

FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID  
DECANAAT  
TIENSESTRAAT 41  
3000 LEUVEN  
Academiejaar 2013 - 2014



Allochtone jongeren in de hulpverlening. Knelpunten in de interculturele  
hulpverlening in voorzieningen van Bijzondere Jeugdzorg

Promotor: Prof. J. PUT

Begeleider: H. GEUDENS

Verhandeling, ingediend door NATHALIE LIEVENS,  
bij het eindexamen voor de graad van MASTER IN DE  
CRIMINOLOGISCHE WETENSCHAPPEN

FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID  
DECANAAT  
TIENSESTRAAT 41  
3000 LEUVEN  
Academiejaar 2013 - 2014



Allochtone jongeren in de hulpverlening. Knelpunten in de interculturele  
hulpverlening in voorzieningen van Bijzondere Jeugdzorg

Promotor: Prof. J. PUT

Begeleider: H. GEUDENS

Verhandeling, ingediend door NATHALIE LIEVENS,  
bij het eindexamen voor de graad van MASTER IN DE  
CRIMINOLOGISCHE WETENSCHAPPEN

## **Samenvatting**

Dit onderzoek poogt meer inzicht te verkrijgen in de hulpverlening aan allochtone jongeren. Knelpunten waarmee begeleiders worden geconfronteerd in het werken met deze doelgroep vormen de kern van dit onderzoek. Bestaande studies met betrekking tot de interculturele hulpverlening richten zich vooral op interculturelisering en hoe een voorziening zo'n proces kan realiseren. Daarom wordt in dit onderzoek een ander perspectief vooropgesteld. In dit onderzoek wordt nagegaan in welke mate de hulpverlening aan allochtone jongeren verschillend is van de hulpverlening aan autochtone jongeren. De volgende stap bestaat uit het in kaart brengen van de knelpunten. Ten slotte wordt er nagegaan over welke interculturele competenties begeleiders dienen te beschikken om met allochtone jongeren aan de slag te gaan. Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden werd een kwalitatief onderzoek uitgevoerd in twee regio's, namelijk Antwerpen en de Kempen. Er werden tien halfgestructureerde interviews afgenomen in acht voorzieningen.

Uit de bevraging blijkt dat de hulpverlening aan allochtone en autochtone jongeren niet wezenlijk van elkaar verschilt. Bij allochtone jongeren kunnen er bepaalde cultuurgebonden elementen opduiken die de beginfasen van de begeleiding kunnen bemoeilijken. In de beginfasen is het voornaamste doel op één lijn komen met de jongere en diens ouders. Dit proces wordt soms complexer omdat er culturele elementen in deze fasen verweven zijn. Naarmate de begeleiding vordert, verloopt de hulpverlening meer en meer op dezelfde wijze. Waar in het begin verschillen als gevolg van de cultuur kunnen worden opgemerkt, worden deze gaandeweg de begeleiding minder van belang. Begeleiders kampen inderdaad met een aantal knelpunten. Het grootste knelpunt is de taalbarrière. Vaak spreken de ouders niet de Nederlandse taal, waardoor het moeilijker wordt om een werkzame relatie op te bouwen. Door de taalbarrière en cultuurgebonden elementen wordt dit laatste tevens als een knelpunt benoemd door het merendeel van de begeleiders. Qua interculturele competenties blijkt dat begeleiders van mening zijn dat de houding dezelfde is voor allochtonen en autochtonen. Dit geldt eveneens voor de vaardigheden. Een open, respectvolle houding is het voornaamste. De belangrijkste vaardigheden zijn een vertrouwensband kunnen opbouwen, structuur bieden en flexibel zijn. Op voorhand beschikken over kennis achten de begeleiders minder belangrijk. Algemene kennis hebben over waarden en normen in bepaalde culturen is nuttig, maar niet noodzakelijk. Kennis kan gaandeweg de begeleiding vergaard worden, terwijl de houding en vaardigheden vooraf reeds aanwezig dienen te zijn.

## **Dankwoord**

De vier voorbije jaren zijn zo snel voorbij gegaan. Ze zijn letterlijk voorbij gevlogen. Ik kan me nog exact de eerste dag herinneren dat ik startte met de opleiding Criminologische Wetenschappen. En nu... Nu is dit de laatste inspanning tot aan de finish, tot aan het behalen van het diploma van Master in de Criminologische Wetenschappen. Het schrijven van deze masterproef liep niet altijd van een leien dakje. Met vallen en opstaan heb ik geprobeerd om het toch tot een goed einde te brengen. Het klopt wat ze zeggen: de laatste loodjes wegen inderdaad het zwaarst. Toch ben ik er in geslaagd om deze masterproef af te ronden voor de deadline. Gelukkig stond ik er niet alleen voor. Vandaar dat ik hier de ruimte neem om enkele mensen te bedanken.

Allereerst wil ik mijn promotor prof. dr. Johan Put en mijn begeleider Hilde Geudens bedanken, omdat ze het mogelijk maakten om deze masterproef rond dit onderwerp te schrijven. Ik vond het een zeer boeiend onderwerp en ik heb er gedurende het onderzoek veel over bijgeleerd. Verder wil ik Hilde Geudens nogmaals in het bijzonder bedanken voor de tijd en moeite die ze gestoken heeft in mijn masterproef, van constructieve kritiek, het geven van tips tot het nalezen van deze masterproef.

In de tweede plaats wil ik mijn ouders bedanken. Het waren zij die me de kans gaven om deze opleiding tot een goed einde te brengen. Daar ben ik hen dan ook zeer dankbaar voor. De steun die ze me hebben gegeven gedurende deze vier jaren apprecieer ik echt. Ook mijn zus wil ik bedanken. Zij heeft me op weg gezet om de lay-out te verzorgen.

Ten derde wil ik mijn vriend bedanken. In de eerste plaats voor het geduld dat hij heeft moeten uitoefenen gedurende deze periode, maar zeker ook voor de tips die hij gaf en de steun die hij bood in de verwezenlijking van mijn masterproef.

Ten slotte wil ik graag alle respondenten bedanken die tijd hebben vrijgemaakt om me te helpen met mijn onderzoek. Zonder hen was het niet mogelijk om deze masterproef tot een goed einde te brengen. Ik hoop dat de voorzieningen tevreden zijn met het resultaat en er mogelijk zelf mee aan de slag kunnen.

## Inhoudsopgave

|   |          |
|---|----------|
| Inleiding .....   | 1        |
| <b>DEEL I: Literatuurstudie.....</b>                                  | <b>3</b> |
| 1 Hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren .....          | 3        |
| 1.1 Problematiek.....   | 3        |
| 1.2 Analyse cijfergegevens jeugdrechtbank Antwerpen .....             | 5        |
| 1.2.1 Verhouding POS/MOF-dossiers .....                               | 6        |
| 1.2.2 Verdeling volgens geslacht .....                                | 6        |
| 1.2.3 Maatregelen.....  | 7        |
| 1.3 Het Experimenteel Modulair Kader (EMK).....                       | 9        |
| 1.4 Drempels voor allochtonen m.b.t. de hulpverlening .....           | 11       |
| 1.4.1 Gebrek aan kennis over de hulpverlening .....                   | 11       |
| 1.4.2 Gebrek aan vaardigheden .....                                   | 11       |
| 1.4.3 Nood aan gestuurde hulpverlening.....                           | 11       |
| 1.4.4 Verwachtingen .....   | 12       |
| 1.4.5 Wantrouwen en schaamte.....                                     | 12       |
| 1.4.6 Familiale dynamieken .....                                      | 13       |
| 1.5 Interculturalisering en cultuurgevoeligheid.....                  | 14       |
| 2 Knelpunten in de interculturele hulpverlening in voorzieningen..... | 15       |
| 2.1 Overculturalisering .....   | 15       |
| 2.2 Onvoldoende kennis van cultuurspecifieke elementen.....           | 16       |
| 2.3 Gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand.....              | 17       |
| 2.4 Hulpverlening vs. integratie .....                                | 18       |

|                                    |  |           |
|------------------------------------|--|-----------|
| 2.5                                | Communicatie.....  | 19        |
| 2.6                                | Opbouwen van een werkzame relatie .....                    | 20        |
| 3                                  | Interculturele competenties .....                          | 20        |
| 3.1                                | Definitie .....  | 20        |
| 3.2                                | Componenten.....   | 21        |
| 3.3                                | Interculturele competenties.....                           | 21        |
| 3.4                                | Misvattingen .....   | 24        |
| <b>DEEL II: Het onderzoek.....</b> |  | <b>26</b> |
| 1                                  | Onderzoeksvragen.....                                      | 26        |
| 2                                  | Onderzoeksdesign .....                                     | 27        |
| 2.1                                | Verantwoording kwalitatief onderzoek .....                 | 27        |
| 2.2                                | Steekproefmethode .....                                    | 28        |
| 2.3                                | Analyse-eenheden.....                                      | 30        |
| 2.4                                | Dataverzamelmethode.....                                   | 32        |
| 2.5                                | Data-analyse .....   | 33        |
| <b>DEEL III: Resultaten.....</b>   |  | <b>34</b> |
| 1                                  | Context .....  | 34        |
| 1.1                                | Verhouding allochtone-autochtone jongeren.....             | 34        |
| 1.2                                | Verhouding POS-MOF.....                                    | 35        |
| 2                                  | Hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren ..... | 35        |
| 2.1                                | Fasen in de hulpverlening.....                             | 35        |
| 2.1.1                              | Aanmelding .....   | 36        |
| 2.1.2                              | Intake.....  | 38        |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.1.3 | Opname .....  | 39 |
| 2.1.4 | Analyse.....  | 41 |
| 2.1.5 | Planning.....   | 43 |
| 2.1.6 | Uitvoering.....   | 44 |
| 2.1.7 | Evaluatie.....  | 46 |
| 2.1.8 | Uitstroom.....  | 46 |
| 2.1.9 | Persoonlijke visie .....  | 47 |
| 2.2   | Afstemmen van de hulpverlening.....                                 | 47 |
| 2.3   | Cultuurgevoelige jeugdhulp .....                                    | 48 |
| 3     | Knelpunten in de interculturele hulpverlening in voorzieningen..... | 49 |
| 3.1   | Overculturalisering .....   | 49 |
| 3.2   | Onvoldoende kennis over cultuurspecifieke elementen .....           | 51 |
| 3.3   | Stereotypering.....   | 52 |
| 3.4   | Gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand.....                | 52 |
| 3.5   | Hulpverlening vs. integratie .....                                  | 54 |
| 3.6   | Communicatie.....   | 54 |
| 3.7   | Opbouwen van een werkzame relatie .....                             | 55 |
| 3.8   | Visie rond opvoeding.....   | 56 |
| 3.9   | Gezag van vrouwen .....   | 57 |
| 3.10  | Geheimhoudingsstructuren .....                                      | 57 |
| 3.11  | Persoonlijke visie .....  | 58 |
| 4     | Interculturele competenties .....                                   | 59 |
| 4.1   | Kennis.....   | 59 |

|       |                                  |           |
|-------|----------------------------------|-----------|
| 4.1.1 | Basiskennis.....                 | 59        |
| 4.1.2 | (On)Voldoende kennis .....       | 60        |
| 4.1.3 | Kennis verhogen.....             | 61        |
| 4.2   | Houding .....                    | 61        |
| 4.2.1 | Basishouding .....               | 61        |
| 4.2.2 | Houding verbeteren .....         | 62        |
| 4.3   | Vaardigheden.....                | 62        |
| 4.3.1 | Basisvaardigheden.....           | 62        |
| 4.3.2 | (On)Voldoende vaardigheden ..... | 63        |
| 4.3.3 | Vaardigheden verwerven.....      | 64        |
| 4.4   | Essentie.....                    | 64        |
| 4.5   | Persoonlijke visie.....          | 64        |
|       | <b>DEEL IV: Discussie.....</b>   | <b>66</b> |
|       | <b>DEEL V: Conclusie .....</b>   | <b>72</b> |
|       | Bibliografie.....                | 76        |
|       | Bijlagen .....                   | 80        |



## Lijst van afkortingen

|        |   |
|--------|---|
| BZW    | Begeleid Zelfstandig Wonen                              |
| CAW    | Centrum Algemeen Welzijnswerk                           |
| CANO   | Centrum voor Actieve Netwerk- en Omgevingsondersteuning |
| CAP    | Centraal Aanmeldpunt                                    |
| CBJ    | Comité Bijzondere Jeugdzorg                             |
| CGG    | Centrum Geestelijke Gezondheidszorg                     |
| EMK    | Experimenteel Modulair Kader                            |
| ITP    | Intersectorale Toegangspoort                            |
| m.b.t. | Met betrekking tot                                      |
| MOF    | als Misdrijf Omschreven Feit                            |
| MFC    | Multifunctioneel Centrum                                |
| OASeS  | Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad |
| OCMW   | Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn           |
| OOOC   | Onthaal-, Observatie- en Oriëntatiecentrum              |
| OTA    | Ondersteuningsteam Allochtonen                          |
| POS    | Problematische Opvoedingssituatie                       |
| Verso  | Vereniging voor Social Profit Ondernemingen             |
| VIVO   | Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding              |
| vs.    | Versus  |
| vzw    | Vennootschap zonder winstoogmerk                        |

## Lijst van tabellen en figuren

### Figuren

---

|  |    |
|--|----|
| Figuur 1: Verdeling van de problematiek naar herkomst..... | 5  |
| Figuur 2: Conceptueel schema .....                         | 79 |
| Figuur 3: Het acht-fasenmodel van de hulpverlening .....   | 80 |

### Tabellen

---

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1: Verhouding POS/MOF-dossiers naar herkomst .....                                 | 6  |
| Tabel 2: Verdeling van de minderjarigen naar geslacht, herkomst en POS/MOF-dossier ..... | 7  |
| Tabel 3: Maatregelen genomen in POS-dossiers naar herkomst.....                          | 8  |
| Tabel 4: Maatregelen genomen in MOF-dossiers naar herkomst .....                         | 9  |
| Tabel 5: Steekproefmatrix .....  | 28 |
| Tabel 6: Overzicht van voorzieningen die niet wensten deel te nemen (n=17) .....         | 29 |
| Tabel 7: Analyse-eenheden (n=10) .....   | 30 |

## **Lijst van bijlagen**

|  |    |
|--|----|
| Bijlage 1: Conceptueel schema .....        | 80 |
| Bijlage 2: Fasen in de hulpverlening ..... | 81 |
| Bijlage 3: Contactname respondenten .....  | 82 |
| Bijlage 4: Vragenlijst .....               | 83 |

## **Inleiding**

In de huidige samenleving kan er niet meer voorbij gegaan worden aan het feit dat deze meer en meer gekleurd wordt, of met andere woorden meer en meer divers wordt. In de hulpverlening kan men deze tendens naar diversiteit ook niet ontkennen. Daarnaast bieden nieuwe doelgroepen zich aan. Denk maar aan Roma (Roseeuw, 2011, p. 5). De opkomst van nieuwe doelgroepen heeft gevolgen voor de hulpverlening. Nieuwe soorten hulpvragers betekenen een nieuwe of andere aanpak. Voorzieningen dienen dan ook gestimuleerd en ondersteund te worden om een interculturaliseringsproces op gang te zetten. Interculturalisering is een veranderingsproces om de organisatiestructuur, het personeel en het aanbod af te stemmen op de etnisch-cultureel diverse samenleving (Kennisknooppunt interculturaliseren, z.d.). Zo kunnen voorzieningen een kleurrijke maatzorg realiseren ten bate van de cliënten (Roseeuw, 2011, p. 5). Ondersteuningsteam Allochtonen Antwerpen (2011, p. 2) moedigt het uitwerken van een interculturaliseringsbeleid evenzeer aan. Op die manier kunnen voorzieningen de effectiviteit en toegankelijkheid van de hulpverlening aan etnisch-culturele minderheden verhogen. Echter, interculturalisering is niet enkel in het voordeel van hulpvragers. Het kan immers evenzeer verrijkend zijn voor hulpverleners.

Bepaalde voorzieningen hebben in het verleden reeds initiatieven genomen om cultuurgevoelig te werken. Echter, de initiatieven blijven beperkt tot de eigen voorziening. Hierdoor kunnen voorzieningen geen gebruik maken van elkaars initiatieven en worden er geen goede praktijken uitgewisseld. Vandaar dat het Steunpunt Jeugdhulp op zoek ging naar een aanpak die vertrekt vanuit het netwerk- of ketendenken, waarbij expertise uit diverse sectoren (welzijn, jeugdwerk,...) wordt samengebracht. Zo kwam het concept cultuurgevoelige jeugdhulp tot stand. Dit concept werd vervolgens verder uitgebouwd in twee regio's, namelijk Brussel en Antwerpen (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2013).

Zoals blijkt uit het voorgaande wordt het cultuurgevoeliger maken van voorzieningen aangemoedigd. De samenleving wordt meer divers en deze tendens zet zich voort in de hulpverlening. Maar wat is dan precies de reden om de hulpverlening cultuurgevoeliger te maken? Waarom dienen voorzieningen een interculturaliseringsbeleid te realiseren? Zijn er werkelijk verschillen tussen allochtone en autochtone jongeren in de hulpverlening? Kampen begeleiders met knelpunten in de begeleiding aan allochtone jongeren? Welke competenties behoeven begeleiders om met deze doelgroep aan de slag te gaan? Op deze vragen tracht dit

onderzoek een antwoord te bieden. Dit onderzoek richt zich op voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdzorg.

Sinds 1 maart 2014 is het systeem van de intersectorale toegangspoort (ITP) in werking getreden (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014, p. 3; p. 16). De ITP regelt langdurige, intensieve en gespecialiseerde hulpverleningsvormen voor jongeren. Elke hulpverlener kan, in overleg met de jongere en diens ouders, een aanvraag indienen. Indien de jongere geen hulpverlener vindt om de aanvraag in te dienen kan hij dat zelf doen als hij van mening is dat hij hulp nodig heeft die hij enkel via de toegangspoort kan verkrijgen. De medewerkers van de toegangspoort bepalen eerst wie in aanmerking komt voor de hulpverlening. Daarna bepalen ze de hulpverleningsvorm. Kortom, de instroom naar de voorzieningen verandert met de inwerkingtreding van de ITP. De resultaten in hoofdstuk 2 van deel III beschrijven de situatie kort na de inwerkingtreding van de ITP.

Deze masterproef is opgebouwd uit vijf grote delen. Deel I omvat de literatuurstudie. De literatuurstudie is opgebouwd volgens de onderzoeksvragen, die vermeld worden in hoofdstuk 1 van deel II. Deel II behandelt het onderzoek. Eerst worden de onderzoeksvragen toegelicht. Daarna komt de gehanteerde methodologie aan bod. In deel III worden de bevindingen uit dit onderzoek gepresenteerd. Het eerste hoofdstuk schetst de context. Vervolgens wordt aan elke onderzoeksvraag één hoofdstuk gewijd. Deel IV geeft de discussie weer. Hierin worden de belangrijkste resultaten geïnterpreteerd en afgezet tegen de literatuur die behandeld werd in deel I. Deel V rondt af met een conclusie.

## **DEEL I: Literatuurstudie**

Deel I presenteert de literatuurstudie. Deze is opgebouwd rond drie thema's. Het eerste thema dat aan bod komt is de hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren. Het tweede thema handelt over knelpunten. Hier wordt een overzicht geboden van knelpunten waarmee begeleiders mogelijks geconfronteerd worden in het werken met allochtone jongeren. Het derde thema werpt een blik op de interculturele competenties waarover begeleiders dienen te beschikken.

### **1 Hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren**

Dit deel poogt na te gaan in welke mate de hulpverlening aan allochtone jongeren verschillend is van de hulpverlening aan autochtone jongeren. Er wordt gestart door een blik te werpen op eventuele verschillen tussen allochtone en autochtone jongeren wat betreft de problematiek waardoor ze in de hulpverlening terechtkomen. Vervolgens worden een aantal cijfergegevens gepresenteerd uit een onderzoek van Lodewyckx, Janssens, Ysabee en Timmerman (2005, 129 p.). Zij onderzochten of allochtonen een verschillend traject naar en binnen de hulpverlening afleggen. Dan wordt kort het Experimenteel Modulair Kader (EMK) toegelicht. Verder worden enkele drempels met betrekking tot de hulpverlening gepresenteerd. Deze drempels zijn een gevolg van de situatie waarin allochtonen zich bevinden. Tot slot worden de begrippen interculturalisering en cultuurgevoeligheid toegelicht.

#### *1.1 Problematiek*

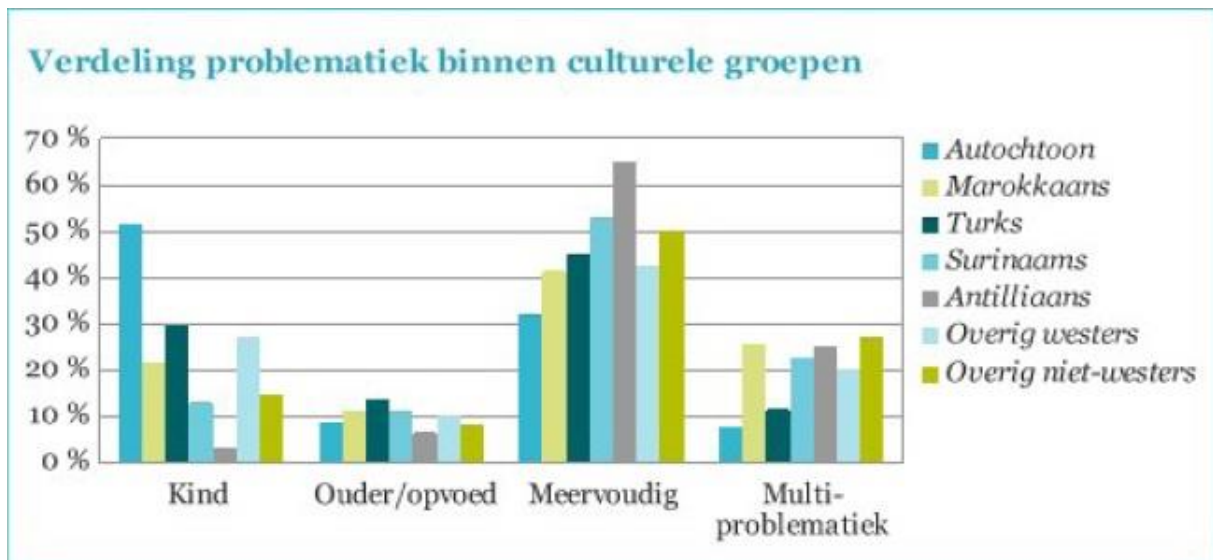
Op het eerste gezicht lijkt de hulpverlening aan allochtone jongeren niet anders dan de hulpverlening aan autochtone jongeren. Immers, het gaat in beide gevallen om een situatie waarin een hulpvrager hulp, bijstand of ondersteuning vraagt voor de problematische situatie waarin hij zich bevindt (Scheirlinck, 2005).

