



Kennisplatform
Integratie &
Samenleving

CULTUURSENSITIEVE JEUGDHULP EN OPVOEDINGSONDERSTEUNING

Verslag van de regiobijeenkomst op 25 november 2019

Auteurs:
Hans Bellaart
Dyonne van Haastert
Lisa Huijgen



Als professional in de jeugdhulp of opvoedingsondersteuning kan het zoeken zijn naar manieren om kwetsbare gezinnen met een migratieachtergrond tijdig te bereiken, om cultuurverschillen en communicatieproblemen te overwinnen en goed aan te sluiten op de leefwereld van deze cliënten. Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) en partners hielden op 25 november 2019 een regiobijeenkomst in Nijmegen voor professionals, waarin praktische tools en concrete tips zijn gegeven om cultuursensitief te werken en effectief om te gaan met de diversiteit onder cliënten.

KIS organiseerde deze bijeenkomst in samenwerking met de gemeente Nijmegen, Netwerk Cultuursensitief Werken, Bindkracht 10 Nijmegen, Sensa Zorg en VNG Ondersteuningsteam Zorg voor de Jeugd.

Openingswoord

Wethouder Grete Visser van de gemeente Nijmegen spreekt een openingswoord uit. "In Nijmegen zijn er ontzettend veel mooie initiatieven op het gebied van cultuursensitief werken. Daar mogen we trots op zijn. Daarom waren wij ook graag bereid deze bijeenkomst van KIS hier mogelijk te maken!" Eigenlijk zou inclusieve zorg vanzelfsprekend moeten zijn in Nijmegen. Juist als je kijkt naar de diversiteit aan culturen binnen de wijken. Die diversiteit is een feit en het is eigenlijk vreemd dat een dergelijke dag anno 2019 nog steeds nodig is. "Hopelijk is dit over tien jaar niet meer nodig. Dat is mogelijk als we uitgaan van onze eigen kracht."

Voorzitter Hans Bellaart: "Het gaat kennelijk niet vanzelf. Ik ben al sinds 1986 bezig met dit thema. Toen was het al actueel. Nu zijn we nog steeds zoekende. Het doel van deze bijeenkomst is een antwoord vinden op de vraag hoe we het duurzaam en structureel kunnen veranderen in organisaties. Dat loopt als een rode draad door zowel de workshops als het panel heen."

Panelgesprek

Op uitnodiging van KIS, delen Züleyha Sahin van Netwerk Cultuursensitief Werken, Fayzal Zouay, Aïcha Kerkri en Haiat Abdalla Mahamed intercultureel consulenten van Bindkracht 10 Nijmegen, hun ervaringen in een panelgesprek.

Züleyha Sahin is een van de initiatiefnemers van het Nijmeegse Netwerk Cultuursensitief Werken. Het Netwerk is in 2015 opgezet. De kerngroep bestaat uit een aantal deskundigen, die elk vanuit een andere culturele achtergrond en expertise advies geven. Dat blijkt een groot succes. Sahin: "Professionals in de zorg, welzijn en het onderwijs weten het netwerk steeds beter te vinden." Het netwerk speelt daarmee in op een actuele vraag. Sahin: "Soms

blijft het bij een telefonisch consult, in andere gevallen schuift er iemand van het netwerk ook bij een gesprek aan. Dat is afhankelijk van de hulpvraag." Het belangrijkste is dat er een advies op maat wordt gegeven. "Dat is de sterke kant van het Netwerk", aldus Sahin. "We zijn snel en specifiek en hebben ontzettend veel kennis in huis. Naast de kerngroep is er ook een 'ledengroep'. Dit zijn eveneens professionals die ervaring hebben met cultuursensitief werken. Wanneer de kerngroep de benodigde kennis niet in huis heeft, worden zij benaderd. De handelsverlegenheid bij zorgprofessionals is vaak groot. Juist door de onbekendheid met een bepaalde culturele groep zijn hulpverleners terughoudend."

Daarom is het vergroten van bewustzijn heel belangrijk, benadrukt Sahin. "Ik zet mij actief in om het bewustzijn rondom cultuursensitief werken te vergroten. Het Netwerk is inmiddels vier jaar actief, en er sluiten nog steeds organisaties en professionals aan." Hulpvragen komen niet alleen uit Nijmegen en regio, ook landelijk weten steeds meer professionals hen te vinden. "Juist als die bewustwording op gang is gebracht gaan mensen nadenken over wat er nog meer mogelijk is. Mensen kunnen een abonnement bij ons afsluiten. Dat is een van de laatste ontwikkelingen. Daarin zijn face-to-face consulten opgenomen, telefonische consulten en we gaan mee op cliëntenbezoek indien dat nodig is. "We willen bewustwording op gang brengen zodat mensen gaan nadenken over wat ze zelf verder nog kunnen doen. Gemeente Nijmegen hecht hier ook veel waarde aan. Er komen steeds meer initiatieven en projecten van de grond. Er gebeuren hele mooie dingen op dit gebied, daar mogen we trots op zijn. Er is een projectteam diversiteit, dat bestaat uit 34 collega's. Het is rap gegroeid. We spelen in op vragen vanuit allerlei sectoren. Bijvoorbeeld scholen (po, vo en mbo's), jeugdhulp, sociale wijkteams etc. In de Gemeente Nijmegen is het kosteloos voor de aanvragen, daarbuiten moeten we onze eigen broek ophouden. Het is belangrijk om te onthouden dat er drie spelers in het 'spel' zijn, vervolgt Sahin. "De aanmelder, de partij om wie het gaat, en wij. De neutrale partij. Het Netwerk neemt niet de zorg of hulpverlening over, dat is belangrijk om te noemen. Als het zover is, dan trekken we ons terug."

CULTUREEL VERTALEN

Zouay vertelt over de intercultureel consulenten van Bindkracht 10 Nijmegen. "Onze rol is om te ondersteunen, zodat er passende hulp kan worden gezocht. Uiteindelijk word je door de professionele hulpverlener geholpen, wij dragen bij aan dat proces." Zo kan een consulent bijvoorbeeld optreden als tolk. "Vaak is het financieel niet haalbaar om een professionele tolk in te zetten. Deze rol kan een consulent op zich nemen", licht hij toe. "Maar, als consulent denk je mee en stel je ook vragen. Dat doet een



tolk niet. De intercultureel consulent verleent dan eigenlijk een tolkdienst met 'extra service'. "Want het is belangrijk dat je niet alleen tolkt, maar ook cultureel vertaalt."

