaas kregen de andere kinderen minder aandacht en bleven daardoor achter. Logischerwijs volgde daaruit dat de 'slimme' kinderen inderdaad slimmer waren: zij konden vragen beter beantwoorden en participeerden meer in de lessen.

Self-fulfilling prophecy in de werkelijkheid. Helaas gebeurt dit ook in andere situaties. In het gezin, waar het ene kind meer aandacht krijgt dan het andere. Op de werkvloer, waar de leidinggevende vaker goed gedrag 'ziet' van werknemer A dan van B – en 'zien' staat tussen aanhalingstekens, omdat onze beoordeling niet altijd zuiver is. Of misschien bij een sollicitatie, waarbij een cv positieve of negatieve verwachtingen oplevert, waardoor er een leuk gesprek gevoerd wordt (positieve verwachtingen) of allerlei lastige vragen (negatieve verwachtingen).

Bewustwording van self-fulfilling prophecy. Het is lastig om te zien hoe je gedrag beïnvloed wordt door verwachtingen. Waar is de scheidslijn tussen "waarheid" en "vooordeel"? Dit is soms erg moeilijk te bepalen en helemaal uitsluiten kun je toch niet. Maar als je docent, leidinggevende, recruiter – of gewoon mens – bent, dan is het zinvol af en toe stil te staan bij je verwachtingen. Verschillen jouw verwachtingen per persoon? Reageer je hierdoor anders op die personen? Zeker bij negatieve verwachtingen kun je iemand eens het voordeel van de twijfel geven. Want actie = reactie.

Rappende review Atta de Tolk

Vroeger zagen we Diversiteit nog te vaak als puntje op de afvinklijst
Een onderwerp dat nu steeds meer aandacht krijgt
We pakken het aan en eerlijk; dat werd tijd
Ieder mens en situatie is uniek, voorzichtig als je vergelijkt

Ik met m'n kale kop, vind dat je niet iedereen over 1 kam moet scheren
Gelukkig differentiëren we nu verder dan een groep te verdelen in dames en heren
Iedereen in eigen kracht laten, met verschillende normen en misschien gezamenlijke waarden

De verbindende factor, trekt mensen samen, net een tractor
Verenig in volle kracht, vol gas en trap door
Niet binnen de bebouwde kom, al helemaal niet door het woonerf
Hier woont een samenleving die aan een grote droom werkt
Waar mensen worden gezien voor wie ze zijn
Zonder hoofdpijn en schone schijn

Ieder huisje een kruisje, dat ene huis een kruisboog
Een enorme behoefte aan hulp, verlies ze niet uit het oog
Een potentiële reddende engel noemen we wijkcoach
Want jij bent voor vele de laatste hoop, anders wordt het een puinhoop

Maar ja, er zijn lange wachtlijsten
Mensen die zo lang wachten dat ze daardoor een extra klacht krijgen Het leven
is soms een battle, wie helpt je met strijden?
Als je de tijd neemt maak je het verschil, dat zal blijken

Jij bent druk, druk, druk zij zitten in de put, put, put
Zelfvertrouwen beschadigd omdat het ze niet lukt, lukt, lukt
Als ze dan eindelijk aan de balie staan
Vragen we: wie in je omgeving kan je helpen? Dan kijken ze je raar aan Dan
denken ze: mijn hulpvraag, daar hebben ze hier maling aan Zich
openstellen: wie hecht daar dan nog waarde aan?

Zeg het maar: Puur! Door het kastje naar de muur cultuur
Daar kunnen ze je verder helpen, dat horen we om het uur Wijkteams in
goed succes, doorbreken die structuur
En zijn een luisterend oor, hoelang de monoloog ook duurt

Vorbereiden, verbeteren, verankeren
Doorbijten, verbreden, veranderen
Doorstrijden, meeleven, vergemakkelijken
Meelopen, begeleiden, meewandelen
Stuur ze in de goede richting, geef ze een flinke duw

En als het ergens blokkeert, begin je gewoon opnieuw
De leefwereld is niet in dienst of onderdanig aan het systeem
In de praktijk, te vaak nog wel, dat is het probleem

Wandel door de wijk in de pauze
Benader mensen informeel, dat ontnemt wantrouwen
Contacten zijn in ontwikkeling, die moet je goed onderhouden
Met de tijd zullen ze je kwetsbaarheid toevertrouwen

Vergis je niet, het is niet een al misère
Verander de taalbarrière in een verhaal over een carrière
Hou mensen dichtbij, ik geef toe; des te dichterbij, des te enger
Maar Samira opende met de vraag: "Wat kom je halen en wat kom je brengen?"