Het is niet verwonderlijk dat alle hulpvragers, alsook alle problematieken anders zijn. Vandaar dat elke hulpverlener geacht wordt de hulpverlening af te stemmen op elke individuele hulpvrager, diens noden en behoeften (Scheirlinck, 2005). Toch is het zo dat de hulpverlening aan allochtonen soms complexer wordt door een aantal aspecten. Immers, allochtonen brengen nieuwe problemen met zich mee waarvoor hulpverleners niet meteen een oplossing kunnen bieden. Zo gaat het bijvoorbeeld om onbekende ziektebeelden, onbekend ziektegedrag en stoornissen. Deze kunnen het gevolg zijn van factoren zoals de verblijfsonzekerheid, het traumatisch verleden van vluchtelingen, discriminatie of het

verscheurd zijn tussen het leven in het land van herkomst en het huidige land waarin men woont. Daarenboven kunnen ze in het geval van een gekende problematiek niet altijd succesvol behandeld worden, omwille van de in het Westen gangbare methodieken (Lodewyckx, Janssens, Ysabee & Timmerman, 2005, p. 5).

Een verschil tussen autochtone en allochtone jongeren is dat deze laatsten vaker instromen via een aanmelding door politie of een andere betrokken beroepskracht. In Nederland heet dit een zorgmelding. Deze melding kan van de politie, een arts, een leerkracht of iemand uit de omgeving die zich zorgen maakt over de jongere, afkomstig zijn. Bijgevolg is de problematiek vaak al vrij ernstig. Eerder, op eigen initiatief, beroep doen op hulpverlening gebeurt veel minder (Van der Gaag & Speet, 2010, p. 5).

Van der Gaag & Speet (2010, p. 3) vullen hierbij aan dat het type problematiek waarvoor jongeren worden aangemeld varieert naargelang de herkomst. Bureau Jeugdzorg Utrecht maakt een onderscheid tussen vier problematieken, zijnde kindproblematiek, ouder/opvoedproblematiek, meervoudige problematiek of multiproblematiek. Een kindproblematiek kan een aantal aspecten inhouden. Zo heeft de jongere bijvoorbeeld een stoornis of aandoening die reeds is gediagnosticeerd door een psychiater of een ander bevoegd persoon. Daarnaast kan het ook zijn dat een beroepskracht vermoedt dat de jongere lijdt aan een stoornis of aandoening. Ten slotte kan het gaan om een ontwikkelingsprobleem of een ander probleem zoals bijvoorbeeld pesten. Een ouder/opvoedproblematiek betekent dat de ouders problemen ervaren bij de opvoeding of dat ze de zorg voor hun kind niet goed aankunnen. Bij een meervoudige problematiek gaat het om een combinatie van kind- en ouderproblematiek. Een multiproblematiek ten slotte bestaat uit problemen op meerdere leefgebieden, bijvoorbeeld financiën, huisvesting, sociaal netwerk en opvoedingsvaardigheden. Wanneer het soort problematiek bekeken wordt naargelang de herkomst, blijkt dat meer dan de helft van de autochtone jongeren binnenkomt met een hulpvraag in verband met een kindproblematiek. Bij allochtone jongeren ligt dit percentage beduidend lager. Allochtone jongeren hebben vaker te maken met een meervoudige of multiproblematiek (Van der Gaag & Speet, 2010, p. 4). De verdeling binnen een aantal culturele groepen wordt weergegeven in onderstaande figuur.



*Figuur 1: Verdeling van de problematiek naar herkomst  
Bron: Van der Gaag & Speet, 2010, p. 4*

## 1.2 Analyse cijfergegevens jeugdrechtbank Antwerpen

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu voerde Lodewyckx, Janssens, Ysabee en Timmerman van de Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad (OASeS) en het Steunpunt Gelijkekansenbeleid een onderzoek uit om na te gaan of autochtone en allochtone jongeren met gedrags- en/of psychische problemen een verschillend traject doorlopen naar en binnen de hulpverlening. Hiervoor analyseerden ze literatuur en cijfergegevens van de jeugdrechtbank van Antwerpen. Daarnaast namen ze interviews af bij zowel hulpverleners als jongeren (Lodewyckx, et al., 2005, p. 2). De dossiers die ze bestudeerd hebben werden allemaal geopend bij de jeugdrechtbank in 2002. Het aantal jongeren opgenomen in de analyse bedroeg 895 (Lodewyckx, et al., 2005, p. 53).

Voor de registratie als autochtoon of allochtoon brachten ze zowel de nationaliteit van de jongere als van zijn ouders in rekening. Ze beschouwden jongeren die zelf een buitenlandse nationaliteit hadden, of waarvan één van de ouders over een andere dan de Belgische nationaliteit beschikte, als allochtoon. De overblijvende jongeren registreerden ze als autochtoon (Lodewyckx, et al., 2005, p. 51).

Enkele aspecten uit dit onderzoeksrapport worden hier besproken. Achtereenvolgens worden de verhouding tussen POS (problematische opvoedingssituatie) en MOF (als misdrijf omschreven feit) dossiers, de verdeling volgens geslacht en de opgelegde maatregelen in zowel POS als MOF-dossiers behandeld.



### 1.2.1 Verhouding POS/MOF-dossiers

Van de autochtone jongeren bevindt 69.4 % zich in een problematische opvoedingssituatie, terwijl dit bij allochtone jongeren slechts 31.8 % is. Bij allochtone jongeren is het percentage van als misdrijf omschreven feiten dan weer hoger, namelijk 68.2 % tegenover 30.6 % bij autochtone jongeren (Lodewyckx, et al., 2005, p. 53). Deze cijfers worden voorgesteld in onderstaande tabel.

Tabel 1: Verhouding POS/MOF-dossiers naar herkomst

Bron: Lodewyckx, et al., 2005, p. 54

|         | Autochtoon  | Allochtoon  |     |
|---------|-------------|-------------|-----|
| POS (%) | 309 (69,4)  | 143 (31,8)  | 452 |
| MOF (%) | 136 (30,6)  | 307 (68,2)  | 443 |
| Totaal  | 445 (100,0) | 450 (100,0) | 895 |

### 1.2.2 Verdeling volgens geslacht

Wat de verdeling volgens geslacht betreft is het zo dat er veel meer POS- dan MOF-dossiers bij meisjes zijn. Bij autochtone meisjes ligt dit nog hoger dan bij allochtone meisjes, met respectievelijk een percentage van 94.5 en 76.4. Bij de MOF-dossiers vertegenwoordigen allochtone meisjes dan weer een groter percentage, namelijk 23.6 % tegenover 4.5 % bij autochtone meisjes. Wanneer gekeken wordt naar de verhouding bij autochtone jongens, kan vastgesteld worden dat de verdeling POS-MOF quasi gelijk is. POS-dossiers maken 52.3 % uit van alle dossiers, terwijl MOF-dossiers in 47.4 % van de gevallen voorkomen. De verhouding ligt wel enigszins anders bij allochtone jongens. Daar wordt een sterke oververtegenwoordiging van MOF-dossiers waargenomen, namelijk 82.6 %, terwijl slechts 17.4 % om POS-dossiers gaat. Deze bevinding biedt ondersteuning voor de aanwijzing dat allochtone jongens die problemen ervaren, bijvoorbeeld een problematische opvoedingssituatie, gedrags- en/of psychische problemen, in een laat stadium in de hulpverlening terechtkomen. Hetzelfde geldt voor het relatief hoge aandeel van MOF-dossiers bij allochtone meisjes in vergelijking met autochtone meisjes (Lodewyckx, et al., 2005, p. 54).

Tabel 2: Verdeling van de minderjarigen naar geslacht, herkomst en POS/MOF-dossier  
Bron: Lodewyckx, et al., 2005, p. 54

|        | Autochtoon  |             | Allochtoon  |             | Totaal (%)  |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|        | meisjes (%) | Jongens (%) | meisjes (%) | Jongens (%) |             |
| POS    | 171 (94,5)  | 138 (52,3)  | 84 (76,4)   | 59 (17,4)   | 452 (50,5)  |
| MOF    | 10 (4,5)    | 126 (47,7)  | 26 (23,6)   | 281 (82,6)  | 443 (49,5)  |
| Totaal | 181 (100,0) | 264 (100,0) | 110 (100,0) | 340 (100,0) | 895 (100,0) |

### 1.2.3 Maatregelen

Wanneer een jongere zich in een POS-situatie bevindt of een MOF heeft gepleegd, kan de jeugdrechter een maatregel opleggen. Eerst worden de maatregelen volgend op een POS-situatie besproken. Daarna volgen de meest voorkomende maatregelen in geval van een MOF. Enkel maatregelen die behoren tot een erkenningscategorie van private voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdzorg worden hier besproken.

In het geval van een POS-situatie komt plaatsing in een OOC het meest voor (14 %) bij autochtone jongeren. Bij allochtone jongeren is dit plaatsing in een open inrichting (13 %). Deze maatregel komt bij autochtone jongeren op de tweede plaats (13 %). Plaatsing in een pleeggezin (12 %) is de op één na meest voorkomende maatregel bij allochtone jongeren. Op de derde plaats komt gezinsbegeleiding in het geval van autochtone jongeren (10 %) en plaatsing in een OOC in het geval van allochtone jongeren (10 %) (Lodewyckx, et al., 2005, p. 58).

Tabel 3: Maatregelen genomen in POS-dossiers naar herkomst  
Bron: Lodewyckx, et al., 2005, p. 58

| maatregel                          | Autochtoon |                 | allochtoon |                 |
|------------------------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
|                                    | Aantal     | (%)             | Aantal     | (%)             |
| Toezicht sociale dienst            | 124        | (17,71)         | 43         | (14,10)         |
| Gezinsbegeleiding                  | 67         | (9,57)          | 13         | (4,26)          |
| Dagcentrum                         | 5          | (0,71)          | 7          | (2,30)          |
| BZW                                | 14         | (2,00)          | 4          | (1,31)          |
| OOOC                               | 97         | (13,86)         | 31         | (10,16)         |
| Pleeggezin                         | 55         | (7,86)          | 38         | (12,46)         |
| Open inrichting                    | 94         | (13,43)         | 39         | (12,79)         |
| Gemeenschapsinstelling             | 17         | (2,43)          | 7          | (2,30)          |
| Psychiatrisch ziekenhuis           | 11         | (1,57)          | 6          | (1,97)          |
| Centrum Kind & Gezin               | 78         | (11,14)         | 37         | (12,13)         |
| Aanstelling deskundige             | 12         | (1,71)          | 0          | (0,00)          |
| Algemeen ziekenhuis                | 15         | (2,14)          | 9          | (2,95)          |
| Seponering                         | 3          | (0,43)          | 12         | (3,93)          |
| Onbevoegd verklaring               | 14         | (2,00)          | 2          | (0,66)          |
| Geen maatregel getroffen           | 9          | (1,29)          | 1          | (0,33)          |
| Intrekking maatregel <sup>28</sup> | 85         | (12,14)         | 56         | (18,36)         |
| <i>Totaal</i>                      | <i>700</i> | <i>(100,00)</i> | <i>305</i> | <i>(100,00)</i> |

Zoals blijkt uit tabel 4 is een alternatieve maatregel de meest voorkomende reactie op een MOF zowel bij autochtonen als allochtonen (respectievelijk 18 en 22 %). Bij autochtone jongeren bevinden plaatsing in een OOOC en in een open inrichting zich op een gedeelde tweede plaats (10 %). Bij allochtone jongeren komt plaatsing in een gemeenschapsinstelling op de tweede plaats (12 %). Dit komt bij autochtone jongeren op de derde plaats (8 %). Met 7 % komt plaatsing in een open inrichting op de derde plaats bij allochtone jongeren (Lodewyckx, et al., 2005, p. 59).

De kanttekening die hier gemaakt moet worden is dat het gaat om cijfers uit 2002. Lodewyckx, et al. (2005, p. 53) analyseerden 895 dossiers geopend in 2002. Toch werden

deze cijfers gebruikt bij gebrek aan het vinden van recentere cijfers. Mogelijks ziet de situatie er dus nu anders uit.

*Tabel 4: Maatregelen genomen in MOF-dossiers naar herkomst  
Bron: Lodewyckx, et al., 2005, p. 59*

|                          | Autochtoon |                 | allochtoon |                 |
|--------------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
|                          | Aantal     | %               | Aantal     | %               |
| Berisping                | 60         | (16,90)         | 136        | (18,81)         |
| Toezicht sociale dienst  | 58         | (16,34)         | 126        | (17,43)         |
| Gezinsbegeleiding        | 25         | (7,04)          | 17         | (2,35)          |
| Dagcentrum               | 1          | (0,28)          | 1          | (0,14)          |
| Alternatieve maatregel   | 64         | (18,03)         | 161        | (22,27)         |
| BZW                      | 4          | (1,13)          | 4          | (0,55)          |
| OOC                      | 35         | (9,86)          | 29         | (4,01)          |
| Pleeggezin               | 6          | (1,69)          | 3          | (0,41)          |
| Open inrichting          | 35         | (9,86)          | 49         | (6,78)          |
| Centrum Kind&Gezin       | 1          | (0,28)          | 0          | (0,00)          |
| Psychiatrisch ziekenhuis | 2          | (0,56)          | 1          | (0,14)          |
| Aanstelling deskundige   | 10         | (2,82)          | 12         | (1,66)          |
| Algemeen ziekenhuis      | 1          | (0,28)          | 0          | (0,00)          |
| Gemeenschapsinstelling   | 28         | (7,89)          | 90         | (12,45)         |
| Onbevoegd verklaring     | 0          | (0,00)          | 4          | (0,55)          |
| Everberg                 | 5          | (1,41)          | 28         | (3,87)          |
| Uit handengeving         | 0          | (0,00)          | 4          | (0,55)          |
| Seponering               | 6          | (1,69)          | 31         | (4,29)          |
| Vrijspraak               | 1          | (0,28)          | 17         | (2,35)          |
| Geen maatregel getroffen | 6          | (1,69)          | 10         | (1,38)          |
| Intrekking maatregel     | 7          | (1,97)          | 0          | (0,00)          |
| <i>Totaal</i>            | <i>355</i> | <i>(100,00)</i> | <i>723</i> | <i>(100,00)</i> |

### 1.3 Het Experimenteel Modulair Kader (EMK)

Sinds 1 januari 2013 zijn een aantal voorzieningen uit de Bijzondere Jeugdbijstand ingestapt in het EMK (Agentschap Jongerenwelzijn, 2013, p. 3-4). De term ‘experimenteel’ laat meteen

blijken dat het gaat om een experiment, wat betekent dat niet alle voorzieningen deelnemen. Deze voorzieningen kunnen eventueel later instappen. Jongeren werden in het oude regime aan een bepaalde erkenningscategorie, bijvoorbeeld begeleidingstehuizen, toegewezen. Dit maakte het moeilijk om flexibele trajecten op maat van de jongere uit te bouwen, aangezien de toewijzing gebeurde aan één enkele voorziening. De term 'modulair' betekent dat voorzieningen modules aanbieden. Zo kan een jongere beroep doen op één of meerdere modules van een voorziening, afhankelijk van zijn noden. Het EMK maakt dus flexibele cliënttrajecten op maat mogelijk, waarbij steeds de context van de minderjarige betrokken wordt.

Er worden zes modules onderscheiden: contextbegeleiding, contextbegeleiding in functie van autonoom wonen, dagbegeleiding in groep, verblijf, kortdurend (crisis)verblijf en ondersteunende begeleiding. Deze modules variëren naargelang de intensiteit. De module contextbegeleiding bestaat uit wat vroeger thuis-, gezins- of netwerkbegeleiding werd genoemd. Het omvat de aan de hulpverleningsdoelstellingen gekoppelde beleidscontacten in en met het netwerk met de jongere. De module contextbegeleiding in functie van autonoom wonen vervangt het vroegere Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW). De module dagbegeleiding in groep geeft de dagcentra een plaats. Dagbegeleiding betekent dat de jongere gericht begeleid wordt gedurende een deel van de dag, voornamelijk na schooltijd en in vakantieperiodes. De module verblijf voorziet overnachtingen in de voorziening. Hier wordt steeds een module contextbegeleiding aan gekoppeld. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 1-3 nachten per week en 4-7 nachten per week. Als er nood is aan een kortdurend crisisverblijf komt een jongere terecht in deze module. Deze module kan aangeboden worden aan jongeren uit een voorziening, die bijvoorbeeld enkel context- of dagbegeleiding kregen, maar eveneens aan externe jongeren. De module ondersteunde begeleiding ten slotte omvat een aantal pedagogische projecten zoals time-out (Agentschap Jongerenwelzijn, 2013, p. 5-6).

Wanneer de maatregelen uit tabellen 3 en 4 vertaald worden naar modules, blijkt dat de module verblijf voor allochtone jongeren het meest voorkomend is. Immers, in geval van een POS-situatie zijn de meest voorkomende maatregelen plaatsing in een open inrichting, een pleeggezin en een OOC. In geval van een MOF-situatie zijn dit een alternatieve maatregel, plaatsing in een gemeenschapsinstelling en in een open inrichting.

#### *1.4 Drempels voor allochtonen m.b.t. de hulpverlening*

Dispositionele drempels zijn drempels die voortvloeien uit de opvattingen, houdingen en overtuigingen van de cliënt ten aanzien van de hulpverlening (Steenkens & Vermeire, 1999 in Sannen, 2003, p. 25). De volgende drempels worden besproken: gebrek aan kennis over de hulpverlening, gebrek aan vaardigheden, nood aan gestuurde hulpverlening, verwachtingen, wantrouwen en schaamte en familiale dynamieken.

##### *1.4.1 Gebrek aan kennis over de hulpverlening*

In België is het zo dat de hulpverlening in de geestelijke gezondheidssector op vrijwillige basis gebeurt, tenzij een minderjarige schade heeft berokkend aan de maatschappij of een gevaar vormt voor zichzelf. Ouders van allochtone jongeren zijn dikwijls niet vertrouwd met het systeem en deze manier van werken, waardoor ze bijgevolg geen of minder snel beroep doen op deze vorm van hulpverlening. Volgens sommige hulpverleners geldt dit vooral voor allochtone gezinnen die traditionele rollenpatronen en norm- en waardesystemen vooropstellen en de taal niet spreken. (Lodewyckx, et al., 2005, p. 84).

##### *1.4.2 Gebrek aan vaardigheden*

Het gebrek aan kennis van de Nederlandse taal vormt vaak een belangrijke drempel voor allochtonen (“Weliswaar: Cliënten aan het woord over drempels in de welzijnszorg”, 2002, p. 3). Baert & Hellinckx (1992 in Sannen, 2003, p. 28) vullen hierbij aan dat allochtonen vaak ook sociale vaardigheden missen die noodzakelijk zijn om de weg te vinden naar de hulpverlening.

##### *1.4.3 Nood aan gestuurde hulpverlening*

Allochtone gezinnen vinden moeilijk de weg naar de vrijwillige hulpverlening in het geval van een POS. Uit een bevraging van Geets, Vanderwaeren en Timmerman (2001 in Lodewyckx, et al., 2005, p. 85) blijkt dat jongeren uit etnisch-culturele minderheidsgroepen vooral via de gedwongen hulpverlening met de Bijzondere Jeugdbijstand in contact komen. Dit was het geval in 59 van de 78 aanmeldingen. Hierna volgde de aanmelding door andere instanties buiten de school, in 41 gevallen. Vijftien gevallen werden doorverwezen via de school en onderwijsinstanties.

Aan dit struikelblok probeert men tegemoet te komen door de maatregel van hoogdringendheid<sup>1</sup> in te roepen (Lodewyckx, et al., 2005, p. 86). Door deze maatregel kan de gerechtelijke hulpverlening overgenomen worden door de vrijwillige hulpverlening (Berghmans, 2005). In acute en ernstige situaties die een bedreiging vormen voor de minderjarige is een afdwingbare pedagogische maatregel noodzakelijk. De maatregel van hoogdringendheid maakt het mogelijk om in dergelijke situaties onmiddellijk op te treden, zonder de resultaten van de vrijwillige hulpverlening af te wachten, hetgeen onverantwoord zou zijn (Put, 2010, p. 228). De jeugdrechter neemt een maatregel en stelt de sociale dienst van de jeugdrechtbank aan om de beslissing op te volgen. Een consulent informeert de minderjarige vanaf 12 jaar en/of zijn ouders over de mogelijkheid om vrijwillige hulpverlening te vragen aan het CBJ (Berghmans, 2005). Deze maatregel kan gezien worden als een stok achter de deur, zodat de gedwongen hulpverlening vermeden kan worden.

#### *1.4.4 Verwachtingen*

Hulpverleners wijzen er op dat allochtone hulpvragers concrete, kant-en-klare oplossingen verwachten voor het aangeboden probleem (Vanderwaeren & Timmerman, 2001 in Lodewyckx, et al., 2005, p. 87). Ze verwachten dat hulpverleners dé oplossing leveren voor hun probleem. De hoge verwachtingen in combinatie met het afwezig zijn van dé oplossing zorgen ervoor dat allochtone hulpvragers makkelijk gedemotiveerd raken (Lodewyckx, et al., 2005, p. 87).

Autochtone jongeren verwachten dat psychiaters en maatschappelijk werkers voldoende tijd vrijmaken voor een gesprek. Deze verwachting wordt vaak niet ingelost. Aanvullend hierbij zijn ze van mening dat hulpverleners geen rekening houden met het feit dat ze niet zomaar hun problemen willen vertellen aan iemand die ze nog niet vertrouwen (Foblets, Djait & Pieters, 2004, p. 118). Hetzelfde geldt voor allochtone jongeren, die aangeven dat ze hulpverleners niet altijd vertrouwen (Foblets, Djait & Pieters, 2004, p. 177).