Sahin: "Ik kreeg een aanvraag binnen voor een Somalisch gezin. Er werd om een Somalische consulent gevraagd. Ik leg dan de vraag terug bij de hulpverlener. Wat zou je doen als het een autochtoon gezin was, wat houd je tegen? Vaak hebben ze de stap nog niet gewaagd. Neem eerst zelf de stap, misschien spreken de ouders wel perfect Nederlands. In zo'n geval kunnen hulpverlener en gezin er ook uitkomen zonder andere hulpverlening of een consulent." Taal kan in de praktijk wel degelijk een barrière vormen. Hoe pak je dat aan? Sahin: "Think out-of-the-box, zet visueel materiaal in, wees creatief. Maak gebruik van de expertise van anderen; Wie kan je inzetten om het op een laagdrempelige manier makkelijker voor de client te maken?" "Ik ben terughoudend in het inzetten van een tolk. Bijvoorbeeld bij het stellen van een diagnose is het handig om een tolk in te zetten. Maar dat moeten dan geen familieleden of kinderen zijn. Het essentiële is dat de client weet waar het over gaat. Het is heel belangrijk om dat goed over te brengen. Soms is tolken niet nodig, dan kan je gewoon uit de voeten met de Nederlandse taal."

Niet ieder gezin wil een consulent uit de eigen gemeenschap. Een voorbeeld: er kwam een hulpvraag binnen van een Marokkaans gezin. Dochter had een vriendje, moeder was hiervan op de hoogte. Vader en de gemeenschap mochten het niet weten. In dit geval wil de cliënt juist geen Marokkaanse consulent. Wij kijken dan wat passend is en vragen aan de persoon om wie het gaat met wie zij haar verhaal wil delen. Cultuursensitief is breder dan etniciteit en culturen. Voorbeeld: bij een gezin uit Eritrea, dat pas drie maanden in Nederland is, is het juist wel passend om een Eritrese consulent te koppelen.

OVER DREPELS

Zouay: "Cultuursensitiviteit is zoveel meer dan etniciteit en cultuur. Het is per persoon en situatie verschillend wat er passend is. Het gaat niet alleen over migranten. We helpen bijvoorbeeld ook autochtone gezinnen. Diversiteit is zoveel meer."

Kerkri: "Toen ik als vrijwilliger begon bij Bindkracht 10 kreeg ik een minicursus. Een casus die mij is bijgebleven is de volgende; Er was een vrouw die bijna nooit naar buiten ging en erg afhankelijk van haar man was. Ik vroeg haar naar haar behoefte, zij gaf aan dat ze taalles wilde volgen en sociale contacten wilde opdoen. Ik heb haar daarin op verschillende manieren begeleid. Ze had bijvoorbeeld nog nooit de bus genomen. Ik daagde haar uit om met de bus naar onze afspraak te komen. Dat was maar één halte en ze vond het heel spannend, maar ze heeft het toch

gedaan. We waren allebei trots; ik op haar en zij op zichzelf. Als consulenten helpen we mensen over drempels en stimuleren we hen zodat ze nieuwe stappen durven te nemen."

TOEGANKELIJKHEID

Abdalla Mahamed voegt toe dat het ook om toegankelijkheid van de zorg gaat. "Er heerst veel angst. Cliënten zien hulp vaak als 'bemoeienis'. Het is in veel gevallen een negatieve reactie, want ze zien het voordeel niet en voelen zich gestraft. Het voelt als een straf in plaats van een oplossing", aldus Abdalla Mahamed. "Dit is op te lossen door een basis van vertrouwen te leggen en duidelijkheid te geven", vervolgt ze. "Het lastige is dat hulpvragen vaak in een laat stadium komen. Waardoor situaties escaleren en in het ergste geval kinderen bijvoorbeeld uit huis worden geplaatst." Wat kunnen consulenten doen om dat te voorkomen? Abdalla Mahamed: "Uitleggen welke rol ouders hier zelf in spelen, aangeven dat ze op tijd hulp kunnen vragen en duidelijkheid creëren. Veel problemen zijn makkelijk op te lossen. Leg uit wat het inhoudt en wat de stappen zijn. Consulenten kunnen daar een grote rol in spelen. Als kinderen bijvoorbeeld een leerachterstand hebben en dat van de buitenkant niet te zien is, kan zoiets rauw op het dak van de ouders vallen. Mensen zijn bang voor een stigma of de eventuele reactie van de gemeenschap, dat brengt extra spanning." Leg daarom de nadruk op informatievoorziening naar de ouders, adviseert Abdalla Mahamed. "Iedere ouder maakt zich zorgen, dat heeft niets met cultuur te maken. Wij helpen ook autochtone ouders, wij zijn er voor iedereen." Abdalla Mahamed: "Breng in kaart waar normen en waarden verschillen. Bijvoorbeeld 'vrijheid'. Ouders hebben verschillende opvattingen over tot hoe ver je je kind vrijheid kan geven en tot waar de bemoeienis van ouders moet reiken. Wanneer moet je loslaten en is daar verschil in voor jongens en meisjes? Vaak heeft het ook te maken met beeldvorming; hoe kijk je de gemeenschap naar je? Wat denken mensen als ik een hulpverlener om hulp vraag?"

Voorbeeld: Er was een Nigeriaanse vader die met hoge stem sprak. Dat kwam op de hulpverlener over alsof hij aan het schreeuwen was. Daarnaast was het fysiek gezien een 'flinke' man. Deze man was echter helemaal niet agressief, en toch kwam het bedreigend over op de hulpverlener. In sommige culturen wordt er nu eenmaal hard gepraat. Dan lijkt het alsof iemand boos is, maar dan is dat niet zo. Alle emoties worden 'hard' geuit.

"Zodra je dat uitlegt aan een hulpverlener dan kan hij/zij het eerste oordeel aanpassen. Dus vraag jezelf af; zijn jouw medewerkers en collega's professioneel genoeg daarin? Het gaat om intercultureel vakmanschap. Of je nu vrijwilliger bent of niet. Ook vrijwilligers zijn professionals op hun eigen vakgebied."