Het is geven en nemen, ervaringen delen
Geen dag is hetzelfde, dat zal nooit vervelen
Buiten de box denken gaat gepaard met het nemen van risico's
Zie niet alleen de visie van Movisie maar Mo's visie ook
De speech van Hans Bellaart is goed voor de sociale welvaart
Duidelijk, vandaar terecht dat iemand uit het publiek daarom een compliment maakt

Jullie zijn het werkveld, daarom zoveel inspraak
De workshops vonden plaats bij de workshopleider's vindplaats

Ik heb ontzettend gelachen bij het volgende verhaal
Een vrouw vraagt hulp want heeft moeite met de taal
En wordt weggestuurd want ze heeft moeite met de taal
Het is knap dat iemand zich door zulke blokkades worstelt
De kracht komt misschien van de levensboom, van de wortels
Jij, de stam plus T, de t staat voor toekomst
Vruchten zullen je laten zien dat het goed komt

Als iemand om je hulp vraagt, komen ze misschien van ver
Laat je enthousiasme merken, behandel ze eens als een ster
Grote glimlach, "Fijn dat je er bent"
Geef ze dan een KIS, het platform van dat Kennisdocument

Soms zijn mensen verlegen, trekken ze zich liever terug
Alles gaat goed betekent vaak: Laat me met rust
Sommigen doen zich voor als intercultureel expert, ze kunnen het voor je zweren
Geef gewoon toe dat je het niet weet en wees bereid het te leren

Hier geen quick fix, quick win, wedstrijd gewonnen

Het gaat erom dat je jezelf overtreft elke ronde
In plaats van, geen tijd, geen budget, niemand die zich om je bekommert
Hoe anders is dat als zoonlief belandt in de Top 600

Preventie moet meer prioriteit krijgen, en waardering
Aandacht is vaak een verstandige vroege investering
Test maar, veel jongeren waarmee ik werk, zijn al jaren gelabeld als kwetsbaar
Maar als we dat wegwuiven, zo van: joh, je kletst maar
We hebben nu al de handen vol, maar dan pas krijgen we het echt zwaar

We moeten laten participeren, in plaats van te negeren
Dit komt bekend voor, van onze fouten moeten we leren
Om te voorkomen dat dezelfde film steeds doorspeelt
Maak jij een kanteling, verander je de mindset, en geef je het goede voorbeeld

Niet om je heen kijken, jij, jij, jij, en jij, jullie zijn
Een brug tussen wijkbewoners en de rest van de maatschappij
Je hebt het kompas in je hart, volg je gevoel, je weet de weg
Wij zijn DIVERS, D.I.V.E.R.S
Door Inclusiviteit & Veel Empathie Richting Succes

@Attadetolk

Verlag paneldiscussie

Panelleden

Marianne Smitsmans, wethouder Roermond Monique
Schweitz, Jeugdteam Zaanstad Amal Abbass-Saal,
Inspiratie Inc.
Marieke Scheermeijer, G32 Sociale Pijler Ahmed Hamdi,
Verwey-Jonker Instituut

Dagvoorzitter

Samira Bouchibti

Verslag: Yanna de Boer, Verwey-Jonker Instituut

Samira Bouchibti: *Mevrouw Smitsmans, hoe gaat het in Roermond qua diversiteit?*

Marianne Smitsmans: We zitten midden in de actie. Ik maakte vijf jaar geleden kennis met Hans Bellaart. Ik zette toen mijn eerste handtekening ooit als wethouder. Een jaar geleden kwamen we elkaar weer tegen en toen werd duidelijk dat er te weinig stappen zijn gezet. We moeten er nu echt de schouders onder gaan zetten. We hebben het zo druk gehad met die decentralisaties dat we nu pas weer in staat zijn om verder te kijken.

Samira Bouchibti: *Mevrouw Scheermeijer, is dat herkenbaar?*

Marieke Scheermeijer: Ja, enorm herkenbaar. Binnen de Sociale Pijler van G32 ben ik coördinator. Ik herken heel erg dat we lang bezig zijn geweest met de transitie binnen het sociaal domein. Het was keihard werken om te zorgen dat we klaar waren voor die decentralisaties. En de transformatie is echt die slag die we nog moeten maken. We moeten nog meer naar de preventie en de voorkant.