#### *1.4.5 Wantrouwen en schaamte*

Uit het onderzoeksrapport van Lodewyckx, et al. (2005, p. 91) blijkt dat allochtone jongeren en hun ouders psychische hulpverlening wantrouwen en er zelfs met schaamte tegenover staan. Ze geven soms een andere betekenis aan lichamelijke, relationele of psychische

---

<sup>1</sup> Art. 37, 2° Decreet 7 maart 2008 betreffende de bijzondere jeugdbijstand, BS 15 april 2008

problemen, door deze toe te schrijven aan bovennatuurlijke krachten of geesten. Dit brengt met zich mee dat ze niet geloven in de westerse hulpverlening. Vaak associëren ze psychische hulp met gek zijn en zijn ze van mening dat dit binnen de familie geregeld moet worden. Dit wantrouwen kan gezien worden als een belangrijke drempel bij etnische minderheden om hulp te zoeken in de geestelijke gezondheidszorg.

Hun wantrouwen kan het gevolg zijn van vooroordelen tegenover de hulpverlening. Eveneens kunnen slechte ervaringen in het verleden met de hulpverlening wantrouwen veroorzaken (Sannen, 2003, p. 26). Specifiek in het geval van rondtrekkende bevolkingsgroepen heerst er een terughoudendheid m.b.t. de regelcultuur die doorgaans aanwezig is in diensten van formele hulpverlening (Steenssens & Vermeire, 2000 in Sannen, 2003, p. 26).

#### *1.4.6 Familiale dynamieken*

Binnen migrantengemeenschappen is er vaak sprake van verwantschapsrelaties en sociale netwerken. Deze relaties vormen een informele structuur voor onderlinge hulp en advies op basis van wederzijds vertrouwen (Sannen, 2003, p. 26). Er is met andere woorden een sterke gerichtheid op het 'wij'. Dit brengt met zich mee dat allochtonen eerder beroep wensen te doen op deze informele vorm van hulpverlening. Echter, de onderliggende reden hiervoor is niet eenduidig. Door te stellen dat dit uitsluitend te maken heeft met cultuurgebonden elementen, wordt de rol van de toegankelijkheid van formele diensten niet in rekening gebracht. Naar de inzichten met welk van beide factoren dit te maken heeft is weinig empirisch onderzoek gevoerd. Daarenboven spreken bevindingen elkaar soms tegen (Pauwels, 1994 in Sannen, 2003, p. 26). Baert (2001 in Sannen, 2003, p. 26) wijst erop dat de gezins- en familiale banden minder hecht zijn geworden. Hij stelt dat generaties minder met elkaar samenleven en dat mensen minder afhankelijk van anderen leven. Bij een probleem zijn ze hierdoor meer dan vroeger geneigd om gebruik te maken van formele diensten.

Op het vlak van communicatie met de consulent van de minderjarige naar aanleiding van een MOF-dossier situeert zich eveneens een verschil. Terwijl autochtone ouders in dat geval geneigd zijn om eerdere opvoedingsproblemen te melden, plaatsen allochtone ouders het MOF buiten het gezin en wordt er zelden melding gemaakt van problemen binnen het gezin of de opvoeding (Preventieteam Bijzondere Jeugdbijstand regio Antwerpen, 2004 in Lodewyckx, et al., 2005, p. 94).



## *1.5 Interculturalisering en cultuurgevoeligheid*

Interculturalisering richt zich op het cultuurgevoeliger maken van voorzieningen, om zo een gelijkwaardige kwaliteit en toegang tot het hulpverleningsaanbod te verschaffen aan zowel autochtone als allochtone jongeren. Interculturalisering trekt een veranderingsproces op gang, waarbij zoveel mogelijk in een voorziening wordt opgebouwd in functie van de etnisch-culturele diversiteit in de samenleving. Niet alleen de structuur van de voorziening, maar ook de medewerkers en het aanbod moeten worden afgestemd op de diversiteit (Roseeuw, 2011, p. 15). Volgens de Diversiteitswijzer van de8 is er nog een vierde domein waarop zo'n interculturaliseringsproces inwerkt, namelijk het cliënteel. Dit houdt in dat er gewerkt moet worden aan het vergroten van het draagvlak en de participatie van nieuwe cliënten wanneer men het aanbod aanpast. Het aanbod moet als het ware herkenbaar en aantrekkelijk worden voor allochtone hulpvragers (Diversiteitswijzer, z.d.). Een interculturaliseringproces werkt dus in op alle aspecten van een voorziening, waarbij deze aspecten niet los van elkaar kunnen worden gezien. Het aanbod moet immers aangepast zijn aan het cliënteel. Hier kan het personeel dan weer een rol in spelen. Er is dus sprake van een wisselwerking tussen de verschillende aspecten van een voorziening.

Cultuurgevoeligheid is een onderdeel van interculturalisering. De term heeft voornamelijk betrekking op de kennis, houding en methoden waarover de hulpverlener beschikt en waarvan hij gebruik maakt om ervoor te zorgen dat de hulpverlening toegankelijk en kwalitatief is voor etnisch-culturele minderheden. Niet enkel de cultuur van de hulpvrager telt. Hulpverleners hanteren immers een eigen referentiekader. Ze moeten zich hiervan bewust zijn om de hulpverlening te kunnen aanpassen aan diverse hulpvragers (Expertisenetwerk Cultuurgevoelige Jeugdhulp, 2014).

Interculturalisering is zowel van belang voor de hulpvragers als de hulpverleners. Hulpvragers vinden op die manier makkelijker hun weg in en naar de hulpverlening, terwijl de diversiteit voor hulpverleners verrijkend kan zijn. Een interculturaliseringsbeleid kan daarenboven tegemoetkomen aan knelpunten die zich voordoen in de hulpverlening aan allochtone cliënten, net omdat deze niet voldoende is afgestemd op de multiculturele populatie. Mogelijke knelpunten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

## 2 Knelpunten in de interculturele hulpverlening in voorzieningen

Het merendeel van de therapeutische behandelingen is gebaseerd op het westerse referentiekader. Als de hulpverlening wil aansluiten bij de behoeften, noden en eisen van de huidige maatschappij dienen de sociale en culturele veranderingen geïntegreerd te worden. Bovendien moet het hulpverleningsaanbod zich aan die veranderingen aanpassen. Dit is een grote uitdaging voor de hulpverlening als geheel (Jessurun, 2010, p. 24). Westers geschoolde hulpverleners suggereren dat hun theorieën en methodieken minder geschikt zijn voor hulpvragers met een andere etnisch-culturele achtergrond. Deze hulpvragers klagen op hun beurt dat westerse hulpverleners hen niet begrijpen. Taalproblemen en culturele verschillen worden als verklaring ingeroepen (Gailly, 2008, p. 153).

Hieronder worden enkele knelpunten toegelicht die zich in de interculturele hulpverlening kunnen voordoen. Achtereenvolgens komen volgende knelpunten aan bod: overculturalisering, onvoldoende kennis van cultuurspecifieke elementen, gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand, hulpverlening vs. integratie, communicatie en het opbouwen van een werkzame relatie.

### 2.1 *Overculturalisering*

Een eerste knelpunt is dat de hulpverlening te sterk geculturaliseerd is, en op die manier voorbijgaat aan de individuele hulpvraag van de cliënt (Scheirlinck, 2005). Wanneer er zich tijdens de hulpverlening misverstanden, conflicten of problemen voordoen, gaat het vaak om ethische kwesties, waarbij bepaalde waarden en normen met elkaar botsen. In het geval van allochtone hulpvragers worden deze botsingen vaak toegeschreven aan culturele verschillen. Hierin schuilt het gevaar dat er te veel nadruk gelegd wordt op deze culturele verschillen, die vervolgens geproblematiseerd worden. Hiermee is niet gezegd dat cultuurverschillen geen rol kunnen spelen, maar het is belangrijk dat begeleiders een adequaat inzicht ontwikkelen met betrekking tot welke cultuurverschillen relevant zijn en welke niet. De rol van interculturele communicatie is hier van belang (Scheirlinck, 2005).

Sultan Balli (2012, p. 2) vat overculturalisering in een treffende quote: *“Alles is cultuur. Maar cultuur is ook niet alles. Cultuurverschillen zijn niet het probleem. Wel hoe ermee wordt omgegaan”*. Het gevaar om de hulpvraag of het gedrag van de cliënt te culturaliseren loert voortdurend om de hoek (Roseeuw, 2011, p. 33). Gedrag beschouwt men dan als zijnde eigen aan een bepaalde cultuur, wat de aanwezigheid van stereotypen versterkt. Een 17-jarige

jongen van Turkse afkomst die komt aankloppen met adolescentieproblemen loopt het risico om gezien te worden als een Turk, en niet als een 17-jarige jongen met adolescentieproblemen. Allochtone cliënten mogen met andere woorden niet herleid worden tot enkel hun cultuur. Hulpverleners zijn zich er niet altijd van bewust dat ze hun intern referentiekader vooropstellen. Impliciet stellen ze de eigen waarden en normen centraal, terwijl alles wat daarvan afwijkt beschouwd wordt als inferieur. Deze tendens wordt etnocentrisme genoemd (Roseeuw, 2011, p. 33).

## 2.2 *Onvoldoende kennis van cultuurspecifieke elementen*

In bepaalde situaties spelen culturele verschillen wel degelijk een rol (Scheirlinck, 2005). Allochtone hulpvragers kunnen aankloppen bij de hulpverlening met een specifieke problematiek die te maken heeft met hun culturele achtergrond, hun voorgeschiedenis of hun sociaaleconomische situatie. Deze hulpvragen hebben dan betrekking op omgangsvormen, communicatie, waarden en normen of migratie. Bij dit soort hulpvragen is het dan ook noodzakelijk dat hulpverleners beschikken over voldoende kennis of inzicht in dergelijke problematieken. In zo'n gevallen moet er wel degelijk rekening gehouden worden met deze cultuurspecifieke eigenheid van de cliënt (Scheirlinck, 2005).

Hoewel afstemming belangrijk is, schuilt ook hier het gevaar van overculturalisering. Hulpverleners moeten er op toezien dat ze die kennis enkel hanteren in dat ene specifieke geval en dat ze geen veralgemeningen hanteren op basis van die kennis. Het risico van stereotypering duikt ook hier weer op. Getuigenissen van allochtone jongeren tonen aan dat autochtonen positieve ervaringen met allochtonen zeer sterk individualiseren, terwijl negatieve ervaringen al snel veralgemeend worden naar de brede etnische groep (Foblets, Djait & Pieters, 2004, p. 146).

Deze valkuil wordt ook wel beschreven als *the illusion of colour-blindness*. Men gaat ervan uit dat de cliënt met een andere huidskleur zich in niets onderscheidt van andere cliënten (Block, 1981 in Jessurun, 2011, p. 30). Dit ontkennen van kleur heeft twee implicaties. Enerzijds houdt het geen rekening met het "wit" zijn van de hulpverlener, anderzijds niet met de kleur van de cliënt. Dit kan ertoe leiden dat de hulpverlener iets als pathologisch beschouwt, terwijl dit niet zo hoeft te zijn. Aan de ene kant is het niet-discrimineren in de zin van geen onderscheid maken en geen waardeoordeel vellen een positief gegeven, maar het ontkennen van verschillen die bestaan tussen bevolkingsgroepen is dan weer een negatief punt (Jessurun, 2010, p. 30). Jessurun & Arends (1990 in Jessurun, 2011, p. 30) zijn van oordeel

dat men juist door op een positieve manier om te gaan met verschillen voor alle partijen een bevredigende oplossing kan vinden.

### *2.3 Gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand*

Een derde knelpunt heeft te maken met het gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand. In België zijn er veel te weinig allochtonen werkzaam in de zorgsector stelt Bruno Aerts, directeur van de Vereniging voor Social Profit Ondernemingen (Verso) (Van Braeckel, 2013, p. 4). Van een evenredige vertegenwoordiging ontbreekt elk spoor. Echter, het is niet enkel slecht nieuws dat de klok luidt. De trend van de voorbije jaren is namelijk positief. Zo blijkt dat het aandeel allochtonen werkend in de social profit stijgt met ruim 6% per jaar. In de gezondheidszorg kan er een stijging worden opgemerkt van 8,7 % in 2007 naar 12,6 % in 2012. Verschillende factoren bieden een verklaring voor deze positieve kentering. De laatste tien jaar schenkt de social profit meer aandacht aan diversiteit. Zo richtte het VIVO, Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding, in 2001 een Steunpunt Diversiteit op. Daarnaast werden er afspraken gemaakt tussen sociale partners. Een resultaat hiervan is het Vlaams Intersectoraal Akkoord 4, waarin afgesproken werd dat 10 % van alle bijkomende jobs ingevuld moet worden door mensen van buitenlandse afkomst. Echter, vaak zijn er toch nog drempels. De kennis van het Nederlands dient goed te zijn indien men werkt met Nederlandstalige cliënten. Daarnaast heeft het eveneens te maken met een cultuuraspect. In bepaalde culturen wordt ‘verzorgen’ niet gezien als een job, maar als iets wat gedaan wordt voor ouders of kinderen. VIVO startte een aantal jaren geleden met het project ‘Hard(t) nodig’ met als doel meer allochtonen naar de zorg leiden. Tine Winnelinckx van VIVO legt uit dat er in deze sector te weinig rolmodellen beschikbaar zijn voor allochtone jongeren (Van Braeckel, 2013, p 6). Ondersteuningsteam Allochtonen Antwerpen (2011, p. 3) bevestigt dat er onvoldoende identificatiefiguren zijn voor allochtonen. In het project trachtte men door middel van inleefdagen allochtonen te bereiken. Ten slotte voegt Lon Holtzer hieraan toe dat het een goede zaak is dat het personeelsbestand qua diversiteit mee evolueert met het cliëntenbestand (Van Braeckel, 2013, p. 7). Het huidige hulpverleningslandschap weerspiegelt de diversiteit in de samenleving niet voldoende (Ondersteuningsteam Allochtonen Antwerpen, 2011, p. 3).

Echter, aan de tewerkstelling van allochtone hulpverleners zijn ook risico's verbonden (Scheirlinck, 2005). Het eerste risico is dat allochtone hulpvragers steeds aan hen zouden worden toegewezen. Het is echter onhaalbaar en eveneens onwenselijk om aan iedereen een

hulpverlener toe te wijzen van de eigen etnische afkomst. Allochtone hulpverleners geven aan dat ze het vaak moeilijker vinden om met een hulpvrager van dezelfde etnische afkomst te werken, omwille van onvervulbare verwachtingen op een voorkeursbehandeling (Geldof, 2011, p. 16). Het tweede risico is dat allochtone hulpverleners gezien worden als een soort expert, die alle vragen en problemen die zich voordoen in het werken met allochtone hulpvragers kan en moet oplossen (Scheirlinck, 2005).

#### *2.4 Hulpverlening vs. integratie*

Een vierde knelpunt gaat over hulpverlening versus integratie. Aangezien iedereen recht heeft op gepaste hulp en ondersteuning, hebben de hulpaanbieders de plicht hun hulpaanbod eveneens toegankelijk te maken voor etnisch-culturele minderheden (Roseeuw, 2011, p. 34). Op die manier kan men de indruk krijgen dat de hulpverlening verbonden is aan integratie, maar niets is minder waar. De taak van een integratiedienst is mensen helpen met hun integratie in de samenleving, terwijl de taak van een hulpverlener eruit bestaat om ondersteuning te bieden aan een hulpvraag van een cliënt (Scheirlinck, 2005). De doelstellingen van een integratiedienst en de hulpverlening zijn dus verschillend. Weigeren een tolk in te schakelen omdat de cliënt anders toch nooit de taal zal leren, is dus volledig uit den boze in de hulpverlening. Bovendien is hulpverlening een vorm van maatzorg. Dit wil zeggen dat het de hulpverlener is die zich moet afstemmen op de cliënt en niet omgekeerd. Hoewel de hulpverlener zich niet moet bezighouden met integratie, kan het effect van maatzorg toch bevorderend werken voor het integratieproces. Allochtone hulpvragers kunnen in de hulpverlening hun blik verruimen, nieuwe inzichten opdoen en zin krijgen in het leren van de taal. Dit kan een positief neveneffect zijn van de hulpverlening, maar het vormt geen doelstelling op zich (Roseeuw, 2011, p. 34).

Mijns inziens is het de taak van een hulpverlener om, binnen het kader van de voorziening waarin hij werkt, ondersteuning te bieden aan de hulpvraag van een cliënt. Wanneer deze hulpvraag enkel en alleen te maken heeft met het integratieproces in de samenleving, is een integratiedienst voor deze hulpvraag geschikter. Is het echter zo dat de cliënt zich aanmeldt met een hulpvraag die niet zozeer gericht is op het bevorderen van het integratieproces, maar waarin wel elementen zitten verweven die hiermee te maken hebben, kan een hulpverlener hier evenzeer aan tegemoetkomen.

## 2.5 *Communicatie*

Een vijfde knelpunt situeert zich op het vlak van communicatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Er zijn drie oorzaken van miscommunicatie (Pinto, 2004, p. 67). Ten eerste kan miscommunicatie ontstaan door verwarring. Mensen die geconfronteerd worden met een andere dan hun eigen cultuur hebben vaak de neiging om alles wat er gezegd wordt erg letterlijk te nemen, ook al gaat het soms over een standaarduitdrukking, een zegswijze of een beleefdheid. Een tweede mogelijke oorzaak van miscommunicatie is het vergelijken van culturen. Om verschillen in waarden en normen te ontdekken, moet men zich eerst bewust zijn van de eigen waarden en normen. Echter, mensen worden zich pas echt bewust van hun eigen cultuur wanneer ze in aanraking komen met een andere cultuur. Om die reden is het quasi onmogelijk om waarde vrij en objectief naar andere culturen te kijken. Opgroeien in een bepaalde cultuur brengt met zich mee dat men bepaalde waarden en normen meekrijgt. Logischerwijze prefereren mensen eerder hun eigen cultuur. De miscommunicatie kan optreden, juist omdat mensen een andere cultuur steeds vanuit hun eigen perspectief en hun eigen waarden en normen beoordelen. Een derde oorzaak sluit hier nauw bij aan. Pinto (2004, p. 68) veronderstelt dat mensen gedurende hun opvoeding leren om hun eigen cultuur als juist en passend te zien. Gedragingen uit een andere cultuur kunnen op die manier gezien worden als niet wenselijk, of in extremere gevallen als absoluut verkeerd.

Aan deze drie oorzaken die mogelijks de interculturele communicatie verstoren, zijn twee struikelblokken verbonden. Het eerste struikelblok is dat de waarneming, de beleving en de interpretatie gevormd worden op basis van het kader van de eigen waarden en normen, waarvan men zich tegelijkertijd slechts gedeeltelijk bewust is. Het tweede struikelblok is dat mensen hun persoonlijke wensen, beperkingen en grenzen onvoldoende aan elkaar duidelijk maken, omwille van het feit dat ze niet vertrouwd zijn met andermans communicatiecodes en culturele waarden.

Uit klinische ervaringen van Ben Driss (1999, p. 113) blijkt dat een aantal allochtone jongeren tijdens de consultatie bijna niets zeggen. Wanneer ze iets zeggen is dit vaak op een monotone en mechanische wijze zonder affectieve ondertoon. Hierbij geven ze de indruk dat niets hen raakt. Dit fenomeen omschrijven hulpverleners als een "leegte". Het klinisch beeld van dergelijke jongeren wijst echter vaak op een onderliggend probleem dat zijn oorsprong meestal vindt in de kindertijd.

## 2.6 *Opbouwen van een werkzame relatie*

In het werken met cliënten met een andere etnisch-culturele achtergrond kan de cliënt qua klasse en opvattingen ver afstaan van de eigen belevingswereld van de hulpverlener (Jessurun, 2010, p. 29). Dit kan het opbouwen van een werkzame relatie bemoeilijken. Onbewust gehanteerde stereotypen en vooroordelen over bepaalde bevolkingsgroepen en categorieën kunnen voor een zodanig spanningsveld zorgen tussen eigen normen, waarden en verwachtingen en die van de cliënt (Jessurun, 2010, p. 29). Hoe groter de culturele afstand tussen de hulpverlener en de hulpvrager, hoe moeilijker het is om een hulpverleningsrelatie op te bouwen (van de Haterd, et al., 2010, p. 23).

Om met deze knelpunten om te gaan dienen hulpverleners te beschikken over een aantal competenties. Door over bepaalde competenties te beschikken kunnen bepaalde knelpunten eveneens vermeden worden. De competenties die hulpverleners zich eigen moeten maken worden besproken in het volgende hoofdstuk.

## **3 Interculturele competenties**

Hoofdstuk drie behandelt de interculturele competenties. Eerst wordt dit begrip gedefinieerd. Daarna worden de componenten besproken. Vervolgens wordt toegelicht over welke competenties hulpverleners dienen te beschikken in een interculturele context. Er wordt afgesloten met enkele misvattingen die hier rond bestaan.

### *3.1 Definitie*

Interculturele competenties zijn competenties waarmee hulpverleners adequaat hulp kunnen verlenen aan hulpvragers met een andere etnische of culturele achtergrond dan zichzelf (Kramer, 2007, als in van de Haterd, Poll, Felten, Vos, & Bellaart, 2010, p. 17). De competenties omvatten een geïntegreerd geheel van drie componenten.

Zo zijn interculturele competenties een geheel van kennis, houdingen en vaardigheden waardoor de hulpverlener in staat is een gelijkwaardig hulpaanbod te bieden, ongeacht de etniciteit van de hulpvrager. Het is een proces waarbij de hulpverlener het vermogen ontwikkelt om adequaat en flexibel om te gaan met diversiteit tussen de cliënt en zichzelf. Dit vermogen om dergelijke houding aan te nemen is onlosmakelijk verbonden met de professionele verantwoordelijkheid waarover hulpverleners dienen te beschikken (Roseeuw, 2011, p. 59).