BLINDE VLEKKEN

Wat kunnen organisaties zelf doen? Sahin: "Kijk je werkwijze kritisch na op een diversiteitsbasis. Cultuursensitief werken is ontzettend breed. Ook in Nederland kennen we heel veel subculturen. In de kern gaat het om blinde vlekken waar je je niet van bewust bent. Het gaat om het bewust kunnen inschatten van culturele verschillen. Dat moet je verankeren in de werkwijze en in de benadering van de client. Zorgt dat je hem of haar gerust kan stellen en vertrouwen geeft. Vaak is er uit angst voor het onbekende, ook angst om stappen te nemen. Je moet een open houding hebben naar de cliënt toe en naar degene die bij jou een hulpvraag neerlegt." Voorbeeld: we kregen een vraag over een meneer uit een West-Afrikaans land. Zoon haalde op school niet de verwachte resultaten. Ouders waren erg emotioneel. De vader werd door de hulpverlener gedegradeerd tot een persoon uit een bepaald land, die kritisch is op hulpverlening. "Terwijl het in dit geval gewoon om bezorgde ouders ging. Die last hebben van de verwachtingen van de kerk en gemeenschap. Onze collega is daar op bezoek geweest, heeft gepeild wat er aan de hand is. Het bleek gewoon een stel bezorgde ouders te zijn. Uit de praktijk blijkt steeds weer dat het nog steeds nodig is om kennis en bewustwording onder hulpverleners te vergroten. We zien dezelfde thema's en aspecten terugkomen. Je moet je als professional bewust zijn van je eigen cultureel afhankelijke normen en waarden, en die van de client. Ga daarover in gesprek."

Wat is de spin-off? Zouay: "Onze rol is om te ondersteunen, om mensen op weg naar passende hulp te helpen. Wij zijn geen professionals, maar worden wel door professionals ondersteund. Zoals de wethouder zei, hoop ik ook dat dit over tien jaar niet meer nodig is. Het migratieproces is dynamisch. Het gaat om de bewustwording van professionals, daar wordt steeds meer op ingezet."

Dagvoorzitter Hans Bellaart besluit met een toelichting op onderstaand schema. "We bespraken met het panel welke interculturele competenties nodig zijn en hoe de methodieken cultuursensitiever kunnen worden. Daarnaast is het van belang dat de organisatorische randvoorwaarden op orde zijn. Dat er ruimte is voor innovatie, een outreachende benadering en tolken kunnen worden ingezet als het nodig is. Dat er een divers team is, zodat er een zo goed mogelijk match tussen client en hulpverlener kan worden gevonden. Organisaties moeten kritisch kijken naar hun werkwijze en onderzoeken hoe cultuursensitief werken duurzaam verankerd kan worden. Dat geldt voor het uitvoerend werk en voor het managementniveau. Het moet zich als een olievlek uitbreiden over de gehele organisatie. Dat kost tijd, maar is niet onmogelijk."

Organisatie

- Outreachted
- Huisbezoek
- Intermediairs
- Toegankelijkheid
- Herkenbaar
- Matching
- Flexibel
- Tolken
- Teamsamenstelling
- Scholing

Competenties

- Kennis
 - Leefwereld
 - Culturele dimensies
- Houding
 - Open
 - Onbevooroordeeld
- Vaardigheden
 - Vertrouwen
 - Communicatie
 - Perspectiefwissel
 - Bruggenbouwer

Methodieken

- Systeemgericht
- Transculturele toolkit:
 - Contextanalyse
 - Cliëntenanalyse
 - Motivering
 - Empowerment
 - Competentie versterking



Workshops

In de workshops worden diverse 'good practices' toegelicht aan de hand van de volgende thema's:

1. Intercultureel vakmanschap.
2. Verbeteren toegankelijkheid samen met sleutelpersonen.
3. Cultuursensitieve werkwijze verankeren in de organisatie.
4. Omgaan met verschillende waarden in de opvoeding.

WORKSHOP 1: INTERCULTUREEL VAKMANSCHAP

Workshopleiders: Jamila Achahchah (KIS) en Hatice Bölek (Sterker Sociaal Werk)

In de jeugdhulp en opvoedingsondersteuning krijgen professionals regelmatig te maken met cliënten die een ander referentiekader hebben. Hoe kunnen professionals in het sociaal domein omgaan met culturele en religieuze verschillen? Hoe kun je verschillen overbruggen en welke competenties heeft de professional hiervoor nodig? KIS ontwikkelde een online module 'intercultureel vakmanschap'. In deze interactieve workshop zijn deze vragen besproken aan de hand van voorbeelden, onder andere uit de online module.

De workshop begon met een aantal vragen ter introductie. Zo werd er bijvoorbeeld gevraagd naar steekwoorden die gerelateerd zijn aan intercultureel vakmanschap. Een aantal van de genoemde steekwoorden waren: 'open houding', 'respect', 'vertrouwen', 'kennis', 'onbevooroordeeld werken', 'inzoomen op cultuurverschillen en overeenkomsten' en 'zelfreflectie'. Over het laatste steekwoord werd gezegd dat intercultureel vakmanschap bij jezelf begint. Iedereen heeft namelijk een eigen referentiekader en het is de kunst om soms buiten dit kader te kunnen stappen. Het wisselen van perspectief en het inleven in de situatie van een ander zijn vaardigheden die erg belangrijk zijn in intercultureel vakmanschap. De overige vaardigheden genoemd in de workshop zijn als volgt: een methodiek cultuursensitief inzetten, het (taal)niveau aanpassen aan een cliënt, cultuurverschillen overbruggen, de betekenis van cultuur, etniciteit en migratie inschatten en een goede vertrouwensrelatie opbouwen. Naast het bezitten van bepaalde vaardigheden is het voor professionals ook heel belangrijk om aandacht te besteden aan hun kennis en houding. Wanneer het op kennis aankomt, is het belangrijk dat professionals kennis hebben over de impact van communicatieverschillen, de belangrijkste culturele dimensies en dynamiek en de betekenis van migratieachtergrond. Qua houding is het van belang dat professionals bewust zijn van hun eigen culturele vanzelfsprekendheden en een open en betrokken houding hebben in interculturele situaties.

"Je bent niet allemaal gelijk, maar iedereen is wel gelijkwaardig."

"Er heerst veel angst bij ouders met een migratieachtergrond. Zij denken dat wij hun kinderen zullen weghalen als ze hulp gaan zoeken. Wij moeten ervoor zorgen dat deze angst verdwijnt."

Na een discussie over wat intercultureel vakmanschap inhoudt, was het tijd voor een uitleg over de online module van KIS. De module is bedoeld als een kennismaking met intercultureel vakmanschap. Het eerste onderdeel van deze module is een zelfreflectie om te kijken hoe divers je zelf bent. Daarna kan de deelnemer van de module met drie verschillende casussen oefenen. Tenslotte is er nog een onderdeel 'terugkijken en vooruit kijken' om terug te koppelen op de gekozen antwoorden in de casussen.