Samira Bouchibti: *Wat zou u willen?*

Marieke Scheermeijer: Ik denk dat er al heel veel gebeurt, maar dat er vanuit de beleids- en bestuurskant de afgelopen tijd nog onvoldoende aandacht is geweest. Het is belangrijk om kennis te hebben van alle culturen in je wijk zodat je daar als wijkteam op in kunt spelen. Je moet daadwerkelijk achter die voordeur zien te komen.

Samira Bouchibti: *Meneer Hamdi, wat kunnen deze mensen hier nu doen? Hoe kun je het op de agenda van deze wethouder zetten?*

Ahmed Hamdi: Het gebeurt nog maar heel beperkt. Wij merken bij de gemeenten met wie we spreken dat het heel erg belangrijk is om het urgentiebesef duidelijker te krijgen. Het gaat enerzijds om mensen helpen, maar anderzijds is er ook de maatschappelijke meerwaarde. Als je mensen niet

tijdig kunt bereiken, worden problemen alleen maar groter en dan is er alleen maar extra en zwaardere hulp nodig. Door niet preventief en outreachend te werken, laten we problemen liggen en groter worden. Hierdoor zijn we op maatschappelijk vlak duurder uit en is het niet houdbaar. Dit moet goed tussen de oren komen. Wij zien nu ruimte ontstaan bij verschillende gemeenten om ook andere dingen op te pakken, verder door te pakken en outreachend te werken.

Samira Bouchibti: *als het tussen de oren komt, kan cultuursensitiviteit dan worden afgedwongen?*

Ahmed Hamdi: Sinds de decentralisatie zit een groot deel van het budget bij de gemeente. Daar kan in de subsidieaanvraag en de opdracht gewoon rekening mee gehouden worden. In Amsterdam is men al een aantal jaar bezig de OKT's diversiteitssensitief te werk te laten gaan. Het duurde een hele tijd voordat dat op gang kwam, totdat de gemeente zich ermee ging bemoeien. Toen was er ineens van alles mogelijk.

Amal Abbass-Saal: Ik heb de mensen in mijn workshop gevraagd of ze wel wisten welke Afrikaanse vrouw als staatsvrouw werkzaam is geweest. Niemand wist het. Hetzelfde gebeurde bij Omroep Flevoland. Presentatoren konden niemand noemen met mijn achtergrond en huidskleur die wat heeft betekend. Het is duidelijk dat mensen tijdens oefeningen als het gaat om hoogopgeleide rolmodellen toch vaak alleen maar de namen van witte en vaak ook mannelijke mensen kunnen noemen. Dit geeft aan dat er nog een heleboel moet gebeuren in het onderwijs en in de zorg. Hoe kun je verbinding maken met mensen buiten je eigen culturele comfortzone als je dat zelf niet doet? Op het niveau van de wethouders is er in mijn stad Almere goed besef dat er veel bereikt is op het gebied van informele zorg, maar om dat in een systeem te implementeren moeten we nog een hele hoop doen. Er zijn nog onvoldoende concrete stappen gezet, omdat we alsmaar horen dat al het werk vanuit de vrijwilligers moet komen. Onder hen is veel boosheid en zij zijn teleurgesteld.

Samira Bouchibti: *Wat kun je als gemeente doen wat betreft subsidie en aanbesteding en moet je dat afdwingen?*

Marianne Smitsmans: Natuurlijk kun je dingen afdwingen, maar dat is primair niet mijn uitgangspunt. Ik geloof in verbinden van onderop. Ik heb ooit in het onderwijs gewerkt en daar kwam regelmatig inspectie langs. Ik maakte dan altijd aan het begin van het jaar al een doos voor de inspectie. We hoeven elkaar niets wijs te maken. In onze zorgteams (wijkteams) zitten ook mensen van vrijwilligersorganisaties.

Vrijwilligster Roermond: Een jaar geleden kwam Hans Bellaart naar Roermond en zijn we uitgenodigd als stichting. Later ben ik benaderd door het CJG, mede via de moskee. We zijn gaan kennismaken en we zijn geïnformeerd over de aanpak van het CJG. Toen is die connectie gemaakt en ben ik uitgenodigd vandaag bij te wonen als vrijwilliger.