### 3.2 Componenten

Interculturele competenties bestaan uit drie componenten. Werken aan interculturele competenties is werken aan de interactie van kennis, houdingen en vaardigheden (Diversiteitswijzer, z.d.). De eerste component, kennis, houdt in dat van het personeel verwacht wordt dat ze een aantal essentiële elementen weten. Personeelsleden moeten op de hoogte zijn van de visie om te weten wat de voorziening wil bereiken. Alle personeelsleden worden immers verwacht de visie van de voorziening te dragen. Daarnaast is kennis over de doelgroepen waarop de voorziening zich richt een basiselement. Ten slotte is kennis van de hulpmiddelen om het diversiteitsbeleid in de dagelijkse praktijk om te zetten van belang (Diversiteitswijzer, z.d.). Beschikken over kennis is slechts een eerste stap. Er zijn namelijk ook vaardigheden nodig om deze theoretische kennis in de praktijk om te zetten. Belangrijke vaardigheden die nodig zijn om te spreken van interculturele competenties zijn actief luisteren, in dialoog treden, empathie tonen, grenzen stellen en consequent handelen. Echter, vaardigheden verwerven zonder over kennis van de eisen en beperkingen die de cultuur of situatie stelt te beschikken is niet mogelijk. Over kennis beschikken over anderen en hun cultuur zonder over vaardigheden te beschikken biedt tevens geen toegevoegde waarde (Roseeuw, 2011, p. 59). Beide componenten zijn noodzakelijk om interculturele competenties te creëren. Ten slotte is de derde component houding van belang. Uit de houding van de hulpverlener moet blijken dat hij er zich van bewust is dat mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond handelen en denken vanuit andere referentiekaders. Enerzijds is dit besef nodig omdat de afwezigheid hiervan kan leiden tot onbegrip en frustratie. Anderzijds mag dit besef niet leiden tot stereotypering en hokjesdenken. Cliënten moeten benaderd worden als mensen, niet als vertegenwoordigers van een bepaalde cultuur.

### 3.3 Interculturele competenties

Als de drie componenten samengenomen worden, kan een intercultureel competent persoon beschreven worden als iemand die voldoet aan de volgende tien criteria (Shadid, 2010, p. 3):

- Weinig vooroordelen hebben;
- Over een sterk empathisch vermogen beschikken;
- Open minded zijn;
- Bereid zijn de wereld ook via de bril van anderen te bekijken;
- Ambigüiteit tolereren;
- Een cultuurrelativistische houding hebben;



- Makkelijk aanpassen aan nieuwe en onbekende situaties;
- Kennis hebben van omstandigheden en culturen van andere groepen;
- In de omgang met anderen naar overeenkomsten zoeken;
- Anderen respecteren en rekening houden met hun wensen.

De lat wordt, zoals blijkt uit bovenstaande criteria, erg hoog gelegd. Het is een illusie om te denken dat hulpverleners door het volgen van een cursus voldoen aan deze criteria. Het zijn met andere woorden geen competenties die zomaar aangeleerd kunnen worden. Echter, het ontwikkelen van interculturele competenties is een proces van lange termijn. Een vorming kan hulpverleners wel gevoelig maken voor bovenstaande vaardigheden en houdingen. De motivatie om te zoeken naar een derde perspectief speelt hier ook een rol in. Dit houdt in dat noch de eigen cultuur, noch de cultuur van de allochtone cliënt als uitgangspunt fungeert, maar dat men op zoek gaat naar een derde perspectief dat beide culturen verenigt (Shadid, 2010, p. 4).

In tegenstelling tot Shadid (2010, p. 3) die tien criteria beschrijft waaraan een intercultureel competent persoon dient te voldoen, gaan van de Haterd, et al. (2010, p. 32) ervan uit dat er vier algemene interculturele competenties bestaan, die elk een kennis-, houding- en vaardighedencomponent bevatten. De eerste competentie houdt in dat hulpverleners in staat dienen te zijn om hun eigen referentiekader en dat van de hulpvrager met een andere etnisch-culturele achtergrond in kaart te brengen. Indien de hulpverlener hiertoe in staat is, is dit een teken dat er recht wordt gedaan aan de hulpvrager, zijn situatie en zijn wensen. Een kenniscomponent is dan bijvoorbeeld dat hij kennis heeft van de algemene lijnen van de cultuur, over culturele aspecten van verschillende etnische groepen en over de sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen groepen (Shadid, 2000 in van de Haterd, et al., 2010, p. 32). Qua houding dient de hulpverlener interesse te hebben in andere denkbeelden (Knipscheer & Kleber, 2004 in van de Haterd, et al., 2010, p. 32) en moet hij bereid zijn te zoeken naar mogelijke overeenkomsten met zijn eigen cultuur. Een voorbeeld van een vaardigheid is dat de hulpverlener zich niet laat leiden door stereotypen of door eerdere ervaringen met mensen van dezelfde etnische groep. Integendeel, een intercultureel competente hulpverlener vraagt naar de situatie, waarden en wensen van de hulpvrager (Bellaart, 2004 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Terwijl van de Haterd, et al. (2010, p. 32) het in kaart brengen van beide referentiekaders als een eerste interculturele competentie zien, is Jessurun (2010, p. 28) van oordeel dat interculturele competenties pas tot stand kunnen komen wanneer de hulpverlener zich bewust is van de impact van zijn eigen

achtergrond en zijn waarden en normen op zijn denken en handelen. In dit opzicht is kennis over en inzicht in de eigen etniciteit dus een noodzakelijke voorwaarde om tot kennis over de cultuur en denkwereld van de cliënt te komen. In het eerste geval is het in kaart brengen van referentiekaders een onderdeel van interculturele competenties, terwijl dit in het tweede geval gezien wordt als iets wat voorafgaat aan de verwerving van interculturele competenties.

De tweede competentie heet omgaan met barrières in interculturele communicatie. Voor deze competentie is het belangrijk dat de hulpverlener communicatief vaardig is en efficiënt kan communiceren met hulpvragers uit een andere etnisch-culturele groep. Het doel is immers dat de hulpverlener en de hulpvrager elkaar begrijpen (van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Wat hier belangrijk is, is kennis van communicatiestijlen en communicatiecodes in verschillende culturen (Bellaart & Brown, 2009 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Ook inzicht in situaties waarin er beroep moet gedaan worden op een tolk hoort hierbij (Bellaart, 2004 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Een aspect van de houding is dat hulpverleners zich niet laten afschrikken door situaties die qua communicatie onvoorspelbaar zijn (Kaldenbach, 2006 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Vaardigheden ten slotte die deze competentie kenmerken zijn omgaan met tolken in de hulpverlening aan individuele hulpvragers. Nog belangrijker is dat de hulpverlener informatie overbrengt op een begrijpelijke wijze (Tan, Bekkema & Öry, 2008 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Daarnaast moet de hulpverlener ook non-verbale communicatie begrijpen (Jessurun, 2010, p. 27).

De derde interculturele competentie houdt in dat de hulpverlener in staat is om een werkzame vertrouwensrelatie op te bouwen en in stand te houden, zodat de hulpvrager zich op zijn gemak voelt, zijn verhaal durft te vertellen en vragen durft te stellen (van de Haterd, et al., 2010, p. 34). Indien de cliënt met een andere etnisch-culturele achtergrond qua klasse en opvattingen ver afstaat van de belevingswereld van de hulpverlener, wordt het opbouwen van een werkzame relatie bemoeilijkt (Jessurun, 2010, p. 29). Noodzakelijke kennis waarover de hulpverlener voor deze competentie dient te beschikken is dat hij weet dat er eerst vertrouwen moet zijn alvorens de cliënt met zijn hulpvraag naar buiten durft komen (Bellaart, 2004 in van de Haterd, et al., 2010, p. 34). Een houding die hieraan kan bijdragen is openstaan voor de verhalen van de hulpvrager en niet veroordelend zijn (Felten, 2008, p. 2). Vaardigheden die hier van belang zijn, zijn empathie voor de situatie waarin de hulpvrager zich bevindt (Shadid, 2000 in van de Haterd, et al., 2010, p. 34) en motiverend werken zodat de hulpvrager niet afhaakt (Pels et al., 2009 in van de Haterd, et al., 2010, p. 34).

De vierde en laatste competentie gaat over interculturele samenwerking. Deze competentie richt zich op de samenstelling van het personeelsbestand en hoe hulpverleners uit verschillende culturele groepen met elkaar omgaan. Elke hulpverlener moet in staat zijn om met hulpverleners afkomstig uit een andere culturele groep dan zichzelf samen te werken. Hierbij is het doel een verbetering van de hulpverlening. Om dit te bereiken, dienen ze gebruik te maken van elkaars deskundigheid (van de Haterd, et al., 2010, p. 35). Een hulpverlener die voldoet aan deze competentie weet hoe belangrijk het is om van elkaar te leren. Op die manier kan de hulpverlening beter aansluiten bij verschillende soorten cliënten. Uit de houding van de hulpverlener moet blijken dat hij diversiteit in een team als een meerwaarde ziet (van Geffen, 2007 in van de Haterd, et al., 2010, p. 35). Daarnaast dient hij interesse te hebben in verschillen en overeenkomsten met de ander, waarbij hij een niet-veroordelende houding aanneemt. Gelijkwaardigheid wordt met andere woorden als uitgangspunt gehanteerd (Vos, 2009 in van de Haterd, et al., 2010, p. 35). Een voorbeeld van een vaardigheid waarover een hulpverlener moet beschikken is dat hij gebruik maakt van interculturele kennis van collega's, zonder deze kennis als enige bron te hanteren (van de Haterd, et al., 2010, p. 35). Een tweede vaardigheid is dat de hulpverlener in staat is de positieve kant van anderen te benoemen en stereotypering te voorkomen (Bellaart, 2004 in van de Haterd, et al., 2010, p. 35).

### *3.4 Misvattingen*

Het belang van interculturele competenties wordt steeds meer benadrukt in deze multiculturele samenleving. De sterke nadruk hierop gaat echter gepaard met enkele misvattingen die Shadid (2010, p. 2) beschrijft. Een eerste misvatting die heerst rond interculturele competenties is dat deze enkel noodzakelijk zouden zijn voor autochtone hulpverleners. Echter, zowel voor autochtone als allochtone hulpverleners zijn deze competenties onontbeerlijk. Allochtone hulpverleners moeten eveneens in staat zijn om professionele hulp te bieden aan hulpvragers met diverse sociaaleconomische en culturele achtergronden, zowel van autochtone als allochtone afkomst. Een tweede misvatting houdt in dat interculturele competenties hoofdzakelijk bestaan uit kennis van andere culturen. Echter, kennis is slechts één onderdeel van deze competenties. Naast kennis zijn ook houding en vaardigheden van belang. Een derde en laatste misvatting is dat dergelijke competenties enkel van toepassing zijn in werksituaties. Echter, het stopt niet bij werksituaties. Interculturele competenties zijn nuttig in werksituaties, maar ze vormen een onderdeel van een levenshouding (Shadid, 2010, p. 2). Gailly (2008 in Steunpunt Cultuursensitieve Zorg, 2010,

p. 2) omschrijft dit in volgend citaat: *“Cultuursensitieve hulpverlening is geen specialisatie maar een basishouding.”*

## **DEEL II: Het onderzoek**

In dit deel wordt het uitgevoerde onderzoek toegelicht. Eerst volgt de probleemstelling, waaruit de onderzoeksvragen voortvloeien. Daarna volgt een toelichting van het onderzoeksdesign.

### **1 Onderzoeksvragen**

De centrale doelstelling van dit onderzoek is meer inzicht verschaffen in de manier waarop de begeleiding aan allochtone jongeren plaatsvindt. De focus ligt op het perspectief van de hulpverlener. Het is namelijk de bedoeling om na te gaan met welke knelpunten hulpverleners geconfronteerd worden in de begeleiding van allochtone jongeren. Daarna wordt er getracht te detecteren over welke interculturele competenties begeleiders moeten beschikken om te werken in een interculturele context. Iedereen heeft immers recht op hulpverlening, ongeacht zijn culturele of sociaaleconomische achtergrond (van der Gaag & Speet, 2010, p. 1).

Veel onderzoek rond interculturalisering en het tot stand brengen van een cultuursensitieve hulpverlening verdedigt het belang hiervan door een stappenplan te voorzien om dit proces op gang te brengen in voorzieningen. Zo ontwikkelde Roseeuw (2011, p. 15) een stappenplan bestaande uit vier stappen. Ook op de website van het kennisknooppunt interculturaliseren spreken ze over negen stappen om dit proces te realiseren (Kennisknooppunt interculturaliseren, z.d.). Daarom wordt in dit onderzoek een andere invalshoek gekozen. De knelpunten waarmee begeleiders worden geconfronteerd in de begeleiding aan allochtone jongeren vormen het uitgangspunt.

Dit onderzoek bestaat uit drie delen. In het eerste deel wordt nagegaan in welke mate de hulpverlening aan allochtone jongeren anders is dan de hulpverlening aan autochtone jongeren. Van Leeuwen-den Dekker, Brink & van Bergen (2010, p. 1) onderscheiden acht fasen in de hulpverlening. Voor elk van deze fasen wordt getracht de verschillen in kaart te brengen. In het tweede deel worden de knelpunten opgelijst. Er wordt een overzicht gemaakt van elementen die de begeleiding aan allochtone jongeren bemoeilijken. In het derde deel wordt gedetecteerd over welke interculturele competenties begeleiders dienen te beschikken. Interculturele competenties bestaan uit drie componenten, namelijk kennis, houding en vaardigheden (Diversiteitswijzer, z.d.). Dit leidt tot de volgende onderzoeksvragen<sup>2</sup>:

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor het conceptueel schema

- 1) In welke mate is de hulpverlening aan allochtone jongeren verschillend van de hulpverlening aan autochtone jongeren?
- 2) In hoeverre worden begeleiders met knelpunten geconfronteerd in het omgaan met jongeren van allochtone afkomst?
  - Met welke knelpunten worden ze geconfronteerd?
- 3) Over welke interculturele competenties dienen begeleiders te beschikken om met allochtone jongeren te werken?
  - Over welke kennis dienen ze te beschikken?
  - Welke houding moeten begeleiders aannemen?
  - Over welke vaardigheden moeten begeleiders beschikken?

## **2 Onderzoeksdesign**

Het onderzoeksdesign vangt aan met een verantwoording wat betreft de keuze om een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Daarna wordt de steekproefmethode beschreven. Vervolgens komen de analyse-eenheden aan bod. Nadien wordt de dataverzamelingmethode toegelicht. Het laatste deel beschrijft de data-analyse.

### *2.1 Verantwoording kwalitatief onderzoek*

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden werd er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De verantwoording voor deze keuze ligt in meerdere redenen. De eerste reden is dat deze masterproef een complex thema behandelt. In de interculturele hulpverlening moeten hulpverleners omgaan met de etnisch-culturele diversiteit die aanwezig is in voorzieningen. Aangezien het hulpverleningsaanbod is opgebouwd volgens het westers referentiekader kan dit de hulpverlening aan jongeren van allochtone afkomst bemoeilijken (Jessurun, 2010, p. 24). De tweede reden omhelst het feit dat bij kwalitatief onderzoek de dagelijkse werkelijkheid van de onderzoekssubjecten centraal staat (Mortelmans, 2007, p. 21). Aangezien begeleiders dagdagelijks in aanraking komen met verschillende soorten hulpvragers vormen zij het uitgangspunt. Ten slotte laat kwalitatief onderzoek toe om fenomenen in de diepte te beschrijven (Mortelmans, 2010, p. 84). Er werd geprobeerd een gedetailleerd inzicht te verkrijgen in de begeleiding aan allochtone jongeren.

## 2.2 *Steekproefmethode*

Een steekproef in kwalitatief onderzoek wordt doelgericht samengesteld (Mortelmans, 2010, p. 100). Om deze steekproef samen te stellen werden drie criteria vooropgesteld. Het eerste criterium had betrekking op de sector waaruit voorzieningen werden geselecteerd. Hier vormde de Bijzondere Jeugdzorg de doelgroep. De Bijzondere Jeugdzorg richt zich op kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar en hun gezinnen. Ze worden begeleid door een voorziening, project of dienst van de Bijzondere Jeugdzorg. Tot 1 maart 2014 werden ze hiernaar verwezen via het CBJ of via de jeugdrechtbank (Steunpunt Jeugdhulp, 2014). Sinds de invoering van de ITP is de instroom naar de voorzieningen veranderd (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014, p. 3).

Voor het tweede criterium werd gekeken naar het soort voorziening. Aangezien de private sector van de Bijzondere Jeugdzorg zeer breed is, werd er aanvankelijk voor gekozen om te focussen op één begeleidingsvorm, namelijk residentiële voorzieningen. Sinds 1 januari 2013 zijn een aantal voorzieningen uit de Bijzondere Jeugdzorg ingestapt in het EMK. De oude erkenningscategorieën waarin jongeren residentieel verbleven zijn een begeleidingstehuis en een OOOO. Vertaald naar modules betekent dit dat het in deze masterproef de bedoeling was om enkel voorzieningen te bevragen die de module verblijf aanbieden. Wanneer de maatregelen uit tabellen 3 en 4 uit hoofdstuk één in deel I vertaald worden naar modules, blijkt dat de module verblijf bij allochtone jongeren het meest voorkomend is. Enkel de maatregelen op maat waarvan een module beschikbaar is werden hier in rekening genomen. Naast de private sector kwamen ook de gemeenschapsinstellingen in aanmerking. Omwille van onvoldoende positieve respons tot deelname aan deze masterproef, werden de analyse-eenheden uitgebreid naar begeleiders tewerkgesteld in een dagcentrum. Er werd gekozen voor dagcentra, omdat de kenmerken hiervan gelijkaardig zijn aan die van een residentiële voorziening. Jongeren zijn eveneens gedurende een bepaalde tijd in een voorziening in begeleiding. Met andere woorden, de jongeren komen naar de voorziening en de begeleiding gebeurt niet enkel in hun context. De meeste raakvlakken worden geacht aanwezig te zijn tussen residentiële voorzieningen en dagcentra.

Het derde criterium ten slotte betrof de geografische afbakening van de steekproef. In deze masterproef werden twee regio's bevraagd. Het ging enerzijds om de regio Antwerpen en anderzijds om de regio Kempen. In Antwerpen startte op 1 januari 2013 een project rond cultuurgevoelige jeugdhulp (Steunpunt Jeugdhulp, 2014). Er zijn eveneens interculturele

bemiddelaars tewerkgesteld. In de Kempen echter is dit nog niet het geval (Lievens, 05.03.2014). Omwille van deze discrepantie werd het interessant geacht om deze twee regio's te bevragen. De drie criteria worden schematisch voorgesteld in onderstaande steekproefmatrix.

*Tabel 5: Steekproefmatrix*

| Sector               | Module                        | Regio     |        |
|----------------------|-------------------------------|-----------|--------|
|                      |                               | Antwerpen | Kempen |
| Bijzondere Jeugdzorg | Module verblijf en dagcentrum | 5         | 5      |

De steekproefmethode die centraal stond was heterogene of maximale variatie. Onderzoek dat in het verleden werd gedaan naar interculturalisering spitste zich vooral toe op hoe voorzieningen zo'n proces kunnen realiseren. Echter, over het perspectief dat vooropstaat in deze masterproef, namelijk de focus op de knelpunten, werd slechts beperkte literatuur teruggevonden. Er is met andere woorden al wel wat onderzoek rond deze materie verricht, maar het perspectief dat hier centraal staat is weinig belicht.

Daarnaast speelde de pragmatische steekproefmethode een rol. Aangezien er niet genoeg oorspronkelijk gewenste analyse-eenheden wensten mee te werken, moest de doelgroep uitgebreid worden naar dagcentra.

Om de toegang tot de respondenten te verzekeren werden deze eerst per e-mail gecontacteerd. De voorzieningen die nalieten de e-mail te beantwoorden werden telefonisch gecontacteerd. Ofwel wensten ze niet deel te nemen, ofwel werd er een afspraak gemaakt. Daarnaast werd er een incentive gekoppeld aan hun bereidheid tot deelname aan een interview. De incentive bestond uit een afgewerkte versie van de masterproef.



### 2.3 Analyse-eenheden

In totaal werden 27 voorzieningen gecontacteerd met de vraag tot deelname aan een interview. Tien respondenten wensten op deze vraag in te gaan. De 17 resterende voorzieningen wensten niet deel te nemen. Sommige voorzieningen gaven aan geen tijd te kunnen vrijmaken omwille van een reorganisatie, personeelwissels of eigen in te vullen prioriteiten. Daarnaast hebben een aantal voorzieningen nog geen jongeren van allochtone afkomst begeleid. Ze konden met andere woorden geen relevante informatie aanleveren, dus werden ze uit de steekproef gehaald. Ten slotte bleven ook een aantal mails onbeantwoord of werd er geen gevolg gegeven aan een telefonisch contact. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de voorzieningen die niet wensten deel te nemen.

Tabel 6: Overzicht van voorzieningen die niet wensten deel te nemen (n=17)

| MFC              | Begeleidingstehuizen         | OOOC                        |
|------------------|------------------------------|-----------------------------|
| MFC Ivo Cornelis | Begeleidingstehuis Van Celst | OOOC De Grote Robijn        |
| MFC Damerveld    | Jongenhuis Ivo Cornelis      | OOOC 't Kruispunt           |
| MFC De Waaiburg  | De Regenboog                 | OOOC Elegast Potgieter      |
| MFC Wingerdbloei | Vreugdeborg                  | OOOC Elegast Harmonie       |
| MFC Elegast      | Home Boeckenberg             | OOOC Elegast Jacob Jordaens |
|                  | Den Overstap                 |                             |
|                  | Elegast Conscience           |                             |

Alvorens van start te zijn gegaan met de dataverzameling in de regio's Antwerpen en Kempen werd er een testinterview afgenomen. Dit testinterview werd afgenomen van een begeleider in CANO-begeleidingstehuis Pieter Simenon. Op die manier werd nagegaan in welke mate de vragenlijst specifiek genoeg was opgesteld. Op basis van de verkregen feedback werd met de werkelijke dataverzameling gestart.

In tabel 7 worden de analyse-eenheden in chronische volgorde weergegeven. Zowel bij Beukenhof als bij de Draaiboom werden telkens twee begeleiders afzonderlijk bevroegd. In dagcentrum Bohets verkozen twee respondenten om samen bevroegd te worden, zodat ze aanvullend konden werken. Deze bevroeging werd als één interview geteld. Een dubbelinterview vergroot de kans op sociaal wenselijke antwoorden, maar dit was hier niet het geval. In de andere voorzieningen werd steeds één begeleider bevroegd. Aldus werden in totaal tien respondenten werkzaam in acht verschillende voorzieningen bevroegd. Het ging

om één gemeenschapsinstelling, één OOC, drie begeleidingstehuizen en drie dagcentra. Twee mannen en acht vrouwen werden bevraagd.