Na een discussie over wat intercultureel vakmanschap inhoudt, was het tijd voor een uitleg over de online module van KIS. De module is bedoeld als een kennismaking met intercultureel vakmanschap. Het eerste onderdeel van deze module is een zelfreflectie om te kijken hoe divers je zelf bent. Daarna kan de deelnemer van de module met drie verschillende casussen oefenen. Tenslotte is er nog een onderdeel 'terugkijken en vooruit kijken' om terug te koppelen op de gekozen antwoorden in de casussen.



The screenshot shows a digital interface for a case study exercise. At the top, it says 'Oefenen met casussen'. Below that, the name 'Filiz' is displayed. A central image shows a woman standing in a city street. To the right, a text box contains the following text: 'In het gesprek vertelt Filiz... Ik heb het gevoel dat ik een dubbelleven leid. Ik heb al een tijdje een vriendje, Jorge, en hij heeft geen Turkse achtergrond. Daar weten mijn ouders en broers niks van. Ik ben erg bang dat het uitkomt, dat levert me veel stress op. Soms denk ik dat ik depressief ben. Mijn broers zijn heel controlerend op wat ik doe. Als ik later thuiskom dan afgesproken, bestoken ze mij met vragen. Jorge zegt dat ik hem gewoon een keer bij ons thuis moet uitnodigen en dat het dan allemaal wel vanzelf goed komt. Ik weet echt niet wat ik nu moet doen.'

Tijdens deze workshop werd er kort een casus van de online module besproken. Deze casus is de casus van Filiz, een Turks meisje die een vriend heeft van niet-Turkse afkomst. Haar vader en broers zijn altijd erg controlerend en de situatie levert haar veel stress op. Haar vriend, Jorge, zegt dat ze hem gewoon een keer bij haar thuis moet uitnodigen en dat het dan vanzelf wel goed komt. Filiz weet nu niet goed wat ze moet doen en vraagt om hulp. Vervolgens zijn er drie mogelijke antwoorden die de professional kan zeggen tegen het meisje uit deze casus.

1. "Kun je je ouders niet proberen uit te leggen dat je nu een volwassen vrouw bent en dat je je eigen keuzes mag maken?"
2. "Is het een goed idee om het erover te hebben met iemand in je omgeving die je vertrouwt?"
3. "Waarom wordt er bij jou thuis niet over verliefdheid en daten gesproken, als dat wel dingen zijn die jou veel bezighouden?"



Deze casus klonk erg bekend bij de deelnemers van deze workshop, veel zijn soortgelijke situaties tegengekomen tijdens hun werk. Echter herkenden veel deelnemers zich in het eerste antwoord, terwijl dit niet het gewenste antwoord is. Dit komt omdat er in dit antwoord teveel vanuit het Nederlandse referentiekader wordt gereageerd. Ook het derde antwoord werd problematisch gevonden vanwege het woord 'waarom' in de vraag. Het tweede antwoord is in deze situatie het best passende antwoord.

Na deze casus werd er nog kort over de tool 'het culturele interview' gesproken. Dit is een hulpmiddel ontworpen voor professionals in de zorg- en welzijnssectoren om met kinderen, jongeren en opvoeders het gesprek aan te gaan over hun leefwereld en culturele achtergrond. Dit cultureel interview bestaat uit vier onderdelen:

1. Culturele identiteit van het individu
 - a. Taal(beheersing)
 - b. Identificering
 - c. Kernwaarden
 - d. Ervaren cultuurverschillen
2. Culturele verklaringen betreffende de ziekte van het individu
 - a. Hoe denkt u dat uw klachten zijn ontstaan? Hoe verklaart uw familie en omgeving uw klachten?
 - b. Hoe zou men in uw cultuur uw klachten verklaren?
 - c. Zou u voor dit soort klachten gebruik willen maken van gebedsgenezers?

3. Culturele factoren in de psychosociale omgeving en in het functioneren
 - a. Netwerk, positie, relaties in binnen- en buitenland
 - b. Taboes
 - c. Steun uit het geloof
4. Culturele elementen in de relatie tussen het individu en de hulpverlener
 - a. Gevoel van gezagsrelatie met hulpverlener
 - b. Matching: op taal, cultuur en geslacht
 - c. Werken met een tolk

Dit hulpmiddel is te vinden via de volgende link: <https://www.wijkteamswerkenmetjeugd.nl/opvoeding/het-culturele-interview>

De workshop eindigde met een aantal tips voor de professionals met het doel om intercultureel vakmanschap binnen een organisatie te verduurzamen.

1. Neem de gebruikelijke werkwijze binnen je organisatie kritisch door vanuit het perspectief van migranten / cliënten.
2. Maak de (ervarings-)deskundigen en expertise binnen je eigen organisatie zichtbaar. Faciliteer ze en maak gebruik van de extra deskundigheid en bagage van deze krachten.
3. Bespreek casuïstiek met collega's vanuit een intercultureel perspectief.

Blijf aandacht schenken aan het vergroten van de interculturele competenties van medewerkers, door training aan te bieden en borging binnen beleid en werkprocessen.

WORKSHOP 2: VERBETEREN TOEGANKELIJKHEID IN SAMENWERKING MET SLEUTELPERSONEN

Workshopleiders: Mehmet Day (KIS) en Aïcha Kerkri (Bindkracht10)

In deze workshop werd de samenwerking tussen professionals en sleutelpersonen bij hulpverlening en opvoedingsondersteuning en de bijbehorende uitdagingen besproken. Hoe krijg je bijvoorbeeld contact met moeilijk bereikbare doelgroepen? Of hoe zorg je er voor dat geïsoleerde en weinig zelfredzame cliënten goed bij de professionele hulpverlening terechtkomen? Bij sommige cliënten met een migratieachtergrond is dit een grote uitdaging. Samenwerking tussen professionals en sleutelpersonen uit de doelgroepen zelf, kan sterk bijdragen aan de toegankelijkheid van de reguliere hulpverlening en opvoedingsondersteuning.