Samira Bouchibti: *Wat is uw ervaring als vrijwilliger?*

Vrijwilligster Roermond: Ik ben al vijf jaar vrijwilliger en sinds een jaar ook voorzitter van de stichting, waardoor ik ook wat meer meekrijg. Wat ik merk is dat het contact gezocht wordt en dat er wordt gekeken naar hoe we die doelgroep kunnen bereiken. Wij functioneren als brug tussen de gemeente

en de doelgroep. Ik draag deels de verantwoordelijkheid om dit voor mijn mede-achtergrond te doen. Als psycholoog en vrijwilliger wil ik wat betekenen voor mijn achtergrond.

Marianne Smitsmans: Vrijwilligers willen ook eens een betaalde baan. Zowel gemeentelijke organisaties als organisaties in de wijk moeten een afspiegeling zijn van de wijk. Tegelijkertijd zetten we alle gemeenten ook steeds meer in op het werken met vrijwilligers en daar zit wel spanning op.

Jan Burgers (CJG Roermond): Ik ben bij moskeeën geweest. Het contact verliep heel soepel en vanzelfsprekend en zij stonden er heel erg voor open. Er werken bij ons op een team van 20 in totaal drie mannen, één Turkse vrouw en één Marokkaanse vrouw. Dat vind ik weinig als ik kijk naar de afspiegeling van Roermond. We willen graag meer mannelijke collega's, maar dat is heel moeilijk. Er is echt een tekort aan zorgprofessionals.

Samira Bouchibti: *Mevrouw Schweitz, hoe is dat afdwingen rondom diversiteitsbeleid gegaan in de Zaanstreek?*

Monique Schweitz: Ik vind dat als je voor de jeugdhulp verantwoordelijk bent en een wijk hebt met mensen met veel verschillende achtergronden, dat je daarop moet aansluiten. Sluit je daar niet goed op aan, dan ben je daarop aanspreekbaar. Dat zou nog wel veel scherper mogen. De gemeente moet daar veel dwingender op kijken. Hoe komt het dat je niet aansluit? Daar zou veel dwingender een gesprek over moeten komen. Als je in de wijk zit, kun je aansluiten. Als we het nu niet doen met de decentralisatie, weet ik niet of het ooit gaat lukken. Het moet strakker op het beleid zitten, ook vanuit de politiek. We zijn een multiculturele samenleving, hoe komt het dat we nog niet aansluiten? Ik vind dat we al heel lang achter staan. Dan zijn we weer te druk met dit, dan hebben we het weer niet op orde. Ik heb nooit anders gehoord.

Samira Bouchibti: *Ik snap niet dat er niets gebeurt. Wat kunnen we doen?*

Marieke Scheermeijer: Ik denk dat we het gewoon moeten gaan doen. Ik denk dat we niet moeten gaan wachten op de politiek. Ik denk dat het heel belangrijk is om je wijk te kennen en aan te sluiten.

Vraag vanuit de zaal aan Ahmed Hamdi: Is het uw advies om wel targets voor gemeenten af te spreken en cijfers op te vragen? Wat is het advies van het instituut?

Ahmed Hamdi: Het gaat om het leveren van maatwerk. We hebben te maken met specifieke, individuele trajecten. Omgaan met diversiteit is gewoon onderdeel van dat maatwerk. Het is een integraal onderdeel van je normale professionele handelswijze. De opdrachtgevende partij mag gewoon verwachten dat aanbieders maatwerk leveren. De gemeente mag verwachten dat deze mensen worden bereikt. Als het van onderaf ontstaat is dat fantastisch, maar dat zien we niet gebeuren. Mensen hebben recht op maatwerk en het is ook nodig om een effectieve zorgstructuur te behouden in Nederland.

Samira Bouchibti: *Uit workshop 1 hebben we de tip gekregen om de rol van vrijwilligers zichtbaar te maken en af te bakenen wat ze wel en niet doen.*

Medewerkster Lucertis: Ik denk dat het belangrijk is voor vrijwilligers dat ze zich gewaardeerd voelen en dat het besef komt hoe belangrijk zij zijn voor de samenleving.