*Tabel 7: Analyse-eenheden (n=10)*

| Voorziening  | Datum         | Plaats   |
|--|---------------|----------|
| 1. Gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten | 14 april 2014 | Mol      |
| 2. OOC De Zwaantjes                                  | 22 april 2014 | Hoboken  |
| 3. Beukenhof (2)                                     | 23 april 2014 | Lier     |
| 4. Dagcentrum de Draaiboom (2)                       | 28 april 2014 | Hoboken  |
| 5. Dagcentrum Bohets                                 | 29 april 2014 | Mechelen |
| 6. CANO-centrum Neerhof                              | 7 mei 2014    | Turnhout |
| 7. OCMW-Begeleidingstehuis Sint-Isabella             | 8 mei 2014    | Arendonk |
| 8. Dagcentrum de Tichel                              | 12 mei 2014   | Boom     |

Wat de functie van de respondenten betrof, ging het in de meeste gevallen om begeleiders. In de gemeenschapsinstelling werd een persoon geïnterviewd die instaat voor de coördinatie binnen de voorziening en optreedt bij conflicten. Daarnaast staat hij eveneens in direct contact met de jongeren, bijvoorbeeld bij een rondetafelgesprek waarbij hij samen met een multidisciplinair team het dossier van de jongeren bespreekt. Bij OOC De Zwaantjes werd een persoon geïnterviewd die instaat voor de organisatie van het reilen en zeilen van de leefgroep, waarbij ze zelf ook in de leefgroep staat. Daarnaast verzorgt ze de contacten met de directie. De precieze functie van deze twee respondenten wordt niet vermeld om de anonimiteit te garanderen. Het takenpakket van de andere respondenten is gelijklopend. Zo verzorgen de meesten zowel individuele begeleiding, groepsbegeleiding als contextbegeleiding. De gemiddelde leeftijd zat rond 36 jaar. De jongste respondent was 23 jaar, de oudste 55 jaar. De meeste respondenten werkten nog niet zo heel lang als begeleider. De anciënniteit van de minst lang werkende respondent bedroeg anderhalf jaar, terwijl dit voor de langst werkende respondent 31 jaar was. Algemeen kan er gesteld worden dat de meeste respondenten tussen anderhalf en vijf jaar dienst hadden.

## 2.4 *Dataverzamelmethode*

De data werden bekomen door het afnemen van tien interviews. Kwalitatieve interviews focussen op belevings- en ervaringsaspecten van de betrokkenen (Beyens & Tournel, 2010, p. 206). Concreet werd in dit geval gepeild naar de ervaringen van begeleiders in het werken met hulpvragers van allochtone afkomst. Het was de bedoeling dat ze een gedetailleerde en uitvoerige beschrijving leverden van deze ervaringen. Aangezien het in de diepte beschrijven een doel is van de data-analyse kon deze methode gehanteerd worden om de vooropgestelde doelstelling te bereiken (Mortelmans, 2007, p. 21).

De interviews waren halfgestructureerd. Dit wil zeggen dat de vragen waaruit het interview bestond op voorhand vastlagen. Toch kon het interview op een flexibele manier afgenomen worden, doordat er ruimte bleef voor andere topics en/of de techniek van doorvragen werd toegepast (Beyens & Tournel, 2010, p. 207). Dit sluit dan weer aan bij het emic perspectief dat vooropstaat in kwalitatief onderzoek. Afhankelijk van de informatie die de respondent aanreikte, en de relevantie daarvan, werd hier al dan niet op doorgevraagd. Dit liet toe om onderwerpen die oorspronkelijk niet voorzien waren in de topiclijst toch te behandelen. Bij een halfgestructureerd interview zijn er verschillende gradaties van uitwerking, namelijk een topiclijst en een vragenprotocol. Hier wordt gekozen voor de tweede optie. Een vragenprotocol bestaat uit veel vragen en weinig of geen omschrijvingen van topics (Beyens & Tournel, 2010, p. 207).

Het vragenprotocol startte met een algemene inleiding. Hierin werd een korte beschrijving van mezelf gegeven, benoemd dat datgene wat de respondent zei strikt vertrouwelijk en anoniem verwerkt zou worden en toestemming gevraagd voor taping. Na de inleiding werden kort enkele persoonlijke gegevens opgelijst, zoals het geslacht en de functie binnen de voorziening. Daarna kwam de eigenlijke inhoud van het interview aan bod. Eerst werden er enkele algemene vragen gesteld zoals om hoeveel hulpvragers van allochtone afkomst het gaat. In het tweede deel werd de hulpverlening aan allochtone en autochtone jongeren vergeleken. Specifiek werd voor elke fase in de hulpverlening nagegaan of er verschillen tussen allochtone en autochtone jongeren waren. Deze fasen werden gevonden in een rapport van Movisie (Ploegmakers, 2009, p. 13-14). In het derde deel werd er op zoek gegaan naar knelpunten waarmee begeleiders wel eens geconfronteerd worden. Eerst werd aan de respondenten de kans gegeven om open op deze vraag te antwoorden. Daarna werden een aantal knelpunten, zoals ze gevonden werden in de literatuur, bevraagd indien ze niet vermeld

werden door de respondent. Het derde deel omvatte een aantal vragen die peilden naar de interculturele competenties waarover begeleiders dienen te beschikken. Kortom, bij het opstellen van het vragenprotocol vormden de onderzoeksvragen de leidraad. Verder werd er inspiratie gehaald uit de literatuurstudie in deel I. Ten slotte werden twee stellingen opgenomen in de vragenlijst. Deze stellingen zijn de volgende:

*“Elke hulpverlener wordt geacht de hulpverlening af te stemmen op elke individuele hulpvrager, diens noden en behoeften”* (Scheirlinck, 2005).

*“Alles is cultuur. Maar cultuur is ook niet alles. Cultuurverschillen zijn niet het probleem. Wel hoe ermee wordt omgegaan”* (Balli, 2012, p. 2).

De interviews werden steeds in de voorziening afgenomen. De interviewer ging steeds ter plaatse. De duur van het interview varieerde per begeleider. De meeste interviews namen iets meer dan een uurtje in beslag. Het kortste interview duurde slechts 30 minuten, terwijl het langste interview twee uur tijd vroeg.

## 2.5 Data-analyse

Het doel van data-analyse in kwalitatief onderzoek is het in de diepte beschrijven. Het is niet de bedoeling om een representatieve beschrijving te bieden (Mortelmans, 2007, p. 21). De afgenomen interviews werden volledig getranscribeerd. Vervolgens werden de data verwerkt met behulp van het dataverwerkingsprogramma Nvivo. In Nvivo werden de interviews gecodeerd. Op die manier werd de relevante informatie uit de interviews onderverdeeld in codes. Op basis van deze codes werden de resultaten uitgeschreven. Deze worden gepresenteerd in deel III.

## **DEEL III: Resultaten**

Deel III geeft de resultaten weer. Dit deel is opgebouwd uit vier hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk schetst de context van de bevraagde voorzieningen. Hoofdstukken 2, 3 en 4 zijn opgebouwd volgens de onderzoeksvragen. Achtereenvolgens wordt een hoofdstuk toegewijd aan de hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren, aan de knelpunten in de interculturele hulpverlening en aan de interculturele competenties.

### **1 Context**

In dit hoofdstuk wordt kort de context van de bevraagde voorzieningen geschetst. Met context bedoelt men de verhouding tussen het aantal jongeren van allochtone en autochtone afkomst en de verhouding POS-MOF bij zowel allochtone als autochtone jongeren. Hierbij wordt eveneens een overzicht gegeven van de meest voorkomende nationaliteiten die zich aanbieden als hulpvrager.

#### *1.1 Verhouding allochtone-autochtone jongeren*

In de bevraagde begeleidingstehuizen zijn er plusminus 20 jongeren in begeleiding. Beukenhof is een klein begeleidingstehuis, met een capaciteit van tien. Zowel in Beukenhof als in OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella zijn vier jongeren van allochtone afkomst. In CANO-centrum Neerhof is de verhouding tussen beide doelgroepen zeer wisselend. Soms zijn er meer allochtonen dan autochtonen, maar op dit moment is de verhouding omgekeerd. Wel merken ze hier dat steeds meer allochtonen instromen in de hulpverlening. Dit laatste geldt eveneens voor de Tichel. In OOC De Zwaantjes, waar tien jongeren zitten, zijn twee jongeren van allochtone afkomst. Gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten heeft plaats voor 40 jongens. In tegenstelling tot de andere voorzieningen is hier gemiddeld 70 à 80% van allochtone afkomst. De drie bevraagde dagcentra begeleiden ongeveer tien jongeren. In twee van de drie dagcentra is net iets minder dan de helft van allochtone afkomst. In de Tichel is de verhouding fifty-fifty.

Binnen de groep allochtone jongeren bieden verschillende nationaliteiten zich aan. In geen enkele voorziening is het zo dat één bepaalde nationaliteit eruit springt. Een mengeling van nationaliteiten biedt zich aan als hulpvrager, waaronder Marokkanen, Turken, Afrikanen, Roma enzovoort. Echter, in gemeenschapsinstelling de Kempen campus De Hutten neemt één nationaliteit de bovenhand, namelijk de Marokkaanse. Toch dient de nuance toegevoegd te

worden dat gedurende de laatste jaren ook jongeren uit het Oostblok, zoals Bulgaren, Roemenen en Oekraïners hier terechtkomen.

## *1.2 Verhouding POS-MOF*

Acht van de tien bevroegde voorzieningen hebben op dit moment uitsluitend POS-jongeren in begeleiding. Wettelijk gezien kunnen in de meeste voorzieningen ook jongeren die een MOF hebben gepleegd instromen, maar dit is momenteel niet het geval. Ook hier vormt de gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten een uitzondering. Hier is er sprake van het omgekeerde scenario. Wettelijk gezien kunnen ook POS-jongeren hier geplaatst worden, maar dit komt zelden voor. De dossiers worden zodanig gefilterd dat hier enkel MOF-jongeren worden geplaatst. In CANO-centrum Neerhof gaat het ook enkel om jongeren die een MOF hebben gepleegd. Er is nog maar één keer een POS-dossier geweest. Volgens CANO-centrum Neerhof heeft dit te maken met het feit dat ze een CANO zijn. De minder complexe problematieken, waarbij het vaak om een POS-situatie gaat, worden elders georiënteerd. Deze bevindingen gelden zowel voor allochtone als autochtone jongeren. Er is met andere woorden geen verschil in de verhouding POS-MOF tussen beide doelgroepen. Of er verschillen zijn op andere vlakken wordt beschreven in het volgende hoofdstuk.

## **2 Hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren**

In dit hoofdstuk wordt de hulpverlening aan allochtone en autochtone jongeren vergeleken. Er wordt gezocht naar gelijkenissen en eventuele verschillen. Hiervoor wordt de hulpverlening opgedeeld in acht fasen, naar het model dat beschreven wordt door Movisie (Ploegmakers, 2009, p. 13-14). Vervolgens komt de afstemming van de hulpverlening aan bod. Ten slotte wordt het concept cultuurgevoelige jeugdhulp behandeld.

### *2.1 Fasen in de hulpverlening*

De hulpverlening kan gezien worden als een cyclisch proces, bestaande uit acht fasen. Deze fasen worden in dit onderdeel achtereenvolgens besproken. De fasen zijn de volgende: aanmelding, intake, opname, analyse, planning, uitvoering, evaluatie en uitstroom. Elke fase start met een algemeen woordje uitleg over wat de fase precies inhoudt. Daarna komen zowel de gelijkenissen als de verschillen aan bod.

### 2.1.1 Aanmelding

De eerste fase in de hulpverlening is de aanmeldingsfase. De aanmelding is het eerste contact tussen de jongere en de voorziening. Hierbij kijkt een voorziening of de jongere tot de doelgroep behoort (Ploegmakers, 2009, p. 13).

Deze fase verloopt quasi hetzelfde voor alle voorzieningen. Er wordt namelijk gewerkt met een wachtlijst. Hierop komen alle jongeren te staan die een beroep willen doen op de voorziening. In de gemeenschapsinstelling verloopt de aanmelding via het Centraal Aanmeldpunt (CAP). Wanneer er een plaats vrijkomt wordt de jongere die bovenaan de wachtlijst staat naar de voorziening gestuurd. Tot voor kort<sup>3</sup> selecteerde de consulent de jongeren, zowel op het niveau van het CBJ als op het niveau van de jeugdrechtbank. In CANO-centrum Neerhof is het zo dat de jongeren die binnenstromen vaak vanuit een andere voorziening komen.

An sich hebben de voorzieningen er dus niets mee te maken wie er wordt aangemeld bij hen. Toch hebben de voorzieningen de mogelijkheid om bepaalde jongeren af te wijzen. Bij begeleidingstehuis Beukenhof kijken ze bijvoorbeeld naar een aantal kindfactoren. Bij een kind dat agressief gedrag vertoont kan Beukenhof aangeven dat het niet opgenomen kan worden. Dit wordt gedaan om de groep jongeren die er al zit te beschermen. Bij OOOO De Zwaantjes worden te jonge kinderen geweigerd, omdat ze hiervoor niet zijn uitgerust. Bij dagcentrum Bohets moeten de jongeren aan een aantal criteria voldoen. Zo moeten ze zelfstandig naar het dagcentrum kunnen komen en moet het gaan om een POS-situatie.

In de aanmeldingsfase merken de voorzieningen weinig verschillen tussen allochtone en autochtone jongeren. De verdeling tussen het aantal doorverwijzingen door het CBJ en de jeugdrechtbank is voor allochtonen en autochtonen gelijk. Dat meldt de Draaiboom. Bij CANO-centrum Neerhof komen de meeste dossiers binnen via de jeugdrechtbank, zowel bij allochtonen als bij autochtonen. Comitédossiers zijn hier een grote minderheid. Uit de ervaring van de respondent van CANO-centrum Neerhof blijkt dat allochtonen niet snel naar het CBJ zullen stappen om twee redenen. Ten eerste zijn ze niet gekend met de werking. Ten tweede roepen ze niet snel hulp van buitenaf in, omdat ze zoveel mogelijk binnen de familie willen oplossen. Bij OCMW-Begeleidingstehuis Sint-Isabella worden allochtonen eveneens vaker aangemeld via de jeugdrechtbank. Dit is het geval omdat de hulpvraag hier vaak vanuit

---

<sup>3</sup> Vóór de invoering van de ITP

de jongeren zelf komt, waarbij er vaak gebroken wordt met de context. Op die manier komen de jongeren terecht bij de jeugdrechtbank.

Ook wat betreft de problematiek kunnen er geen wezenlijke verschillen waargenomen worden tussen allochtone en autochtone jongeren. Kortom, ofwel gaat het om een POS-situatie, ofwel om een MOF-situatie. In het eerste geval gaat het algemeen genomen om situaties waarbij de ouder-kindrelatie misgelopen is. Dit gaat van een gebrek aan structuur of draagkracht tot (fysieke) mishandeling en misbruik. In OIOC De Zwaantjes gaat het ook steeds over een misgelopen ouder-kindrelatie, maar hier merken ze een verschil in de ernst van de problematiek. Dit illustreert het OIOC aan de hand van volgend citaat.

*“Het lukt niet met de ouders. Dat is de problematiek. Het klikt niet met de ouders of de ouders zijn te streng en zo. Maar de graad van strengheid verschilt wel. Allé, het is altijd problemen thuis hé. Als een ouder, zonder het verwijt te willen geven van een ouder doet het niet goed, want die doen dat echt allemaal met de beste bedoelingen, maar nooit consequent genoeg. Dat is de reden dat een kind hier terechtkomt. Dat is altijd de reden, maar de graad van bijvoorbeeld... Een buitenlander zit hier al omdat ze nooit uit mag en een Belgisch meisje zit hier omdat ze geen drie dagen achter elkaar uit mag. Snap je? Dus dat verschilt, maar au fond gaat het over kind-ouderrelaties.” (OIOC De Zwaantjes)*

Bij OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella en de Tichel worden jongeren soms aangemeld met een cultuurgebonden problematiek. Aan de ene kant proberen de ouders de jongeren traditioneel op te voeden volgens de waarden waar zij veel belang aan hechten. Aan de andere kant worden de jongeren geconfronteerd met invloeden van buitenaf, die vaak botsen met deze traditionele waarden. De jongeren zitten dan in een tweestrijd, waarbij ze die twee perspectieven moeten verenigen.

Zoals reeds eerder aangegeven gaat het in de gemeenschapsinstelling steeds om zware MOF-dossiers. Jongeren die hier terechtkomen hebben vaak al honderden feiten gepleegd. Ook hier zien ze een klein verschil tussen allochtonen en autochtonen. Allochtonen plegen meer dan autochtonen feiten om op die manier een imago op te bouwen. In CANO-centrum Neerhof, waar het eveneens om MOF-dossiers gaat, is er sprake van intergenerationele problematieken. Enerzijds missen ouders opvoedingsvaardigheden, anderzijds bepalen patronen uit het verleden hoe ze in een opvoedingssituatie staan. Dit is echter een gegeven dat geldt voor



zowel allochtonen als autochtonen. De problematieken die zich hier aanbieden zijn met andere woorden dezelfde.

### *2.1.2 Intake*

De tweede fase in de hulpverlening is de intakefase. In deze fase brengt de voorziening het functioneren van de jongere in kaart. Daarnaast geeft de voorziening meer informatie over haar werking (Ploegmakers, 2009, p. 13).

In de intakefase leren de begeleiders de jongeren en hun hulpvraag kennen. Bij de aanmelding krijgen ze een vrij algemeen verhaal van de hulpvraag, maar in deze fase gaan de begeleiders zelf een beeld vormen van de jongere, diens functioneren en zijn gezin. Op de intake wordt gekeken wat de voorziening moet weten van de jongere dat belangrijk is voor de begeleiding. Hier gaat het dan bijvoorbeeld over het feit dat de jongere halal wenst te eten, maar evengoed wordt dit voor een vegetariër ook geregeld.

Op zich verloopt de intake voor iedereen gelijk. Toch sluipen er ook in deze fase een aantal verschillen in. Een eerste verschil is dat er soms taalproblemen opduiken. Dit melden alle bevraagde voorzieningen. Zeven respondenten komen aan dit probleem tegemoet door een tolk in te schakelen. Beukenhof en de gemeenschapsinstelling vermelden dit niet. Als mensen vrij goed Nederlands spreken zijn er vaak toch interpretatieproblemen, aldus de Draaiboom. Dit brengt met zich mee dat zo'n intakegesprek stroever verloopt, aangezien men in de uitleg meer moet stilstaan bij de woordkeuze.

Een tweede verschil is dat de hulpverlening voor allochtonen een hoge drempel is. Dit halen drie respondenten aan. Vaak zijn ze niet zo bekend met het verloop van de hulpverlening in België. In sommige culturen is de houding naar de jeugdrechtsbank verschillend, in die zin dat ze dat vrij omslachtig vinden. Dit merkte de Draaiboom op. In bepaalde culturen draagt de gemeenschap voor een deel zorg voor de jongeren. Aansluitend hierbij zijn de familiebanden in allochtone culturen vaak dermate sterk en wordt er veel meer waarde aan gehecht dan in België. Problemen trachten ze dan ook binnen de familie te houden. Als dit toch niet lukt, komen ze met een schaamte met hun problemen naar buiten. Dit melden acht van de tien respondenten. Deze factoren hebben tot gevolg dat de ouders bij aanvang moeilijk te bereiken zijn. Om die mensen op een intake te krijgen, is er eerst wat vertrouwen nodig. De contextbegeleider van CANO-centrum Neerhof heeft nog nooit meegemaakt dat de ouders op

de intake aanwezig waren. Echter, vanaf het moment dat ze bereid zijn om een begeleider te ontvangen, merkt ze een grotere gastvrijheid dan bij Belgische gezinnen.

Een derde verschil is dat allochtonen de hulpvraag grotendeels in handen van de voorziening leggen. Waar het voor voorzieningen de bedoeling is om samen met de jongere en zijn context aan de hulpvraag tegemoet te komen, verwachten de ouders soms dat het enkel de voorziening is die hier een rol in moet spelen. Volgend citaat verduidelijkt dit.

*“Daar zien we wel dat die ook heel hard de hulpvraag hier leggen. Van kijk, ik heb dat probleem, los het op en als het opgelost is dan kom ik hem terug halen. Om het nu kort door de bocht te zeggen hé. Maar dat zie je zo daar heel vaak onder van.. En dan is het inderdaad moeilijk om in gesprek te gaan, om die samenwerking... Omdat dat zo precies is van oké, dat is niet meer mijn terrein, want ik kan het niet dus ik vraag hulp. En dan is het moeilijk om tijdens die intake ook dat stukje te krijgen van ja, maar we gaan eigenlijk samen op pad en we gaan toch wel wat... Het is niet altijd, maar dat merken we wel. “ (OCMW-Begeleidingstehuis Sint-Isabella)*

In de Draaiboom ziet men vooral bij Marokkaanse mama's dat ze er weinig tijd en energie in willen of kunnen steken. Een aantal keer strandde men daar op het punt dat het gezin aangaf dat ze de hulpverlening er op dat moment niet bij konden nemen. Ook bij OOC De Zwaantjes en CANO-centrum Neerhof herkennen ze dit. Als gevolg hiervan leggen de ouders veel verantwoordelijkheid bij het kind.

### 2.1.3 Opname

De opbouw van de hulpverlening gebeurt in de opnamefase. Hier wordt eveneens getracht vertrouwen op te bouwen. Daarnaast maakt de jongere kennis met alle begeleiders en met de andere jongeren in de voorziening (Ploegmakers, 2009, p. 13). De procedure loopt voor alle jongeren hetzelfde. Dit geldt voor alle voorzieningen. Echter, ook hier zijn er, net omwille van de andere etnisch-culturele achtergrond, verschillen.

Ten eerste kan het botsen op het vlak van verwachtingen tussen de voorziening en de ouders, in die zin dat de verwachtingen soms op een ander niveau liggen. Zes respondenten melden dit. Dit komt ook voor bij autochtone gezinnen, maar in allochtone gezinnen zijn cultuurverschillen een reden voor het verschil in verwachtingen. Als de voorziening iets

verwacht van de ouders waar ze vanuit hun cultuur op een andere manier mee omgaan is het moeilijk om een evenwicht te zoeken tussen de verwachtingen langs beide kanten.

Ten tweede tasten allochtone gezinnen de begeleiders heel erg af, in die zin dat ze willen weten wie de begeleider is, aldus CANO-centrum Neerhof. Hoe steekt hij in elkaar? Is hij te vertrouwen? Respekteert hij ons? Het aftasten kan gezien worden in het licht van het niet zo bekend zijn met de hulpverlening in België, en de eventueel wantrouwige houding hiernaar. Het aftasten van de begeleider wordt op die manier gezien als een strategie om meer vertrouwd te raken met de begeleider in concreto en met de hulpverlening in het algemeen. Om die reden acht CANO-centrum Neerhof het belangrijk dat er zo min mogelijk wisselingen zijn qua begeleider in een allochtoon gezin.