Uit onderzoek blijkt dat gezinnen en jongeren met een migratieachtergrond relatief weinig gebruik maken van vrijwillige lichte hulpverlening, terwijl ze op een later moment vaker gebruik maken van zwaardere zorg vergeleken met gezinnen en jongeren zonder een migratieachtergrond. Deze groep met een migratieachtergrond is voor wijkteams en andere hulpverlening vaak moeilijk bereikbaar of soms zelfs onbekend. Ook is er vaker een mismatch tussen de hulpvraag en het aanbod van de zorg waardoor jongeren minder goed geholpen kunnen worden. Dit leidt allemaal uiteindelijk tot minder effectieve en efficiënte hulp en zorg voor jongeren met een migratieachtergrond. Hierdoor is het belangrijk om samen te werken met sleutelpersonen die als intermediair kunnen fungeren en een brug kunnen slaan tussen de doelgroep en professionals. Zo kunnen de sleutelpersonen het bereik en de toegankelijkheid versterken, wantrouwen wegnemen, gezinnen motiveren om hulp te zoeken en gezinnen ondersteunen.

Er zijn een aantal randvoorwaarden om de samenwerking tussen professionals en sleutelpersonen duurzaam te maken. Het is de rol van de gemeente om deze randvoorwaarden te bewaken:

1. Visie: win-win situatie zien en gelijkwaardige samenwerking.
2. Afspraken over de rollen en taken van beide partijen.
3. Structurele financiering (ook van vrijwillige inzet).
4. Begeleiding en coördinatie van vrijwillige inzet door professionals (maar soms ook andersom).

Na een korte uiteenzetting van de samenwerking van zorginstellingen met sleutelpersonen was het tijd voor een gesprek tussen beide gespreksleiders. Aïcha werkt namelijk als intercultureel consulent bij Bindkracht10 en verschillende hulpinstanties benaderen haar wanneer zij hulp nodig hebben bij een bepaalde cliënt vanwege bijvoorbeeld taal- en cultuurverschillen. Bindkracht10 kan dan sleutelpersonen inzetten op bepaalde zaken zodat het contact met de cliënt verbetert en de barrière overbrugd kan worden. Aïcha besprak een casus uit haar eigen ervaring waarbij zij heeft geholpen als sleutelpersoon. Deze casus ging over een alleenstaande moeder met een kind die naar het speciaal onderwijs werd gestuurd. Tijdens het contact met de huidige school en de moeder was wel een tolk ingezet, omdat de moeder nauwelijks Nederlands sprak. Dit gesprek was echter helemaal uit de hand gelopen. Daardoor heeft de school uiteindelijk Aïcha benaderd. Tijdens de gesprekken die Aïcha vervolgens had met de moeder en de school bleek dat er verschillende dingen waren die de moeder niet begreep. Ten eerste zou het kind naar een bepaalde school voor speciaal onderwijs worden gestuurd, maar dit ging ineens niet meer door. De huidige school had hier geen duidelijke verklaring voor gegeven aan de moeder, waardoor er

nog meer verwarring ontstond bij de vrouw. Daarnaast bleek dat de moeder ook geen idee had wat het speciaal onderwijs precies inhoudt. Al deze onduidelijkheden en verwarring maakte haar boos en gefrustreerd.

Wat was uiteindelijk de meerwaarde van de inzet van Aïcha als sleutelpersoon vergeleken met de tolk? Aïcha vertaalde niet letterlijk wat er gezegd werd zoals de tolk, maar ze ging mee in de beleving van de moeder. Ze leefde zich in de situatie in en gaf ook advies in plaats van alleen maar een vertalen. Dit advies gaf ze niet alleen aan de moeder maar ook aan de professionals zodat zij zouden leren hoe ze beter met de situatie om kunnen gaan. Dit noemde Aïcha 'empathisch vertalen'.

Na dit gesprek werden er een aantal dingen geconcludeerd:

1. Een van de belangrijkste dingen in cultuursensitief werken is duidelijkheid naar de ander toe. Je bereikt er veel meer mee als je ervoor zorgt dat de cliënt alles duidelijk begrijpt en ook van alles op de hoogte is. Dingen achterhouden of er vanuit gaan dat iets vanzelfsprekend is zorgt ervoor dat er juist onbegrip ontstaat.
2. Het is belangrijk om de ouders een keuze te laten maken. In de casus voelde de vrouw zich ontnomen van haar keuzevrijheid, omdat ze niet mocht mee beslissen over de school waar haar kind heen zou gaan. Er werd daar maar één school aangeboden aan de vrouw. Hierdoor voelde ze zich behandeld alsof ze dom was.
3. Een sleutelpersoon inzetten in dit soort situaties is dus vaak veel beter dan het inzetten van een tolk. De tolk vertaalt namelijk ook vaak veel te direct en mensen uit bepaalde culturen zijn zulke directe communicatie niet gewend. Soms is het beter om niet iets heel direct te benoemen, maar om er iets omheen te praten. Dit is ook vooral in situaties waar de schaamte van de mensen hoog is.
4. Vanuit het perspectief van de instanties is de inzet van een tolk soms ook lastig. Omdat de professional de taal niet spreekt, kun je nooit controleren wat de tolk precies doorgeeft aan de cliënt en dit zorgt voor onzekerheid.
5. Het beste is dus om sleutelpersonen al in te zetten voor hulp voordat de situatie is geëscaleerd en het is dus erg belangrijk voor professionals om van te voren te bedenken hoe je een casus het beste kunt aanpakken.



WORKSHOP 3: CULTUURSENSITIEVE WERKWIJZE VERANKEREN IN DE ORGANISATIE

Workshopleiders: Hans Bellaart (KIS), Sita Hassanzadah en Hanife Güzel (Sensa Zorg)

De afgelopen jaren zijn er veel projecten uitgevoerd met betrekking tot cultuursensitief werken. In de praktijk blijkt het echter lastig te zijn om de vooruitgang te laten beklijven in de organisatie. Hoe kun je werken aan een werkwijze die duurzaam aansluit bij de leefwereld van cliënten met een migratieachtergrond? Welke cultuursensitieve werkwijzen en tools zijn beschikbaar? En hoe kun je die inpassen in de reguliere werkwijze? Wat kunnen we leren van gespecialiseerde organisaties?

Hans Bellaart introduceert Sita en Hanife van Sensa Zorg (Met name actief in Amsterdam, Den Haag en Haarlem), van de afdeling ambulante gezinshulpverlening. Bij Sensa Zorg staat klantgerichte zorg, die past bij de culturele achtergrond van de cliënt, centraal. Bij Sensa Zorg werken 150 zorgprofessionals, uit meer dan 30 verschillende culturen met 23 verschillende talen. Sensa Zorg biedt ambulante ondersteuning aan volwassenen, verzorging en verpleging, kraamzorg, Jeugd-GGZ en specialistische jeugdzorg in achterstandswijken. In deze workshop is aan de hand van de werkwijze van Sensa Zorg, gesproken over hoe cultuursensitief werken duurzaam verankerd kan worden in (zorg)organisaties.