Amal Abbass-Saal: Veel mensen hebben niet de moed om uit te spreken dat het ook echt om gelijkwaardige benadering gaat en ik wil kort uitleggen waarom dit zo is. Ik heb tijdens de workshop expres mijn spelfouten niet gecorrigeerd. Ik heb mijn witte Nederlandse man expres niet gevraagd ze te verbeteren. Ook al heb ik internationale expertise, ik word vanwege de spelfouten waarschijnlijk niet aangenomen voor banen. Mijn opleidingen gelden hier niet. Mensen als ik krijgen geen betaalde baan, ook al doen ze nog zulk goed werk. Ook de subsidieaanvragen worden niet gewaardeerd. De definitie van *'who is professional'* en wie niet, is een kwalijke zaak in veel gevallen. Wij bouwen ons eigen dorp vanuit de informele zorg. We hebben mensen geïnterviewd en gevraagd wat ze nodig hebben om zich echt thuis te voelen. Dit is een opdracht vanuit de mensen zelf, niet vanuit de gemeente. We hebben een financiering van 3 miljoen gekregen van Triodos bank. We zijn de eerste organisatie in Nederland die bewijst dat als je mensen serieus neemt, je ook een verdienmodel kunt maken dat afwijkt. Mijn advies aan vrijwilligers is: ga jezelf waarderen. Als kinder- en jeugdpsychotherapeut heb ik te maken met mensen in hele moeilijke omstandigheden. Ze hebben heel vaak psychische problemen op grond van verwachtingen van assimilatie. 'Pas je aan en verstopte wie je echt bent, want je moet je zo gedragen als hoe wij ons gedragen hier in Nederland'. Er is nog te weinig besef dat dat schadelijk is en ik hoop dat we in volgende beleidsstukken hier veel meer aandacht aan zullen besteden.

Samira Bouchibti: *Wat was de belangrijke vraag uit workshop 2?*

Workshopleider workshop 2 (Sociaal Wijkteam Nijmegen): we hebben het 'actie-leren' geïntroduceerd. Het gaat om een casus en met die vraag moet je iets gaan doen. Heel concreet is het dat je één open vraag stelt en met elkaar in dialoog gaat kijken: wat is nou de concrete actie die je hiermee gaat doen?

Samira Bouchibti: *Hoe gaat het in Nijmegen?*

Nathalie van der Veecken (Inter-lokaal Tandem Nijmegen): we hebben heel veel aandacht voor diversiteit, ook bij de gemeente. Zij spreken ons ook aan als welzijnsorganisatie: wat ga je nou doen in ons beleid? Hoe zorg je ervoor dat je toegankelijk bent voor iedereen en cultuursensitief werkt? Maar in de praktijk blijkt het natuurlijk wel ingewikkeld te zijn. Ook voor de sociale wijkteams die het al erg druk hebben.

Samira Bouchibti: *Wat is het meest ingewikkeld?*

Nathalie van der Veecken (Inter-lokaal Tandem Nijmegen): Ik denk het bewustzijn. Hier zitten allemaal mensen die betrokken zijn bij het onderwerp en ook vinden dat het een belangrijk onderwerp is, terwijl het juist gaat om de mensen die zich er nog niet van bewust zijn.

Meneer uit de zaal: Zoals Mark Rutte bijvoorbeeld.

Nathalie van der Veecken (Inter-lokaal Tandem Nijmegen): Ik denk dat we echt in gesprek met elkaar moeten gaan. De stem moet versterkt worden zodat we op die manier ook de politiek kunnen beïnvloeden.

Marianne Smitsmans: Er zijn zoveel partners die hier een rol in spelen. De gemeenteraad, het gemeentebestuur, de aanbieders, migrantenorganisaties. En dan hebben we het vooral over de hulpvrager. Uiteindelijk moet je dat maatwerk leveren aan de mensen die dat nodig hebben. In de praktijk blijkt dan dat groepen minder hulp krijgen dan ze nodig hebben. Daar moeten we dan op inzoomen. Maar ik ben dus niet voor het doelgroepenbeleid of van bovenaf werken, maar ik ben wel voor dat gesprek met die aanbieders en die migrantenorganisaties. Waarom kunnen jullie elkaar nou niet vinden en wat moeten we daaraan doen?

Samira Bouchibti: *Wat vindt u van de conferentie?*

Mevrouw van Jeugdteam Zaanstreek: Inspirerend. Ook om te horen hoe het in de gemeente en in de teams werkt. Ik ben ook net als Monique Schweitz voor het doen. Niet zoveel nadenken, maar gewoon doen. Doorwerken en dan kijken wat er gebeurt. Zo zijn wij ook begonnen. Doen, proberen, uitproberen.