Ten derde liggen volgens de twee respondenten van de Draaiboom en de Tichel de prioriteiten in een allochtoon gezin vaak anders. De nuance die de respondenten hieraan toevoegen is dat dit niet enkel een cultureel aspect is. In bepaalde bevolkingsklassen, bijvoorbeeld gezinnen die in armoede terecht zijn gekomen, is dit eveneens het geval meldt de Draaiboom. Concreet houdt dit in dat deze mensen het niet zo nauw nemen met bepaalde afspraken, omwille van andere prioriteiten op dat moment. In een Romagezin bijvoorbeeld is naar school gaan absoluut geen prioriteit. Dit leidt er op zijn beurt weer toe dat de verwachtingen botsen.

Ten vierde wordt het aspect vertrouwen in rekening gebracht. De Tichel verduidelijkt dit door te schetsen dat de gezinnen die bij hen in begeleiding komen gezinnen zijn die al heel wat watertjes doorzwommen hebben. Vertrouwen wordt hier dan ook niet verwacht. De Tichel streeft eerder naar een goede samenwerkingsrelatie. Echter, dit sluit niet uit dat het vertrouwen toch groeit tijdens een begeleiding. De taalbarrière die opduikt zorgt ervoor dat het wel wat meer tijd in beslag neemt om een vertrouwensband op te bouwen. Belangrijk hierbij is dat begeleiders het tempo dat allochtonen hiervoor nodig hebben handhaven. Dat melden zowel CANO-centrum Neerhof als de Tichel. OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella voegt een nuance toe aan deze bevinding. Jongeren die zelf de hulpvraag stellen, gaan vaak sneller een vertrouwensrelatie opbouwen. In die gevallen wordt er vaak gebroken met de context. Omwille van het feit dat ze nergens anders terechtkunnen, wordt er meteen een intensieve relatie opgebouwd. OOC De Zwaantjes echter is er niet van overtuigd dat er ooit vertrouwen is, omwille van twee redenen. De eerste reden is dat allochtone kinderen erg nationalistisch worden opgevoed, wat een groepsgevoel kweekt. De tweede reden heeft te maken met het feit dat allochtone jongeren het gevoel hebben dat ze niet begrepen worden.

Dit zorgt er automatisch voor dat het vertrouwen minder aanwezig is. De Tichel voegt hieraan toe dat allochtone gezinnen een migratiegeschiedenis met zich meedragen, wat op zijn beurt een weerslag heeft op hun kinderen enerzijds en op de hulpverlening anderzijds. Kinderen zijn vaak loyaal aan aspecten die hun ouders ingeven, zoals bijvoorbeeld een fundamentele wantrouwen naar de buitenwereld. Daardoor ervaren kinderen toch een zekere terughoudendheid om bij aanvang te tonen wie ze zijn.

Tot slot toetsen de begeleiders meer aspecten af als het gaat om allochtone jongeren. Wat zijn de eetgewoontes? Hoe belangrijk is het geloof? In alle voorzieningen besteden ze hier aandacht aan. OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella meldt dat hier bij autochtone jongeren minder bij wordt stilgestaan. Het extra aftoetsen bij allochtone jongeren gebeurt ook om hen duidelijk te maken dat zij en hun cultuur gerespecteerd worden.

#### *2.1.4 Analyse*

In de vierde fase, de analysefase, worden er begeleidingsgesprekken gevoerd met de jongeren en diens context (Ploegmakers, 2009, p. 13). Sommige voorzieningen bespreken de jongeren elk afzonderlijk op team. In OOC De Zwaantjes gebeurt dit elke week. In gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten wordt voor iedere jongere een multidisciplinair team samengesteld van drie à vier personen.

In de analysefase wordt iedereen op dezelfde manier benaderd. Het is niet zo dat er op voorhand een ander scenario geldt voor allochtone dan wel autochtone jongeren. Echter, ook in deze fase spelen een aantal culturele elementen een rol, waardoor deze fase er voor allochtonen als autochtonen toch wat anders uitziet. Zo maken alle voorzieningen, uitgezonderd Beukenhof en de gemeenschapsinstelling gebruik van Ondersteuningsteam Allochtonen (OTA) om meer achtergrond te krijgen van de cultuur en beter door te dringen tot de ouders.

Begeleidingstehuis Beukenhof vermeldt dat in de analysegesprekken de cultuur of rituelen meer naar boven komen. In die zin wordt er meer over de cultuur gepraat, maar verder verloopt deze fase zowel bij allochtone en autochtone jongeren op dezelfde manier. Aanvullend stelt CANO-centrum Neerhof dat het van groot belang is om na te gaan welke waarden en normen belangrijk zijn voor het gezin.

Wat voorzieningen vaak zien bij allochtone gezinnen zijn sociaal wenselijke antwoorden. Dit melden CANO-centrum Neerhof, de Draaiboom, de Tichel en gemeenschapsinstelling de

Kempen campus de Hutten. Hun sociale wenselijkheid heeft te maken met het feit dat ze geleerd hebben om zich te profileren naar de buitenwereld alsof er niks aan de hand is. Ze houden de problemen liever binnen het gezin en de familie. In gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten ervaren ze deze sociale wenselijkheid bij zowel allochtonen als autochtonen, terwijl het in andere voorzieningen toch meer gezien wordt bij allochtonen.

Verder vormt de taal ook hier een barrière. Gekoppeld aan het vorige aspect van sociale wenselijkheid meldt de Draaiboom dat het moeilijk is om dit fenomeen te doorprikken als er sprake is van een taalbarrière. Het citaat hieronder verduidelijkt dit. Daarnaast is het op taalgebied moeilijk om in te schatten wat allochtonen begrijpen en wat niet. Uitspraken of zegswijzen begrijpen allochtone jongeren vaak niet, omdat ze deze letterlijk nemen. Dit laatste ondervindt OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella.

*“Die sociale wenselijkheid heb je bij beiden wel, maar ik denk omdat je nog eens met al die andere dingen bovenop zit, dat dat maakt dat je daar moeilijker kunt doorprikken. Ik heb bijvoorbeeld een gezin van Joodse afkomst dat ik begeleid en oma zegt heel vaak van oh, alles goed, alles lief, braaf, maar je voelt ook dat die haar taal zich tot daar een beetje beperkt. Dus ik kan daar wel vragen over stellen, maar zij kan mij daar ook niet echt antwoorden op geven. Dus dat maakt dat ik weet dat zij sociaalwenselijk is en dat zij voelt van oei, die gelooft mij niet, maar ja... We verstaan elkaar niet, dus dat maakt dat je daar niet over geraakt. Terwijl je daar gewoon een... een mama die gewoon Nederlands praat kan ik gewoon zeggen van sorry, maar ik geloof u niet of dat lijkt mij raar want van de school hoor ik dat en dat en dat. En ja, die confrontatie kan je al moeilijk aangaan als de taal zich daar niet toe leent hé.”*

(Dagcentrum de Draaiboom)

Wat bijkomend de analysefase kan bemoeilijken is de perceptie van de hulpverlening. Een respondent van de Draaiboom heeft de indruk dat het in westerse gezinnen geen schande meer is om aan te geven dat er problemen zijn rond de opvoeding van het kind. Echter, in sommige culturen wordt volgens acht respondenten het gegeven van de kinderen niet aankunnen als een schande ervaren. Vertegenwoordigers van deze culturen willen ook liever niets met de hulpverlening te maken hebben en ervaren hulp als bemoeienissen. Als gevolg hiervan worden de verschillen tussen allochtone en autochtone gezinnen inzake bereikbaarheid en bereidwilligheid duidelijk. Allochtone gezinnen trachten hun gezin af te schermen en

proberen zo veel mogelijk intern op te lossen, waardoor voorzieningen niet op altijd op hun medewerking kunnen rekenen. Bij autochtone gezinnen ervaren begeleiders, algemeen genomen, meer openheid en aanvaarding naar hulpverlening.

#### *2.1.5 Planning*

De planningsfase bestaat uit het opstellen van een begeleidingsplan. Hier worden eveneens doelstellingen geformuleerd voor de jongeren (Ploegmakers, 2009, p. 14). Bij dagcentrum Bohets stellen ze een begeleidingsplan op aan de hand van een vast document. In gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten brengen ze acht criminogene factoren in kaart. De jongeren worden op die manier geacht inzicht te verkrijgen in die factoren. Vervolgens is het de bedoeling dat ze een actieplan maken waarin ze beargumenteren hoe ze in de toekomst met die criminogene factoren zullen omgaan en waarin ze aangeven wat hun sterktes en zwaktes zijn. Als dusdanig verloopt deze fase voor iedereen hetzelfde. Aangezien het handelingsplan voor iedereen individueel wordt opgesteld, is het mogelijk dat dit gelinkt wordt aan de cultuur.

In Beukenhof krijgen zowel de jongere zelf, de ouders als de begeleiding de kans om doelen te formuleren. De doelen die de ouders formuleren zijn vaak doelen waarin de cultuur naar voren komt en waarbij men tracht de vaste normen en waarden te behouden. Een voorbeeld is zoveel keer per dag bidden. Dat ouders van autochtone kinderen vaste waarden en normen willen meegeven in doelen komt minder voor.

In CANO-centrum Neerhof worden geen wezenlijke verschillen tussen beide groepen waargenomen. Wel is het zo dat bij het opstellen van een begeleidingsplan meer tijd wordt besteed aan de taxerende fase, waarin de waarde van een aantal aspecten in rekening wordt gebracht.

Aangezien de ouders mee betrokken worden in deze fase en de kans krijgen om doelstellingen voor te stellen, kan men ook hier stuiten op de taalbarrière. OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella maakt in dit geval zo veel mogelijk gebruik van een tolk, omdat ze het belangrijk vinden dat de ouders alles begrijpen en om ook het stuk van de ouders mee te nemen.

### 2.1.6 *Uitvoering*

In de uitvoeringsfase wordt het begeleidingsplan dat in de vorige fase werd opgesteld, uitgevoerd. Doorheen de uitvoering kunnen er vaardigheden aangeleerd worden aan de jongeren (Ploegmakers, 2009, p. 14).

In deze fase dient een afweging gemaakt te worden met betrekking tot de duur ervan. Volgens de Draaiboom evolueert het uitvoeringsproces idealiter naar een goede situatie waarin de jongere kan functioneren. Echter, soms strandt men bij een situatie die goed genoeg is om in te functioneren. Hier dient steeds gekeken te worden of er nog ruimte is voor het proces, of dat het proces lang genoeg is. De Draaiboom onderscheidt drie factoren die van belang zijn voor een toereikende uitvoeringsfase. De eerste factor is de taal. De tweede factor brengt de aanwezigheid van culturele verschillen in rekening. De derde factor heeft betrekking op de tijd en energie die de jongeren en zijn gezin uittrekken om effectief aan de slag te gaan. De combinatie van deze drie factoren zorgt ervoor dat de uitvoeringsfase valt of staat. Indien er sprake is van een taalbarrière, grote culturele verschillen en weinig energie, wordt het lastiger om iets te bereiken in deze fase.

Specifiek voor de gemeenschapsinstelling mogen de jongeren in de laatste fase van het traject af en toe de voorziening verlaten. De jongere en zijn ouders stellen samen een plan op van wat er die dag zal gebeuren. De gemeenschapsinstelling fungeert hier als scheidsrechter om een evenwicht te zoeken tussen de wensen van beide partijen. Dit plan wordt vervolgens gemonitord van op afstand. Dit wil zeggen dat de gemeenschapsinstelling over het plan beschikt en dat ze de jongeren af en toe contacteren om na te gaan of hij zich aan de planning houdt. Wat ze in de gemeenschapsinstelling nogal eens opmerken is dat de ouders van allochtone jongeren meegaan in het verhaal van de jongere. Als het begeleidingsplan niet uitgevoerd wordt zoals gepland, bijvoorbeeld dat een jongere te laat thuiskomt, is het de taak van de ouders om dit te melden. Bij allochtone ouders wordt dan de neiging gezien om dit te verzwijgen of er zelfs over te liegen. Zij gaan als het ware samenspannen tegen de voorziening, wat het wij-zij verhaal versterkt. Mogelijks heeft dit te maken met hun perceptie op de hulpverlening, namelijk dat ze het ervaren als bemoeienissen en daarom de boot willen afhouden.

Dagcentrum Bohets, OOC De Zwaantjes en de Tichel geven aan dat de uitvoeringsfase voor allochtonen en autochtone vrijwel op dezelfde wijze verloopt. De Tichel schetst dit met de

vergelijking van op vrijdag naar een sportclub of naar de moskee gaan. Met beide situaties houdt men rekening.

CANO-centrum Neerhof haalt aan dat allochtone jongeren vaak veel te laat in de hulpverlening terechtkomen. Dit brengt met zich mee dat het bieden van structuur moeilijker verloopt:

*“Jongeren komen, en dan spreek ik wel voor allochtone jongeren, vaak veel te laat in die hulpverlening, waardoor je daar veel minder terug een structuur kunt rond zetten. Die die... Zijn zo vrijgevochten op een gegeven moment en die hebben al zolang hun goesting gedaan, dat die ook zoiets hebben van foert, jij kunt dat nu allemaal wel zeggen, maar ik doe dat gewoon niet, hé. En is er eigenlijk op zich niemand die die op dat moment op de vingers tikt.”* (CANO-centrum Neerhof)

Door de dagcentra wordt aangestipt dat het voor allochtone gezinnen vaak moeilijk is om effectief tot verandering te komen, ook al doen ze hun best. Als gevolg hiervan meten ze zich een slachtofferrol toe. De familie kan het realiseren van verandering nog extra bemoeilijken. Vanuit de familie worden ze aangemoedigd de problemen zelf op te lossen, zonder externe hulp. Daarnaast heeft hun geschiedenis hier een invloed op volgens de Tichel. Gezinnen met een migratieachtergrond hebben de tendens om vanuit hun gevoel van benadeling, angst of onzekerheid te kijken naar voordelen op korte termijn. Daardoor is het bij hen ingeburgerd om te denken op korte, eerder dan lange termijn, wat tot gevolg heeft dat ze zich vaak enkel inzetten voor het snelle voordeel en dat het moeilijk is om te geloven dat verandering op lange termijn mogelijk is. De nuance die het dagcentrum toevoegt is dat een verandering aan de binnenkant niet altijd zichtbaar is aan de buitenkant. Soms worden er aan de binnenkant processen van verandering in gang gezet, die de buitenkant nog niet bereikt hebben.

OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella meldt dat de accenten bij allochtone jongeren soms anders liggen in de uitvoeringsfase. Bepaalde aspecten moeten nog aangeleerd worden. De jongeren krijgen bepaalde verantwoordelijkheden, maar ze hebben nooit geleerd om met bepaalde vrijheden om te gaan. Het gebruik van een GSM bijvoorbeeld is bij sommigen niet gekend, wat op zijn beurt tot gevolg heeft dat de begeleiding hier wel wat anders mee moet omgaan. Aansluitend hierbij merken ze bij Beukenhof dat de vaardigheden die worden aangeleerd wel eens kunnen verschillen als het gaat om allochtone jongeren. Bij de Turkse jongeren bijvoorbeeld moeten meer vaardigheden rond hygiëne worden aangeleerd. Uit een



gesprek met de ouders hierover bleek dat andere waarden belangrijker worden geacht in hun cultuur.

### *2.1.7 Evaluatie*

In de evaluatiefase wordt nagegaan of de begeleiding in de voorziening kan stoppen (Ploegmakers, 2009, p. 14). Tot nu toe lag de evaluatie grotendeels in handen van de consulent of de jeugdrechter. De voorzieningen fungeren enkel als uitvoerende macht, maar de uiteindelijke beslissing ligt bij de consulent of jeugdrechter. De voorzieningen stellen een verslag op, maar de jeugdrechter mag hiervan afwijken in zijn beslissing.

CANO-centrum Neerhof en de Draaiboom melden dat er vaak geen goede afronding is, in de zin dat de begeleiding wordt stopgezet vooraleer het vooropgestelde doel is bereikt. Dit geldt zowel voor allochtone als autochtone jongeren. De reden hiervoor is bijvoorbeeld dat de problematiek zo complex is dat het samenleven en zich aan afspraken houden moeilijk wordt. Een andere reden kan zijn dat de begeleiding absoluut geen prioriteit vormt voor het gezin, waardoor er niet voldoende energie in wordt gestoken.

De evaluatie gebeurt voor elke jongere op maat. Dat betekent dat er voor iedere jongere afzonderlijk bekeken wordt welke eventuele vervolghulpverlening het best aansluit bij de problematiek en de persoonlijkheid van die jongere. Wat de evaluatie betreft, kunnen er dus geen verschillen worden opgemerkt tussen allochtone en autochtone jongeren.

### *2.1.8 Uitstroom*

De laatste fase is die van de uitstroom. In deze fase bereidt de voorziening het vertrek van de jongere voor (Ploegmakers, 2009, p. 14). Het is niet noodzakelijk zo dat de hulpverlening stopt wanneer de begeleiding in de voorziening wordt stopgezet. Voorzieningen kunnen de jongeren doorverwijzen voor vervolghulpverlening. Dit kan een minder intensieve, maar ook intensievere hulpverleningsvorm zijn. Echter, de uitstroom kan niet altijd voorbereid worden. Dit is het geval wanneer de hulpverlening abrupt wordt afgesloten.

Bij gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten worden deze contacten voor vervolghulpverlening reeds gelegd, zodat het contract bij wijze van spreke al gesloten is. Hierin zijn wel verschillen wat betreft de bereidwilligheid van de ouders voor een vervolgtraject. Allochtonen zien externe hulpverlening als een bemoeienis. In OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella, waar ze soms een definitieve breuk zien met de context,

verblijven allochtone jongeren langer in de voorziening, aangezien ze niet terug naar de thuiscontext kunnen. Afgezien van deze twee nuances verloopt de uitstroomfase zowel voor allochtone als autochtone jongeren hetzelfde.

### *2.1.9 Persoonlijke visie*

An sich verlopen de fasen voor elke jongere hetzelfde, ongeacht de afkomst. De jongere en zijn gezin vormen steeds het uitgangspunt. Echter, juist omwille van het feit dat de jongere een andere culturele achtergrond met zich meedraagt, kunnen culturele elementen het hulpverleningsproces beïnvloeden. Een voorbeeld hiervan zijn de waarden en normen die prioritair zijn in een gezin. Naar mijn mening vormt vooral het begin van de begeleiding het zwaartepunt, in die zin dat daar reeds een aantal factoren bepalend zijn voor het verdere verloop van de begeleiding. Van in het begin is het belangrijk dat zowel de jongere, diens ouders en de begeleiders zoveel mogelijk op één lijn staan om zo een goede samenwerkingsrelatie uit te bouwen. Vandaar dat verwachtingen duidelijk communiceren en afstemmen volgens mij een essentieel gegeven vormt. Dat moet reeds gebeuren in de intakefase. Zodra de hindernissen die het bemoeilijken om met alle partijen op één lijn te staan overwonnen zijn, verloopt de begeleiding quasi hetzelfde. Uiteraard blijven de culturele elementen aanwezig in alle fasen, maar zijn ze minder prominent aanwezig omdat er al een samenwerkingsrelatie is gegroeid. De hulpverlening aan allochtone jongeren kan dus vooral gezien worden als verschillend van de hulpverlening aan autochtone jongeren in de eerste fasen van het begeleidingsproces. De taal, andere waarden en normen, andere prioriteiten enzovoort maken dat het lastig wordt om de eerste fasen van de begeleiding te overbruggen. Niettegenstaande kunnen er bij autochtone gezinnen eveneens elementen zijn die de samenwerkingsrelatie complexer maken, maar die zijn, dunkt mij, van een andere orde.

Wat ik wel opvallend vind is dat de bevindingen grotendeels overeenkomen voor de drie hulpverleningsvormen. Ondanks dat dagcentra, begeleidingstehuizen en een gemeenschapsinstelling op een andere manier werken, worden wat betreft de begeleiding aan allochtonen en autochtonen geen frappante verschillen opgemerkt.

## *2.2 Afstemmen van de hulpverlening*

De begeleiders werd gevraagd hun mening omtrent volgende stelling te expliciteren: *“Elke hulpverlener wordt geacht de hulpverlening af te stemmen op elke individuele hulpvrager, diens noden en behoeften”* (Scheirlinck, 2005).

Algemeen genomen sluiten alle bevroagde begeleiders zich bij deze stelling aan. Iedereen is anders, dus moet de aanpak zoveel mogelijk op maat van de jongere bepaald worden. Uiteraard zijn er grenzen verbonden aan het op maat werken. De voorziening moet het kunnen bieden aan de jongere. Daarnaast blijft het een voorziening, waarin bepaalde regels en structuren nodig zijn. In OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella zijn er weinig vaste regels. Hoe meer vaste regels, hoe minder ze een begeleiding op maat kunnen realiseren. Jongeren hebben evenwel structuur nodig, maar deze wordt op maat van elke jongere geboden. Voorzieningen moeten duidelijk maken waar zij voor staan. Op die manier moeten ze zoeken naar afstemming, wat tot verbinding kan leiden. CANO-centrum Neerhof stelt dat het belangrijk is om de grenzen te bewaken, zodat het streven naar verbinding niet te ver gaat. Het is immers niet de bedoeling om één te worden met een jongere en diens gezin. Kortom, er moet gezocht worden naar een evenwicht, waarbij er rekening wordt gehouden met de jongere en zijn context enerzijds, maar anderzijds ook met het kader dat de voorziening scheidt en de persoonlijkheid van de begeleider. Begeleiders beschikken eveneens over een eigen kader. OOC De Zwaantjes is van mening dat de persoonlijke rugzak die een begeleider meedraagt ongetwijfeld een invloed uitoefent op het proces van afstemming.

### 2.3 *Cultuurgevoelige jeugdhulp*

Acht van de tien respondenten zijn niet bekend met het begrip cultuurgevoelige jeugdhulp. Van het begrip interculturalisering hebben enkelen al gehoord, maar wat het precies inhoudt ontgaat ze.

CANO-centrum Neerhof is wel bekend met het concept cultuurgevoelige jeugdhulp. De bevroagde respondent maakt hier spontaan de vergelijking tussen Antwerpen en de Kempen. In het verleden was ze werkzaam in Antwerpen, nu in de Kempen. Terwijl ze ziet dat de initiatieven in Antwerpen van de grond komen, vindt ze dat dit in de Kempen nog te weinig gebeurt. Echter, uit de bevraging blijkt dat het concept van cultuurgevoelige jeugdhulp de voorzieningen uit Antwerpen toch niets zegt. Mogelijks is dit toe te schrijven aan het feit dat enkel voorzieningen in de randgemeenten van Antwerpen bevroagd werden, zijnde Boom, Hoboken en Mechelen. In Antwerpen stad kon geen voorziening bevroagd worden.