Hanife begint met een korte introductie over de werkwijze van Sensa Zorg en haar rol daarin: "Casussen komen bij mij binnen, dan brengen we in kaart waar de cliënt behoefte aan heeft." Zij benadrukt hoe belangrijk het is om de situatie van het gezin en hun context grondig te bekijken. "Dus ook de eventuele rol van opa's/oma's, ooms/tantes in het gezin, ook als deze familieleden niet in Nederland wonen. Breng de migratiegeschiedenis in kaart en de leefsituatie, het wonen, de financiën."

Tips:

- Maak een genogram van de familie (gezin en nabije familieleden).
- Observeer of GGZ moet worden ingeschakeld (eventueel voor de ouders).
- Breng het gehele plaatje in beeld: ook financieel en woonsituatie.
- Kijk verder dan de hulpvraag; ook naar behoeften etc. van de rest van het gezin.
- Maak een tijdlijn: voorbeeld vluchtelingen, is er een voorreizer of een nareiziger?

Hanife benadrukt het belang van een tijdlijn: "Zodat mensen weten wat ze van elkaar hebben gemist, hier wordt niet altijd open over gesproken. Bijvoorbeeld bij gezinshereniging van mensen met een vluchtachtergrond. Als mensen met bepaalde trauma's kampen, dan moet er ruimte zijn binnen de hulpverlening om daar over te praten en hulp te bieden."

"In ons werk komen we veel verschillende thema's tegen, zoals; verlies (soms ook letterlijk, denk aan statusverlies), religie, discriminatie, we maken alles bespreekbaar. En daarnaast gaan we er nooit vanuit dat een situatie zomaar is ontstaan. Er zit altijd meer achter." Dat kan lastig zijn omdat normen en waarden kunnen verschillen. Hanife: "Zoek naar overeenkomsten. Welke normen en waarden komen overeen met de Nederlandse cultuur? En stel ouders de vraag; "Waarom raakt dit je zo?" Een basis van vertrouwen leggen is heel belangrijk, aldus Hanife. "Soms zijn ouders ook onbereikbaar voor ons. Vaak heeft dat te maken met de gemeenschap. Mensen willen geen roddels. Buitenstaanders zien ze als een probleem, ze vergelijken hun kind met andere kinderen. Waarom is daar geen hulpverlening nodig? Dan zeggen wij: zie hulpverlening niet als straf. De hulpverlener speelt een grote rol in dit gevoel (wederom; basis van vertrouwen leggen!)."

Hanife: "Geef als hulpverlener ook mee dat de ouders het goed doen. Laten we kijken naar wat goed gaat. Probeer het 'waarom' vanuit de betreffende cultuur te snappen."

Tips:

- Benader de ouders positief.
- Geef vertrouwen: het komt goed/je doet het goed.
- Benoem het 'probleem': het gaat om het gedrag, niet om hoe je het als ouder doet.

Sita: "Sensa Zorg richt zich vooral op migranten en mensen met een vluchtachtergrond die door wijk- en/of jeugdteams niet verder geholpen kunnen worden." Maar, hoe geef je de regie weer terug aan het gezin/netwerk rondom het gezin? Sita: "Vanaf het begin zeggen wij dat we er zijn om te helpen. Hoe lang die hulp duurt is afhankelijk van de ernst van de hulpvraag. Dat houdt in dat we duidelijk tegen het gezin zijn dat ze het straks 'zelf moeten doen'. Denk aan hulp bij communicatie (ouders naar taallessen). Belangrijk is dat het netwerk rondom het gezin wordt ingezet als wij weg zijn. Daarom oefenen we ook met het gezin."

Sita beschrijft daarin vier fases:

- Hulpverlener oefent met gezin (doet het voor).
- Hulpverlener trekt zich steeds meer terug.
- Dan volgt er een afsluitperiode.
- Observatie.



Sita: "Een 'warme' overdracht is daarna heel belangrijk. Dat moet zo goed gebeuren, dat je eigenlijk overbodig wordt. Mochten er toch nog problemen ontstaan dan doen we om de paar maanden een evaluatie met het wijkteam, waar we het gezin aan hebben overgedragen."

Sita: "Hulpvragen lopen uiteen en hebben directe of indirecte doelen. Voorbeeld: denk aan het aanschaffen van een fiets, daar een fonds voor aanvragen. Het is niet alleen praten, maar ook fysiek hulpverlenen; leren fietsen of iets dergelijks. Niet alleen maar praten, praten, praten."

Tips:

- Zet het kind zelf in de kracht.
- Werk oplossingsgericht.
- Neem ouders mee in de hulpverlening.
- Verleen ook fysieke hulpverlening (voorbeeld: leren fietsen).

Opdracht in groepjes

Na de toelichting van Sensa Zorg als 'good practice' in het cultuursensitief werken bespreken de deelnemers van de workshop in kleine groepjes de volgende vragen:

- Hoe kan je je eigen werkwijze binnen jouw organisatie zo cultuursensitief mogelijk maken?
- Waar kan je nog winst op behalen?
- Is de werkwijze van Sensa Zorg ook toepasbaar op eigen organisatie?

Vervolgens worden de vragen met de gehele groep besproken.

Vraag: Hoe kan de werkwijze in jouw organisatie verder ontwikkeld worden?

- Wees bewust van de beperkingen van generieke methodes.
- Verwerk cultuursensitieve elementen in de reguliere vragenlijsten en methodieken (zoals vragen uit het cultureel interview).
- Maak gebruik van tools die passen in een cultuursensitieve benadering zoals 'beschermjassen', 'levenslijn' en 'genogrammen'.
- Maak tijd voor informeel contact met cliënt, zorg voor een vertrouwensbasis.
- Ontwikkel de werkwijze vanuit een multi-etnisch team.
- Werk oordeelvrij en respectvol.

Sita: "In sommige gevallen is een informele benadering echt nodig. Dit levert winst op en heeft een meerwaarde. Vraag je daarom af in welke gevallen informeel contact nodig is. Dit zorgt voor een wij-cultuur in plaats van wij-zij (hulpverlener tegenover cliënt). Als je er als hulpverlener vaak bent, dan gaan mensen

steeds makkelijker vragen stellen. Leer het gezin kennen; wie heb ik tegenover mij, waar komt hij/zij vandaan? Dat zou iedereen moeten doen."

Vraag: De organisaties die dit intensief doen en zich daadwerkelijk richten op cultuursensitief werken, wat doen zij methodisch anders?