Samira Bouchibti: *Hoe gaat het met uw organisatie?*

Meneer van VluchtelingenWerk Barendrecht: Wij zijn bezig om contact te leggen met het wijkteam. Dat doe je natuurlijk elke dag, maar wijkteams zijn ook bezig geweest met hun eigen interne gerichtheid. Een aantal mensen hebben zich nu gevestigd en nu is het tijd om daar volgende stappen in te zetten. Wij zijn bij het wijkteam zelf langsgegaan en zo is de dialoog gestart. Onze vrijwilligers hebben daarin ook wel momenten gehad dat ze serieus genomen moesten worden. Bij vluchtelingenwerk werken heel veel vrijwilligers en die ontwikkelen wij ook. Die hebben ook een plek gekregen en worden ook voor vol aangezien. Ons team komt uit Afghanistan tot Midden-Afrika. Wij hebben die mensen keihard nodig. Als wij hen niet hebben om te vertalen, komen we nergens.

Samira Bouchibti: *Wat heeft u opgestoken bij workshop 8?*

Mevrouw van wijkteam Baarn: Dat juist de inzet van mensen uit de multiculturele doelgroepen heel belangrijk is om voor ons als professional beter te kunnen begrijpen wat ze nodig hebben. We hebben bij ons wel diverse multiculturele achtergronden. Ik ben gekomen omdat dit in de voorbereiding naar ons als sociaal wijkteam en in de eerste drie jaar van ons werk een onderontwikkeld en onderbelicht item is geweest. Wij met elkaar vonden dit een belangrijk onderwerp en achter de voordeur kom je erachter dat wij iets niet begrijpen, iets missen.

Marieke Scheermeijer: Het moet van onderop komen en gemeenten moeten dat niet afdwingen, maar ze mogen zeker afspraken maken voor resultaten omdat dat loont.

Samira Bouchibti: *Welke stappen zou u nog kunnen maken?*

Marieke Scheermeijer: Aandacht voor het onderwerp is een hele belangrijke. Daarom heb ik daar ook al in de vergaderingen van de Sociale Pijler aandacht voor gevraagd. Daar zit het vooral in, de beweging aan de voorkant.

Ahmed Hamdi: Vanuit onze onafhankelijke positie als kennisinstituut zien wij het als onze taak om onze kennis te delen en ons verhaal te vertellen. We denken dat er inhoudelijk een duidelijk verhaal

ligt dat we met zijn allen moeten werken aan dat urgentiebesef. Er begint bij gemeenten besef te ontstaan dat dit iets is dat opgepakt moet worden en wij blijven dat ondersteunen.

Samira Bouchibti: *Mevrouw Abbass-Saal, wat is één van uw mooie plannen voor 2018?*

Amal Abbass-Saal: Wij gaan volgende maand beginnen met de bouw van het dorp en hopelijk kan daar nog meer geleerd worden over hoe je een gebied van allemaal nieuwe families heel bewust en inclusief kan opzetten. We hopen dat we veel in de praktijk kunnen leren over hoe je bewustwording kan vergroten. En misschien kun je ook echt kijken naar organisatiestructuren, zodat geven en nemen meer op gelijkwaardige voet komen te staan.

Samira Bouchibti: *Mevrouw Schweitz, is er iets dat u nog zou willen? Iets dat nog op uw wensenlijstje staat?*

Monique Schweitz: Ja, de scholen. De hbo's. Er wordt nog steeds te weinig over dit onderwerp gesproken en er wordt te weinig de discussie aangegaan. Wij gaan zelf als jeugdteam op lagere scholen voorlichting geven over diversiteit. Daar willen wij ons de komende tijd ook preventief op gaan instellen. Er is altijd een reden om het niet te doen en dat zal over 80 jaar nog zo zijn, maar je moet morgen gewoon beginnen.

Marianne Smitsmans: Ik wil vanuit het stadhuis daar graag een rol in spelen, maar die mensen doen het. Ik spreek vaak vanuit de 4 V's: vinden, verbinden, verlichten en versterken.

Samira Bouchibti: *Ik heb drie leuke voorbeelden van mijn Marokkaanse moeder die bij de dokter komt. In de eerste situatie komt mijn moeder binnen en de dokter wil haar begroeten. Hij legt zijn hand op zijn borst en buigt, maar mijn moeder steekt direct resoluut haar arm uit om zijn hand te schudden. De tweede keer vraagt de dokter heel voorzichtig of mijn moeder zich misschien zou willen uitkleden, maar zij had ondertussen alles al uit. En de derde keer was mijn moeder ziek en de dokter zei dat ze niet mee mocht doen aan de ramadan. Mijn moeder zei toen: 'jawel, mag van Allah'. Deze dokter was eigenlijk iets te cultuursensitief, maar de intentie was heel goed. Hier wil ik graag mee afsluiten. En het motto van vandaag was: gewoon doen.*