De Tichel, als onderdeel van vzw de Touter, kent het concept eveneens. Hier zijn ze geneigd om, indien nodig, systematisch een beroep te doen op mensen die over de expertise beschikken. Dit kan OTA zijn, maar evenzeer allochtone collega's binnen de vzw. Hierbij moet vermeld worden dat het merendeel van de andere voorzieningen dit eveneens doen.

Gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten is niet vertrouwd met het concept van cultuurgevoelige jeugdhulp. Echter, uit een rapport van de zorginspectie bleek dat de voorziening niet veel pijnpunten had. De bevindingen op basis van observaties enerzijds en gesprekken met het personeel en de jongeren anderzijds werden afgetoetst tegen de rechten van de minderjarigen.

### **3 Knelpunten in de interculturele hulpverlening in voorzieningen**

In dit hoofdstuk worden een aantal knelpunten beschreven waarmee begeleiders te maken krijgen in de begeleiding aan allochtone jongeren. Achtereenvolgens komen overculturalisering, onvoldoende kennis van cultuurspecifieke elementen, stereotypering, gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand, hulpverlening vs. integratie, communicatie, opbouwen van een werkzame relatie, visie rond opvoeding, gezag van vrouwen en ten slotte geheimhoudingsstructuren aan bod.

#### *3.1 Overculturalisering*

Overculturalisering houdt in dat bepaalde culturele verschillen ten onrechte worden overbenadrukt en op die manier geproblematiseerd worden (Roseeuw, 2011, p. 33). Dit knelpunt komt volgens zes respondenten niet voor. De overblijvende vier respondenten herkennen dit knelpunt.

Overculturalisering kan zich afspelen langs beide kanten. De allochtone hulpvragers zetten het knelpunt in door aan te geven dat ze iets niet kunnen, omdat ze vanuit hun cultuur anders omgaan met bepaalde situaties. Een voorbeeld om het te verduidelijken is dat ze aangeven dat ze naar het OCMW willen, maar dat ze hun papieren niet kunnen invullen, omdat ze de taal niet spreken. In dergelijke situaties moet de voorziening het evenwicht bewaren. Tot op een bepaalde hoogte kunnen ze meegegaan in het verhaal, maar er zijn grenzen. Dit blijft België, zij komen naar België, dus er wordt een aanpassing langs hun kant verwacht. Allochtone ouders kunnen niet verwachten dat de begeleiders de volledige aanpassing doen.

*“We hebben hier ganse problemen gehad met een Tsjetsjeen. Blijkbaar is het in Tsjetsjenië de grootste vernedering die er bestaat naar een vrouw moeten luisteren en de afwas moeten doen. Terwijl de jongens dat hier ook allemaal zelf moeten doen hé. Dus dat heeft weken geduurd, ruzie, ambras, weigeren, gestraft op zijn kamer zitten. En dan heb ik zoiets van... Jij bent naar Vlaanderen, naar België gekomen en dan ga jij je moeten aanpassen en niet van en hier ga ik nu*

*de Tsjetsjeen uithangen. Daar kan ik me dus aan storen. Maar nu kan ik dat hier zo tegen u zeggen, maar dan moet je oppassen... wat je tegen die mensen zegt hé. Want oh watte is het dan, jij racist en al. Dan ben ik helemaal geen racist, maar als jij weigert u iets aan te passen ergens anders, wie is hier dan racistisch. Dan heb ik zoiets van... Jij mag u Marokkaan, Turk blijven voelen, je moet uw afkomst niet verloochenen, helemaal niet, maar als je kiest voor hier komen te wonen, dan vind ik ook... En dan moet iedereen van zijn scherpe kantjes maar wat af doen en dan lukt het wel. Maar als er iemand bij is van: mijn principes blijven, ja dan heb je een probleem hé.” (Gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten)*

Sultan Balli (2012, p. 2) formuleerde het knelpunt overculturalisering door middel van de volgende quote: *“Alles is cultuur, maar cultuur is ook niet alles. Cultuurverschillen zijn niet het probleem, wel hoe ermee wordt omgegaan.”* De respondenten werd gevraagd hun mening hierover te verduidelijken. Alle voorzieningen gaan akkoord met bovenstaande stelling. Hoe met het element cultuur wordt omgegaan, oefent een invloed uit op een begeleidingsproces. Cultuur is een aspect waar soms onnodig veel belang aan wordt toebedeeld. Het is tenslotte slechts een deelaspect van onze identiteit.

*“Als je antwoordt daarop of kijkt hoe je tegenover die stelling staat, als je gaat kijken naar wat neem je als definitie van cultuur. Eigenlijk is alles wel cultuur, allé zo je hebt ook een zigeunercultuur of kansarmoede is ook een cultuur.. Als je dat zo bekijkt, dan heb je wel inderdaad heel veel cultuur. Maar ga je inderdaad kijken van ah, ja echt alleen maar gewoontes, kenmerken, dan kan je het inderdaad wel opsplitsen, maar ik heb ook mijn eigen cultuur thuis, allé. Dat zit daar wel doordrongen en dat maakt wel dat ik ben wie ik ben en dat ik daardoor alle dingen doe. En dan denk ik wel dat alles daar mee te maken heeft. Je hebt ook de enge vorm van cultuur en dat is wel... Dat niet alles te maken heeft met cultuur. Bijvoorbeeld bij diegenen die in de puberteit zitten, dat dat soms niet is van dat ligt aan die cultuur of hun waarden en normen, maar dat ligt gewoon aan het stukje puberteit op zich. Dat is normaal op die leeftijd. Dan kan je het wel opsplitsen. Ja, dat we cultuur eigenlijk ook niet gaan zien als een excuus voor ander gedrag of bepaalde dingen toch te mogen stellen. Maar wel kijken van in de mate van het mogelijke dat we daar toch wat rekening mee kunnen houden.” (OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella)*

In OOC De Zwaantjes nam de respondent, die zelf van allochtone afkomst is, hierover een duidelijk standpunt in. Zij vergelijkt de autochtone hulpverleners met barmhartige Samaritanen. Autochtone hulpverleners zijn bang om iets fout te doen of te zeggen tegen allochtone jongeren, uit angst voor racistische verwijten. De allochtone jongeren weten dit en spelen hier dan ook gretig op in. Ze zijn zich enorm bewust van de weke punten bij de autochtone begeleiders. Op die manier komen allochtone jongeren vaak weg met cultuurverschillen, aldus de respondent van OOC De Zwaantjes.

### 3.2 *Onvoldoende kennis over cultuurspecifieke elementen*

Alle bevroegde respondenten geven aan dat ze niet over voldoende kennis beschikken als het gaat om cultuurspecifieke elementen. In een aantal gevallen is het nuttig om te weten vanwaar bepaalde aspecten uit een cultuur komen en wat die dan precies betekenen. Die kadering zorgt ervoor dat een begeleider beter kan begrijpen hoe allochtonen over bepaalde zaken denken. Aan de andere kant zijn de regels zoals ze zijn. Die regels zijn niet gemaakt voor Belgische jongeren, maar wel voor iedereen op Belgisch grondgebied, in dit geval dus binnen de voorziening. Wat dat betreft wordt van iedereen, zowel van begeleiders als van jongeren, verwacht dat ze hun steentje bijdragen en water bij de wijn doen. Kortom, beide partijen dienen een inspanning te leveren.

Om aan dit knelpunt tegemoet te komen, kunnen begeleiders een beroep doen op OTA. Voorzieningen kunnen de dienst inschakelen om te tolken. Echter, ze maken duidelijk dat ze niet enkel fungeren als een tolkendienst. OTA heeft de expertise om meer achtergrond te verschaffen over de cultuur van allochtone gezinnen. Op die manier worden bepaalde zaken soms in een ander licht gesteld en verkrijgen begeleiders meer inzicht in de wijze waarop allochtone ouders zijn opgevoed en wat hun perceptie is op bepaalde dingen. Het betrekken van OTA in een gesprek met het gezin kan een faciliterende factor zijn, in die zin dat het gezin zich mogelijk meer ondersteund voelt, omdat de mensen van OTA dichter staan bij hun ervaringen. Hier voegt OOC De Zwaantjes een kanttekening aan toe. Zo kunnen de mensen van OTA eveneens een factor zijn die de begeleiding complexer maakt. Dit kan gebeuren wanneer allochtone ouders OTA zien als verraders en spionnen. In dat geval zullen allochtone ouders zich niet ondersteund voelen. Alle voorzieningen, uitgezonderd Beukenhof, hebben al gebruik gemaakt van de diensten van OTA. In de gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten maken ze er weinig gebruik van. Alle voorzieningen zijn zeer tevreden over de samenwerking met OTA, behalve OOC De Zwaantjes.

*“Dat is een andere manier van tolken hé. Dat is een heel ander jargon. Dan moet je eigenlijk ook al een beetje uw hulpverleningsdenken hebben om in dit te tolken. En dat vind ik niet altijd euh... Optimaal bij OTA.” (OOOC De Zwaantjes)*

### *3.3 Stereotypering*

Zeven van de tien begeleiders vermelden stereotypering. Hier gaat het enkel om stereotypering van de begeleiders naar de jongeren toe en dus niet tussen de jongeren onderling. De drie begeleiders die dit knelpunt niet ervaren geven aan dat allochtone jongeren en gezinnen even divers zijn als autochtone jongeren en gezinnen. Dagcentrum Bohets gaat er van uit dat er automatisch stereotiepen aan te pas komen. Echter, deze kunnen gedurende de begeleiding doorprikt worden. De Draaiboom vult hierbij aan dat mensen vaak een stereotiep beeld hebben zonder dat ze het zelf beseffen. Alle begeleiders halen aan dat stereotypering steeds een aandachtspunt blijft waar begeleiders zich voor moeten hoeden. De Tichel raadt aan om niet vanuit stereotiepen te kijken, maar vanuit kwaliteiten en eigenheid.

### *3.4 Gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand*

Het aantal personeelsleden van allochtone afkomst werkzaam in de bevroagde voorzieningen is bijzonder miniem. Slechts in twee bevroagde voorzieningen werken één of meerdere begeleiders van allochtone afkomst. Dit wil echter niet zeggen dat de andere voorzieningen geen voorstander zijn van een gekleurd team. Integendeel, allochtone hulpverleners worden geacht een meerwaarde te kunnen bieden voor zowel de jongeren als het team.

Ten eerste kan een allochtone hulpverlener fungeren als ervaringsdeskundige. Waar autochtone hulpverleners vast lopen in de begeleiding aan allochtone jongeren, kunnen zij helpen om de begeleiding terug op gang te trekken. Daarnaast kunnen autochtone hulpverleners op die manier veel leren van allochtone hulpverleners.

Ten tweede kan een allochtone hulpverlener laagdrempelig werken voor allochtone jongeren en hun gezin. In het geval van allochtone jongeren in de zin dat het voor hen soms makkelijker is om bij een allochtone hulpverlener terecht te kunnen. Echter, er is ook een risico aan verbonden volgens de gemeenschapsinstelling en OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella. Hierin schuilt het gevaar dat ze zich volledig afsluiten voor autochtone begeleiders. In het geval van allochtone gezinnen kan het laagdrempelig zijn in de zin dat het hen een bepaald comfort geeft. Allochtone gezinnen moeten minder moeite opbrengen om alles uit te

leggen, omdat de hulpverlener al veel begrijpt van de situatie. Ook komt een allochtone hulpverlener, doordat hij mogelijks dezelfde geschiedenis doorlopen heeft, geloofwaardiger over wanneer hij zegt dat hij het gezin begrijpt volgens de Tichel. Verder straalt de aanwezigheid van een allochtone begeleider mogelijks vertrouwen uit naar allochtone gezinnen. Met andere woorden, de beeldvorming van een team naar de gezinnen verandert door de tewerkstelling van allochtonen.

In gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten is een allochtone begeleider werkzaam. Tijdens bezoeken merken ze effectief op dat de allochtone begeleider automatisch meer vertrouwen geeft voor de allochtone gezinnen. In OOC De Zwaantjes was de bevroegde persoon zelf van allochtone afkomst. Zij beschikt zelf over de expertise. Naar andere collega's toe merkt ze op dat haar aanwezigheid dikwijls voor duidelijkheid kan zorgen in een begeleidingsproces aan allochtone jongeren.

Toch zijn er ook enkele risico's verbonden aan de tewerkstelling van allochtone hulpverleners. Ten eerste bestaat het risico dat allochtone jongeren zich volledig zullen afsluiten voor autochtone hulpverleners, zoals hierboven vermeld. Ten tweede verandert op die manier niet alleen de beeldvorming naar allochtone gezinnen, maar ook naar autochtone gezinnen. Autochtone gezinnen kunnen, bijvoorbeeld vanuit racistische motieven, niet opgezet zijn met de tewerkstelling van allochtone hulpverleners. Deze denkpiste is aanwezig bij Beukenhof. Bepaalde opmerkingen hierover zijn niet uit te sluiten. Ook autochtone jongeren zouden hier bepaalde opmerkingen over kunnen geven op de volgende manier.

*“Als ik nu kijk naar de pubers die wij hier hebben zitten, dan kan dat wel eens zijn dat daar serieuze conflicten uit voortkomen. Van hej, gij zijt wel een allochtoon, gij moet tegen mij niks zeggen. Dan zou dat weer een omgekeerde wereld kunnen zijn.” (Beukenhof)*

Ten derde is het volgens CANO-centrum Neerhof en de Draaiboom een risico dat allochtone jongeren enkel worden toegewezen aan allochtone hulpverleners. De voorzieningen geven aan dat dit absoluut niet de bedoeling mag zijn. Echter, intern kunnen voorzieningen hier afspraken rond maken. Deze respondenten geven aan dat ze het voor zichzelf een verrijking vinden om allochtone jongeren te begeleiden.

Een laatste risico situeert zich op het vlak van waarden en normen. Een wit team stelt grosso modo dezelfde waarden en normen voorop. Uiteraard verdedigt niet iedereen volledig



dezelfde waarden en normen, maar de basis is gelijk. Wanneer daar iemand van een andere cultuur bijkomt en andere waarden en normen vooropstelt, kan dit de samenwerking mogelijk bemoeilijken, aldus OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella.

### 3.5 *Hulpverlening vs. integratie*

Dat allochtone jongeren en gezinnen de taak van de begeleiders verwarren met de taak van een integratiedienst komt niet zozeer voor. Enkel bij de Draaiboom komt dit wel eens voor. Gezinnen die al geruime tijd in onduidelijkheid en onzekerheid leven hebben de neiging om, wanneer ze in aanraking komen met enige vorm van begeleiding, het dagcentrum enorm aan te klampen om dingen te regelen. Het dagcentrum kan deze gezinnen de weg wijzen naar, of eventueel meegaan, maar de volledige integratie kunnen ze niet op zich nemen. In OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella gebeurt het soms wel dat de allochtone ouders hen aanspreken om hen wegwijst te maken richting een integratiedienst. Als dusdanig verwarren ze de hulpverlening niet met een integratiedienst, maar omwille van het vertrouwen dat reeds opgebouwd is tussen de voorziening en de gezinnen, stappen de gezinnen met hun vraag naar het begeleidingstehuis. Hier wordt duidelijk gemaakt dat ze de taken van een integratiedienst niet op zich nemen, maar de ouders worden wel doorverwezen.

### 3.6 *Communicatie*

Wat gedurende alle interviews duidelijk naar voren kwam als het belangrijkste knelpunt is de taalbarrière. Door deze barrière is het ten eerste moeilijk om als begeleider een gesprek te voeren met de ouders van de jongeren. Ten tweede mist een begeleider op die manier de dynamiek tussen gezinsleden. Gezinsleden gaan tijdens een gesprek vaak onderling praten in de taal van het land van herkomst. Aangezien de begeleider die taal meestal niet machtig is, wordt het moeilijk om de analyse uit te voeren. Een jongere is er zich van bewust dat de begeleider de taal niet spreekt, waardoor hij er dan ook gebruik van maakt in dergelijke situaties. Vaak is het ook moeilijk om in te schatten wat de ouders wel begrijpen en wat niet. De basis kennen ze soms wel, maar een stap verder gaan zorgt dan weer voor problemen. Allochtone jongeren zijn vaak niet vertrouwd met zegswijzen of bepaalde uitspraken, die ze letterlijk gaan opnemen.

De Tichel meldt dat er niet alleen een barrière is wat betreft het letterlijk verstaan, maar ook op belevingsniveau. Sommige ouders van allochtone afkomst beheersen de Nederlandse taal vrij goed. De woorden zijn gekend, maar wat er dan onder zit is niet of minder gekend.

Een knelpunt dat voortkomt uit de taalbarrière bij de jongeren zelf is duidelijkheid krijgen over het kunnen van de jongeren. Zo meldt OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella. Wanneer er sprake is van miscommunicatie zijn er twee opties. Ofwel begrijpt de jongere de uitleg niet omdat hij mentaal zwakker is, ofwel begrijpt hij het niet omwille van taalproblemen. Deze onduidelijkheid over het kunnen van de jongere belemmert op zijn beurt het voeren van gesprekken en het aanleren van vaardigheden.

### *3.7 Opbouwen van een werkzame relatie*

Over het feit dat het opbouwen van een werkzame relatie met allochtone jongeren en diens gezin moeilijker verloopt zijn de meningen verdeeld. Twee respondenten zijn ervan overtuigd dat hier geen verschil op zit met autochtone jongeren. De resterende respondenten geven aan dat het niet altijd moeilijker hoeft te zijn, maar dat er vaak toch een aantal factoren zijn die de opbouw van een relatie bemoeilijken.

*“Hoeft niet altijd zo te zijn. Ben ik van overtuigd. Het hangt van verschillende factoren af.” (CANO-centrum Neerhof)*

Een eerste factor is de mate waarin de waarden en normen als het ware gebrand zitten in het gezin. Als een gezin heel sterk bepaalde waarden vooropstelt, is het moeilijk om een werkzame relatie te behouden in geval van conflict met deze waarden. De opbouw van een werkzame relatie is dus afhankelijk van de mate waarin de ouders bereid zijn om eventueel afstand te doen van bepaalde waarden. Jongeren zijn dan vaak loyaal aan de waarden en normen die hun ouders vooropstellen. Daardoor kan ook het opbouwen van een werkzame relatie met de jongeren binnen de voorziening moeilijk verlopen.

Een tweede factor betreft de houding waarmee ze zich opstellen naar begeleiding. Vanuit bepaalde culturen heerst er een fundamenteel wantrouwen ten aanzien van hulp van buitenaf. Op die manier percipiëren allochtonen de begeleider eerder als een bedreiging dan een hulp. Sommige allochtone jongeren stellen begeleiders automatisch gelijk met de vijand. Hun houding oefent dus een invloed uit op het begeleidingsproces en op de opbouw van een hulpverleningsrelatie.

Een derde factor heeft te maken met het verleden waar allochtonen in bepaalde gevallen mee kampen. In geval van een migratiegeschiedenis is er vaak sprake van teleurstellingen en kwetsuren. Dit staat uiteraard niet los van een persoon. Ze dragen hun verleden met zich mee, waardoor het voor sommigen lastig is om te investeren in een relatie an sich. Wanneer het dan

gaat om een hulpverleningsrelatie, waar ze vanuit hun cultuur wantrouwig tegenover staan, is dit een element dat de opbouw van dergelijke relatie belemmert. Deze factor vermeldt de Tichel.

### 3.8 *Visie rond opvoeding*

Een volgend knelpunt is een verschillende visie rond opvoeding tussen de ouders van de jongere en de begeleiding. In CANO-centrum Neerhof en de Draaiboom gebeurt het wel eens dat allochtone ouders de verantwoordelijkheid van zich af schuiven wanneer de moeilijkheden te groot worden. De begeleiders beschrijven dat het terugzetten van de ouders in de ouderlijke verantwoordelijkheid toch een knelpunt vormt. Het gebeurt ook dat ze de hulpvraag bijna volledig in de handen van de voorziening leggen. Allochtone ouders redeneren dan als volgt: “ik heb een probleem, los het op en als het opgelost is kom ik mijn kind terug halen”.

*“Wat wij wel op dat vlak bij allochtonen, vooral dan Marokkaanse mama’s waar dat ik al ervaring mee heb gehad, euh... Om het zo goed, respectvol mogelijk te zeggen is dat die daar weinig energie in willen of kunnen steken. En geven die soms gewoon aan van ja, pff, eigenlijk heb ik daar de tijd en energie niet voor. En dan kom je na een tijd op die barrière natuurlijk hé. Dat vraagt... Een begeleiding binnen de bijzondere jeugdzorg, dat vraagt heel veel van ouders.” (Dagcentrum de Draaiboom)*

In OOC De Zwaantjes stellen ze dat allochtonen de hulpverlening als vanzelfsprekend beschouwen, als iets waar ze recht op hebben. Dingen die begeleiders voor hen doen, zoals bijvoorbeeld zorgen voor halal vlees, vinden de allochtone jongeren vanzelfsprekend. Tegenover dit standpunt staat de respondent van CANO-centrum Neerhof die net van mening is dat autochtonen dingen veel vanzelfsprekender vinden dan allochtonen. Bij allochtonen heerst er een grotere dankbaarheid. Echter, OOC De Zwaantjes voegt de nuance toe dat autochtone jongeren die al jaren hulpverlening achter de rug hebben de inspanningen die begeleiders voor hen leveren eveneens als vanzelfsprekend beschouwen.

Verder is het zo dat allochtone ouders hun kinderen vaak op een andere wijze opvoeden dan hier in België de gewoonte is. Doordat de kijk op opvoeden verschillend is, levert dat soms frustrerende situaties op. Een voorbeeld uit de Draaiboom volgt om het concreet te maken. Een voorziening investeert in acties om een meisje van allochtone afkomst zelfstandiger te maken. Wanneer het meisje thuis bij de ouders komt, neemt de mama terug alle zorg over,

waardoor de inspanningen van de voorziening teniet worden gedaan. Met andere woorden, als de voorziening en de ouders niet op één lijn staan, hebben de inspanningen die de voorziening levert weinig zin.