Sita: "We kijken meer naar wat cultuur betekent voor dit cliëntsysteem. Sensa Zorg heeft een uitgebreide vragenlijst, waar ook de vraag: 'Hoe ziet jouw ideale hulpverlener eruit?', op staat. We kijken dus aan de voorkant al mee. Voorbeeld: soms wil een Marokkaanse familie juist geen Marokkaanse hulpverlener. Matching is daarom heel belangrijk."

Sita: "Natuurlijk is vertrouwen heel belangrijk, daar ben ik het mee eens. Maar, op een gegeven moment moet je een kantelpunt maken en doelgericht met dingen aan de slag gaan. De valkuil is; Heb je daar nog oog voor als je voor een informele werkwijze kiest? Blijf daarom focussen op de hulpvraag."

Vraag: Waar zit het kantelpunt waarop je switcht naar doelgericht werken?

Sita: "De hulpverlener moet een doel voor ogen hebben, zet genogrammen in. Maar, gaandeweg kan je er ook achter komen dat je het gestelde doel moet aanpassen en bijvoorbeeld laagdrempeliger moet maken. Dan ga je steeds doelgerichter werken. Eigenlijk werk je al doelgericht door te kijken naar waar de behoefte ligt."

Zo worden de behoeftes omgezet naar een lijstje met doelen, aldus Sita. "Dan weet je wat er behaald moet worden voordat je naar de afsluitperiode gaat. Als ik dan naar de doelen kijk weet ik wat haalbaar is voor mij, wat haalbaar is voor het gezin en kan ik ook duidelijk uitleggen wat ik ga doen zodat de client snapt waar ik aan ga werken. Je moet jezelf gelijk positioneren. Hoe lang ben je hier en wat komt je doen."

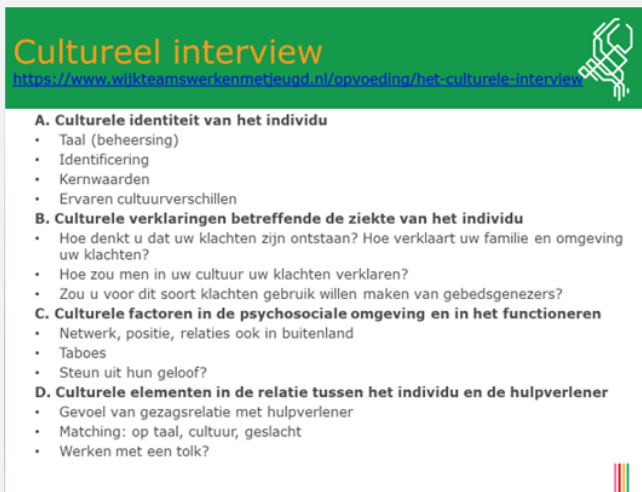
En dat kan lastig zijn, benadrukt Sita. "Stel dat de ouders de doelen niet snappen of het er niet mee eens zijn. Dan pak ik de regie terug. Voorbeeld: "Stel communicatie is een probleem en ouders zijn van mening dat dit perfect verloopt. Dan zeg ik: Ok, dan hebben we het over een ander onderwerp. Vaak blijkt dan tijdens zo'n gesprek dat ze niet naar elkaar luisteren. Vervolgens wijs ik ze er dan op wat er misgaat (in dit geval dus wel de communicatie). Gebruik dus praktijkvoorbeelden. Je kan best direct zijn in de communicatie, zolang er vertrouwen is. Je hoeft mensen niet met fluwelen handschoentjes te benaderen. Want je moet nou eenmaal doelen formuleren."



Tips:

- Gebruik praktijkvoorbeelden om probleem zichtbaar te maken (voorbeeld: communicatie)
- Formuleer doelen
- Wees realistisch in haalbaarheid van doelen (voor jezelf en client)
- Neem positie in
- Leg mensen uit bij welke instanties ze terecht kunnen met een vraag (neem angst weg voor instanties / vertrouwen/het is geen straf)

Hans: "Dit geldt natuurlijk niet alleen voor hulpverlening aan migrantengezinnen. Cultuursensitief werken staat gelijk aan goede jeugdhulp, dit geldt voor alle gezinnen. Je moet aansluitend op de leefwereld en 'naast' iemand gaan staan. Cultuursensitief werken vraagt een verandering in werkwijze en bepaalde vaardigheden. Maar, we moeten ons als hulpverleners ook realiseren dat Utopia, de ideale wereld, niet mogelijk is. Je moet een bepaalde bril afzetten en een andere bril opzetten."



Cultureel interview
<https://www.wikiteamwerknetwerk.nl/opvoeding/het-culturele-interview>

A. Culturele identiteit van het individu

- Taal (beheersing)
- Identificering
- Kernwaarden
- Ervaren cultuurverschillen

B. Culturele verklaringen betreffende de ziekte van het individu

- Hoe denkt u dat uw klachten zijn ontstaan? Hoe verklaart uw familie en omgeving uw klachten?
- Hoe zou men in uw cultuur uw klachten verklaren?
- Zou u voor dit soort klachten gebruik willen maken van gebedsgenezers?

C. Culturele factoren in de psychosociale omgeving en in het functioneren

- Netwerk, positie, relaties ook in buitenland
- Taboes
- Steun uit hun geloof?

D. Culturele elementen in de relatie tussen het individu en de hulpverlener

- Gevoel van gezagsrelatie met hulpverlener
- Matching: op taal, cultuur, geslacht
- Werken met een tolk?

Tips voor methodiekontwikkeling:

- Neem de gebruikelijke werkwijze binnen je organisatie kritisch door vanuit het perspectief van cliënten met een migratieachtergrond.
- Bespreek werkwijze met sleutelpersonen met een migratieachtergrond.
- Maak de expertise binnen je eigen organisatie zichtbaar en gebruik het.
- Bespreek casuïstiek met collega's vanuit een intercultureel perspectief.
- Gebruik cultuursensitieve 'tools'. Verrijk je gereedschapskist met bijvoorbeeld: genogrammen of het 'cultureel interview'.

WORKSHOP 4: OMGAAN MET VERSCHILLENDE WAARDEN IN DE OPVOEDING

Workshopleiders: Marjolijn Distelbrink (KIS) en Nadia Naciri (Bindkracht10)

Ouders met een migratieachtergrond hebben naast reguliere opvoedvragen ook vragen, ervaringen of referentiekaders die te maken hebben met hun positie als migrant. KIS ontwikkelde een methodiek om teams bewust te maken van de specifieke invalshoeken of ervaringen die belangrijk zijn in de levens van veel ouders met een migratieachtergrond. Bijvoorbeeld ervaringen met discriminatie of negatieve beeldvorming, of religie of schaamte als belangrijke waarde. In deze workshop maak je kennis met deze methodiek voor teams en voeren we een deel met de deelnemers uit.

Marjolijn geeft een korte introductie over KIS en introduceert Nadia van Bindkracht10. Bindkracht10 is een netwerk van mensen. Dit netwerk werkt aan het leggen van verbindingen, het wegnemen van barrières en het verkleinen van onderlinge verschillen. Dat doen zij onder andere door de inzet van interculturele consultants. Het grootste deel van de consultants van Bindkracht10 werkt op vrijwillige basis. In specifieke gevallen of voor specialistische vragen wordt er een beroepskracht ingezet. Bindkracht10 werkt onder meer samen met Sterker Sociaal Werk, GGD en het Netwerk Cultuursensitief Werken.

De focus van deze workshop ligt op het vergroten van kennis en bewustzijn. Hoe ga je om met verschillende waarden en een andere kijk op opvoeding?

Marjolijn begint met het toelichten van een aantal oefeningen die je samen met je team kan doen. Voorbeeld: de levensboomoefening. "Als opwarmer, in deze oefening ga je met je team in gesprek over hoe je als persoon bent gevormd. Wat zijn jouw normen en waarden, waar komen die vandaan en hoe ben je geworteld? Dit is een ontzettend leuke oefening want je leert nieuwe dingen over jezelf en je teamgenoten. Ook brengt dit de houding van ouders tegenover kinderen in kaart."

Nadia: "Dit kan je gebruiken in het contact met ouders. Bijvoorbeeld als je zelf ook migrant bent dan heb je een andere benadering ten opzichte van hulpverlener zonder migratieachtergrond. Je hebt er begrip voor, maar je bent daar ook als beroepskracht. Als je begrijpt want mensen meemaken, dan weet je waar de grens ligt. Of nu de dezelfde achtergrond hebt of niet."

Marjolijn: "Als je de levensboomoefening inzet dan merk je dat er heel veel verbindingen zijn. Dat er overeenkomsten zijn die ook op andere vlakken liggen (niet alleen cultuur dus); dezelfde waarden, maar met een andere (culturele) invulling."

De levensboomoefening is te lang om in de workshop uit te werken, daarom gaan de deelnemers in deze workshop aan de slag met het stellingenspel.

Marjolijn: "Alle ouders hebben dezelfde vragen, maar het gaat om de invulling hiervan. Opvoeden is een proces van vallen, opstaan en doorgaan. Alle ouders hebben vragen zich soms af; Hoe ga ik dit doen? De invulling is alleen verschillend per persoon. Wat komt overeen? Dat het niet vanzelf gaat."

Voorbeeld: Video waarin Michelle Obama over kinderen vertelt.

Stelling: Alle ouders zijn mensen. Alle ouders hebben andere prioriteiten.

Marjolijn: "Soms komt het geloof op de eerste plaats, bij andere ouders op de laatste plaats. Bij de een is zelfstandigheid belangrijk, bij de ander komt dat op de tweede plaats. Wat overeenkomt is dat de meeste ouders dezelfde vragen hebben. De uitgangspositie kan anders zijn, dat heeft te maken met de basis van de ouders zelf. Voorbeeld: Ouders kunnen zelf niet opgegroeid zijn met gelijkwaardigheid tussen ouders en kind."

"Ook hangen vragen samen met de verhouding tot 'de ander' in de maatschappij. Mensen ervaren soms dat ze vanuit een minderheidspositie komen. Daarom is het beoordelen van bijvoorbeeld discriminatie of een lastige vervelende ervaring lastig. En hoe kan je dat dan bespreekbaar maken?"

Marjolijn: "Vaak is wat de ouders willen voor het kind een mooie invalshoek, want iedereen wil het beste voor zijn of haar kind. Vaak zijn ouders zich niet bewust van: Ik ben nu hier in Nederland en ga hier mijn kind opvoeden. Als je dat gesprek met ouders voert dan worden ze zich daar bewuster van."

Dat bewustzijn is van invloed op de ouders en kinderen, aldus Marjolijn. Voorbeeld: "Als een ouder iets vertelt over slaan, dan kan je duidelijk maken dat dat niet gedaan wordt in de Nederlandse cultuur, maar hoe zeg je dat? Je moet de kaders duidelijk maken, zonder dat je de deur dichtslaat om over het onderwerp te praten. Geef informatie over hoe het anders kan. De crux zit in het waarom. Waarom doen ouders dit? In welke situaties en hoe komt het? En draai het dan om; hoe was dat toen zij zelf kind waren? Dan heb je een opening om de ander

gelijkwaardig te ontmoeten. Dat vergt een verandering in de mindset en een beroepskracht die 'anders' denkt."

Belangrijk:

- Wat zijn de waarden en normen van ouders?
- Wat zijn de waarden en normen van beroepskracht? (bijvoorbeeld in kaart brengen met levensboomoefening)
- Wat willen ouders voor het kind?
- Wat is de uitgangspositie en waar liggen de prioriteiten?
- Ouders meegeven om ook met het kind zelf te praten; ook over lastige thema's, bijvoorbeeld discriminatie.
- Het bewustzijn van de ouders is van invloed op de kinderen!

Een voorbeeld van de invloed op kinderen, aan de hand van een video: Moeder gaat gesluierd over de straat, mag de bus vervolgens niet in. Zoon heeft een sollicitatiegesprek, wordt niet aangenomen. Moeder zegt; zie je wel, ze mogen ons niet. Moeder bevestigt zoon in discriminatie. Zoon haalt moeder vervolgens uit de slachtofferrol (door het te ontkrachten, er waren andere betere kandidaten).

Marjolijn: "Belangrijk hierin is, wat voel je zelf als opvoeder? Wat zijn jouw eigen ervaringen? En vervolgens, hoe ga je met je eigen emoties om en wat kan je daarvan delen en wat niet?"

[Video: Betrekken van ouders, Fatouch Chanaat.](#)

- De deelnemers gaan vervolgens in groepjes zelf aan de slag met de volgende vragen:
- Herken je deze thema's?
- Wat vind je van deze thema's?
- Hoe komen deze thema's aan de orde in jouw gesprekken?
- Hoe ga je van bewustwording naar draagvlak en beleid?