### 3.9 *Gezag van vrouwen*

Vier van de tien respondenten vermelden dat bepaalde allochtone jongeren moeite hebben om het gezag van vrouwen te aanvaarden. Ze nemen moeilijk iets aan wanneer een vrouw het zegt. Ook bij sommige papa's van allochtone afkomst is dit een issue. Laat de hulpverlening nu net een sector zijn waar veel vrouwen en slechts weinig mannen in tewerkgesteld zijn.

*“In bepaalde culturen is het niet zo evident dat een man of een jongen moet luisteren naar een vrouw hé. Dat is dus wel heel duidelijk aanwezig bij de doorsnee allochtoon.”* (Gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten)

Dit knelpunt kan gekoppeld worden aan de verhouding tussen mannen en vrouwen, die duidelijk anders ligt in allochtone gezinnen. Waar meisjes extra streng worden opgevoed, krijgen jongens meer marge en worden aan hen minder strakke grenzen opgelegd. In allochtone gezinnen wordt dan ook gezien dat de papa's heel erg op de voorgrond staan, terwijl de mama's zich eerder op de achtergrond moeten houden.

### 3.10 *Geheimhoudingsstructuren*

Een laatste knelpunt heeft te maken met geheimhoudingsstructuren die zijn ingebed in een allochtoon gezin. Er blijven vaak vele potjes dicht, zoals CANO-centrum Neerhof het verwoordt. Met andere woorden, er blijft vaak veel geheim. Een voorbeeld volgt hieronder om dit knelpunt te verduidelijken.

*“Wat ik ook heel erg merk is dat daar heel veel potjes dicht blijven hé. Dat het heel moeilijk is om daar potjes open te trekken. Ook mama's als die dan bijvoorbeeld zeggen van ik weet mijn kind niet zitten. Oké, die fugeert, die zit in Antwerpen, die loopt daar ergens rond. Dan te kennen geeft van ik weet helemaal niet waar die zit, ik ben heel ongerust, maar eigenlijk heel goed weet waar die jongeren verblijven, die dan ook nog wat geld toestoppen en ook wel wat zorg geven, maar daar... Ja, die dubbelheid in die eerlijkheid zo hé. En dat is... Dat is vaak... Geheimhouding is daar echt wel een strategie soms.”* (CANO-centrum Neerhof)

### *3.11 Persoonlijke visie*

Tot slot zal ik kort mijn persoonlijke visie op een aantal knelpunten weergeven. Ik behandel de knelpunten stereotypering, gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand en het opbouwen van een werkzame relatie.

Naar mijn mening is stereotypering iets wat bij iedereen wel eens voorkomt. Uiteraard zal de ene begeleider zich hier beter voor kunnen hoeden dan de andere, maar ik vermoed dat elke begeleider wel eens een stereotypering maakt. Bij de voorzieningen die aangeven dat stereotypering niet voorkomt, stel ik mij dan ook de vraag of het niet eerder een kwestie is dat zij zich niet bewust zijn van het feit dat ze soms een stereotiep beeld hebben.

Mij lijkt het een goede zaak om meer allochtonen te werk te stellen in de hulpverleningssector. Ik ben ervan overtuigd dat dit voor meerdere partijen een meerwaarde kan leveren. Zowel voor de jongeren, de ouders en het team kan dit verrijkend zijn. Echter, hier moet de voorziening intern afspraken rond maken. Zo vind ik het absoluut geen goed idee om allochtone jongeren enkel toe te wijzen aan allochtone begeleiders. Dit kan de begeleiding misschien wel makkelijker maken, maar naar mijn mening is het dan geen meerwaarde meer om allochtone begeleiders in het team te hebben. De meerwaarde zit net in het feit dat er meer diversiteit in het team zit, wat op zijn beurt nieuwe perspectieven kan openen. Mijns inziens is het belangrijk dat autochtone begeleiders allochtone jongeren blijven begeleiden. Door ervaring op te doen en er effectief mee te werken, kan een autochtone begeleider zelf de expertise verkrijgen. Wat de risico's die hieraan verbonden zijn betreft, denk ik dat dit niet zo'n vaart loopt. Het is eerder een kwestie van afspraken maken. Als een team duidelijke afspraken maakt, zie ik niet veel risico's. Neem nu het risico dat de allochtone begeleider als een expert beschouwd zal worden, waar iedereen met zijn vragen terecht kan. Binnen het team kan afgesproken worden dat dit niet de bedoeling is en dat het zover niet mag komen. Immers, er bestaan nog altijd andere hulpmiddelen, zoals OTA. Ook voor de allochtone jongeren en diens ouders lijkt mij dit een goede zaak. Ik vermoed dat het voor hen wel degelijk een lagere drempel is om beroep te doen op de hulpverlening indien ze weten dat er iemand van allochtone afkomst werkt.

Ten slotte behandel ik het aspect werkzame relatie. Ik ben de mening toegedaan dat het toch wel moeilijker is om een werkzame relatie op te bouwen met allochtonen. Met de jongeren op zich valt dit wel mee, maar met de ouders vermoed ik dat het moeilijker verloopt. Een aantal elementen, zoals de taalbarrière en de culturele verschillen zorgen ervoor dat de afstand

tussen de begeleider en de allochtone ouders groter is. Daardoor wordt het complexer om een werkzame relatie op te bouwen. Daarnaast heb ik de indruk dat het moeilijker is om met allochtone ouders op één lijn te geraken, aangezien ze andere waarden en normen vooropstellen. Ook dit aspect bemoeilijkt de opbouw van een werkzame relatie. Hiermee wil ik niet stellen dat het altijd moeilijker is om een werkzame relatie op te bouwen met allochtonen. Ik geloof dat het niet altijd zo hoeft te zijn, maar ik denk wel dat het bij allochtonen meer het geval is dan bij autochtonen. Uiteraard kan de afstand tussen een begeleider en een autochtoon gezin ook groot zijn, maar daar kampt een begeleider niet met taalproblemen of cultuurgebonden verschillen.

## **4 Interculturele competenties**

In het laatste hoofdstuk van de resultatensectie worden de interculturele competenties behandeld. Interculturele competenties bestaan uit drie componenten, namelijk kennis, houding en vaardigheden (Diversiteitswijzer, z.d.). Deze componenten worden tevens in bovenstaande volgorde besproken. De bespreking van elke component gebeurt op basis van ongeveer dezelfde structuur. Eerst wordt de basis beschreven. Daarna wordt besproken in welke mate begeleiders vinden dat ze over voldoende van deze component beschikken. Ten slotte komt aan bod hoe men een component nog kan verbeteren.

### *4.1 Kennis*

De eerste component is de kenniscomponent. In dit onderdeel wordt een antwoord gegeven op volgende vragen. Wat behoort volgens begeleiders tot de basiskennis om te werken met jongeren van allochtone afkomst? Vinden ze dat ze over (on)voldoende kennis beschikken? Wat is dan een goede manier om deze kennis nog te verhogen?

#### *4.1.1 Basiskennis*

Geen enkele respondent heeft een duidelijk antwoord wat betreft de basiskennis die noodzakelijk is om te werken met jongeren van allochtone afkomst. Het merendeel van de begeleiders somde elementen op die eerder bij de component houding horen. Hieruit leidt de auteur voorzichtig af dat de meerderheid van de begeleiders van mening is dat de kennis ondergeschikt is aan de houding. De vraag die de auteur zich hier stelt is of er dan wel zoiets moet zijn als basiskennis. Als uitgangspunt wordt per gezin gekeken hoe hard de cultuur op de voorgrond staat en hoe ze daar dan mee kunnen omgaan. Het is dus niet zo dat ze een pasklaar antwoord hebben van wat tot de basiskennis behoort. Per gezin wordt op maat

gekeken welke kennis nodig is om de begeleiding mogelijk te maken. OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella meldt wel dat het een voordeel is om de algemene normen en waarden van culturen die vrij gekend zijn vandaag de dag te kennen. Daarnaast kan het ook handig zijn om te weten dat de posities tussen mannen en vrouwen in bepaalde culturen anders liggen.

#### 4.1.2 (On)Voldoende kennis

Vinden de begeleiders van zichzelf dat ze over voldoende, of toch onvoldoende kennis beschikken om allochtone jongeren te begeleiden? Hierover zijn de meningen verdeeld. Aan de ene kant kunnen vijf begeleiders geplaatst worden die van mening zijn dat ze over voldoende kennis beschikken. Een jongere blijft een jongere, ongeacht zijn afkomst. Anderen geven aan dat ze over de algemene waarden en normen beschikken en dat dat voldoende is in eerste instantie. De specifieke kennis rond culturen komt gaandeweg wel. De grote meerderheid van de voorzieningen heeft in het verleden al hulpkanalen ingeschakeld, zoals OTA. De expertise die OTA deelt met hen heeft ervoor gezorgd dat ze over voldoende kennis beschikken.

Aan de andere kant bevinden zich twee begeleiders die ervan overtuigd zijn dat ze over onvoldoende kennis beschikken. Een reden die ze hiervoor geven is dat ze nog te weinig gekend zijn met het referentiekader van bepaalde culturen. Daarnaast halen ze aan dat de diversiteit van culturen zo groot is geworden dat het onmogelijk is om voor elke cultuur over voldoende kennis te beschikken. Een cultuur kennen is één, maar weten wat die cultuur nu precies inhoudt is nog een andere zaak. Op die manier blijven er vragen rijzen en stellen ze dat ze nooit over voldoende kennis zullen beschikken.

Hiertussen zijn er drie begeleiders die van mening zijn dat ze in bepaalde situaties over voldoende kennis beschikken, maar in andere situatie dan weer niet genoeg kennis hebben. Zo kunnen begeleiders bijvoorbeeld niet inschatten wat het betekent om in een oorlogsgebied opgegroeid te zijn en wat voor trauma's dat mogelijks met zich meebrengt. In zo'n geval ontbreekt de kennis. Verder zijn ze algemeen wel op de hoogte van frequent voorkomende culturen, maar van minder frequent voorkomende dan weer niet.

De kanttekening die de helft van de respondenten hierbij maken is het belang dat aan de kenniscomponent gehecht wordt. Vijf begeleiders zijn het erover eens dat op basis van kennis geen onderscheid gemaakt kan worden tussen goede dan wel minder goede begeleiders.

Volgens deze begeleiders draait het niet zozeer om op voorhand over de kennis te beschikken. Gedurende een begeleiding kunnen begeleiders kennis opdoen door gebruik te maken van verschillende bronnen die hieronder besproken worden. Vooral de bereidheid om kennis te vergaren is van belang.

#### *4.1.3 Kennis verhogen*

Om hun kennis te verhogen halen de begeleiders vier bronnen aan. Een eerste bron is het volgen van een bijscholing of deelnemen aan een studiedag. Dit kan nuttig zijn als in een voorziening een aantal jongeren van dezelfde cultuur in begeleiding zijn. Een tweede bron bestaat uit opzoekwerk. Dit kan in de vorm van gedrukte literatuur zijn of opzoekwerk op internet. Een derde bron om meer kennis te vergaren is vragen stellen aan de jongere zelf of aan het gezin. Binnen eenzelfde cultuur kunnen bepaalde aspecten nog verschillen tussen leden van die cultuur. Daarom is het interessant om de jongere zelf te laten uitleggen wat dat nu precies inhoudt en voor hem betekent. Door het gezin te laten vertellen over hun cultuur toont een begeleider dat hij geïnteresseerd is en dat hij respect heeft voor de cultuur. Beroep doen op een instantie om de expertise te verkrijgen is een vierde bron van kennis. Dit is vooral OTA. Echter, in dagcentrum Bohets is er eveneens een samenwerking met het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG). Hier kan de voorziening casussen aan voorleggen. Een vijfde en invloedrijke bron is ervaring. Hier geldt het principe “al doende leert men”. Het begeleiden van een aantal gezinnen van een bepaalde cultuur zorgt ervoor dat een begeleider meer vertrouwd raakt met die cultuur.

## *4.2 Houding*

De tweede component waaruit interculturele competenties bestaan is houding. Er wordt nagegaan welke basishouding een begeleider dient aan te nemen om te werken met allochtone jongeren. Daarna wordt gekeken hoe een begeleider zijn houding kan verbeteren.

### *4.2.1 Basishouding*

De basishouding die een begeleider dient aan te nemen bestaat uit een hele reeks elementen. Wat volgens de begeleiders ongetwijfeld het belangrijkste element is, is een respectvolle, open houding. Een open houding toont interesse voor de jongere. Vertrekken vanuit de verwondering is volgens de Tichel een deelaspect van een open houding. De Draaiboom merkt op dat een open houding een kritische houding niet uitsluit. Zo blijft het van belang om niet volledig in het verhaal van de jongere mee te gaan. Daarnaast moet een begeleider



volgens Beukenhof beschikbaar zijn. Dit wil zeggen dat de jongeren het gevoel moeten hebben dat ze voor eender wat bij de begeleider terecht kunnen. Dit bevestigt OOC De Zwaantjes. Verder moet de begeleider zich niet veroordelend opstellen en de jongeren niet bekritisieren. Vervolgens is het voor de jongeren zeer belangrijk dat ze duidelijkheid krijgen. Hiervoor moet een begeleider zowel eerlijk als transparant zijn. Een begeleider moet doen wat hij zegt en zeggen wat hij doet. Evenwel moet hij in staat zijn om zich empathisch op te stellen. Hiervoor moet een begeleider het vermogen hebben om zichzelf als persoon op de achtergrond te zetten en uit te gaan van de jongere en wat die belangrijk vindt, eerder dan star te blijven vasthouden aan de eigen waarden en normen. Alle begeleiders zijn het erover eens dat deze houding hetzelfde is voor zowel autochtone als allochtone jongeren.

#### *4.2.2 Houding verbeteren*

Ervoor zorgen dat een begeleider een betere houding aanneemt kan eveneens op een aantal manieren. Door in het werkveld te staan en op die manier ervaring op te doen, kan de houding verbeteren. Daarnaast kunnen de samenwerkingsverbanden met OTA een invloed uitoefenen op de houding van een begeleider, waarbij dit gezien kan worden als een soort van modeling zoals CANO-centrum Neerhof het omschrijft. Wat vervolgens zeer belangrijk is, is zelfkennis en zelfreflectie. Dit aspect wordt aangehaald door Beukenhof, de Draaiboorn, de Tichel, OCMW-begeleidingstehuis Sint-Isabella en OOC De Zwaantjes. Een begeleider moet zijn eigen sterktes en zwakheden kennen. Ook moet hij bereid zijn om kritisch naar zichzelf te kijken. Feedback van collega's en een bespreking in teamverband zijn nuttig hiervoor. Collega's kunnen elkaar wijzen op bepaalde zwakke punten en elkaar op die manier bijsturen.

### *4.3 Vaardigheden*

Ten slotte komt de derde component van interculturele competenties aan bod, namelijk de vaardigheden. Eerst wordt nagegaan welke vaardigheden tot de basisvaardigheden behoren. Eveneens wordt de vraag gesteld of deze verschillend zijn voor allochtone en autochtone jongeren. Daarna wordt besproken of de begeleiders vinden dat ze over (on)voldoende vaardigheden beschikken. Ook deze component eindigt met manieren waarop begeleiders meer vaardigheden kunnen verwerven.

#### *4.3.1 Basisvaardigheden*

De eerste basisvaardigheid is in staat zijn om een vertrouwensband op te bouwen. Dit is immers de basis om een begeleidingsproces degelijk te kunnen uitvoeren vinden ze bij

Beukenhof. In alle voorzieningen moeten begeleiders over de vaardigheid beschikken om met kinderen en/of jongeren om te gaan. Een tweede vaardigheid is structuur kunnen bieden aan de jongeren, maar tegelijkertijd ook flexibel zijn. De jongeren hebben het nodig dat de begeleiders consequent zijn, maar flexibiliteit is eveneens geboden in de begeleiding volgens alle respondenten. Een derde vaardigheid is inlevingsvermogen kunnen opbrengen voor de situatie waarin de jongere zich bevindt. Ten vierde moeten begeleiders volgens de Draaiboom in staat zijn om dingen te relativeren en een plaats te geven. Jongeren kunnen zich de ene dag zus gedragen en de volgende dag zo. Begeleiders moeten over het vermogen beschikken om dit van zich af te zetten. Een vijfde vaardigheid is geduldig zijn. Een zesde aspect dat belangrijk is, is de vaardigheid om te begrenzen. Dit begrenzen dient zowel te gebeuren in tijd als in opdracht. Als een begeleiding blijft vastlopen, kan een begeleider niet anders dan het begeleidingsproces stopzetten. Daarnaast moet de invulling van de taak als begeleider duidelijk afgebakend worden. Begeleiders hebben een bepaalde opdracht en alles wat verder reikt dan deze opdracht kunnen ze niet op zich nemen. Ten slotte is het belangrijk om stevig in je schoenen te staan als begeleider. Dit geldt specifiek voor gemeenschapsinstelling de Kempen campus de Hutten.

Net zoals de houding voor allochtone en autochtone jongeren dezelfde is, zijn ook de vaardigheden voor beide groepen dezelfde volgens de begeleiders. Het is niet zo dat een begeleider over meer of minder vaardigheden moet beschikken om adequaat met jongeren van allochtone afkomst te kunnen werken. Wat in bepaalde situaties wel het geval kan zijn volgens CANO-centrum Neerhof is dat de begeleider zijn trukendoos meer dient aan te passen. Een voorbeeld is dat de begeleider nieuwe methodieken moet hanteren in het begeleidingsproces aan allochtone jongeren. Echter, dit sluit dan weer aan bij de vaardigheid om zich flexibel op te stellen. Op die manier blijven de vaardigheden voor zowel allochtone als autochtone jongeren dus dezelfde.

#### *4.3.2 (On)Voldoende vaardigheden*

De meerderheid van de begeleiders is van mening dat ze over voldoende vaardigheden beschikken. Over vaardigheden beschikken is geen meerwaarde als een begeleider er niet in slaagt om ze tot uitvoering te brengen. Dit laatste is soms wel lastig in bepaalde begeleidingen, aldus een respondent van Beukenhof. Ook zijn er een aantal respondenten die van mening zijn dat een begeleider nooit over genoeg vaardigheden kan beschikken. Als een begeleidingsproces niet goed loopt is het niet altijd evident om te weten waarom het niet

loopt. Ligt het inderdaad aan het feit dat de begeleider vaardigheden mist of zijn er andere factoren aanwezig? Hierover krijgt een respondent van de Draaiboom niet altijd duidelijkheid.

#### *4.3.3 Vaardigheden verwerven*

Vaardigheden verwerven kan op verschillende manieren. Volgens de respondenten van Beukenhof, de Draaiboom en OOC de Zwaantjes hangt veel af van de persoonlijkheid van de begeleider en hoe deze zelf in het leven staat. In het werkveld staan is eveneens een belangrijke factor om vaardigheden te verwerven. Nog meer vaardigheden verwerven gebeurt automatisch op basis van de ervaring die een begeleider opdoet. Daarnaast is het volgen van een bijscholing ook een optie die de begeleiders van Beukenhof, dagcentra Bohets en de Draaiboom aantrekkelijk vinden.

#### *4.4 Essentie*

Wanneer de drie componenten in rekening gebracht worden, kan er geconcludeerd worden dat vooral de basishouding van belang is. Als de houding van een begeleider goed zit, worden de vaardigheden en de kennis gaandeweg ontwikkeld en vergaard. Een begeleider die enkel over de kennis beschikt zal niet ver komen. Vaardigheden en de houding zijn essentiële elementen die er al moeten zijn als het begeleidingsproces van start gaat. Kennis kan gaandeweg vergaard worden. Uiteraard dienen begeleiders over een bepaalde kennis te beschikken. Immers, zonder kennis is vaardigheden ontwikkelen niet mogelijk. De drie componenten zijn met andere woorden sterk met elkaar verbonden.

#### *4.5 Persoonlijke visie*

Ten slotte zal ik kort mijn persoonlijke visie op interculturele competenties bespreken. Persoonlijk denk ik dat een begeleider in grote mate over dezelfde interculturele competenties moet beschikken om met allochtone en autochtone jongeren te werken. Zeker wat betreft de houding en de vaardigheden is mijn mening dat er geen onderscheid gemaakt moet worden tussen allochtonen en autochtonen. Alle jongeren moeten op dezelfde wijze benaderd worden. Een andere houding en andere vaardigheden vooropstellen in de begeleiding aan allochtone jongeren zorgt er mijns inziens enkel en alleen voor dat de verschillen tussen beiden benadrukt worden. Uiteraard zijn er verschillen tussen de jongeren, maar dit is evenzeer het geval bij autochtone jongeren onderling.

Wat de kenniscomponent betreft is het naar mijn mening van belang om specifiek voor elke jongere afzonderlijk te kijken wat daar belangrijk is. Algemene kennis rond een bepaalde cultuur kan helpen om een overkoepelend beeld te vormen, maar toch zijn er binnen één cultuur nog verschillen. Daarom denk ik dat het niet zozeer belangrijk is om de kennis van een cultuur te hebben, omdat voor elke situatie specifiek bekeken moet worden wat in dat gezin belangrijk is.

De interculturele competenties zijn dus niet per se anders, maar moeten soms wel op een andere manier worden ingezet, lijkt mij. Bepaalde elementen die bij autochtone jongeren niet aan de orde zijn kunnen dit bij allochtone jongeren wel zijn. Per definitie komt het erop neer dat elke jongere anders is en dat begeleiders de competenties dus ook op elke individuele jongere moeten afstemmen, of het nu gaat om iemand van allochtone dan wel autochtone afkomst.

## DEEL IV: Discussie

Dit onderzoek tracht een antwoord te formuleren op de volgende onderzoeksvragen:

- 1) In welke mate is de hulpverlening aan allochtone jongeren verschillend van de hulpverlening aan autochtone jongeren?
- 2) In hoeverre worden begeleiders met knelpunten geconfronteerd in het omgaan met jongeren van allochtone afkomst?
  - Met welke knelpunten worden ze geconfronteerd?
- 3) Over welke interculturele competenties dienen begeleiders te beschikken om met allochtone jongeren te werken?
  - Over welke kennis dienen ze te beschikken?
  - Welke houding moeten begeleiders aannemen?
  - Over welke vaardigheden moeten begeleiders beschikken?

De eerste onderzoeksvraag peilt naar verschillen tussen allochtone en autochtone jongeren die zich voordoen in de begeleiding. Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden wordt de begeleiding opgesplitst in acht fasen, naar het model van Movisie (Ploegmakers, 2009, p. 13-14). Au fond verlopen de fasen voor alle jongeren gelijk. Niet de afkomst, maar de jongere en zijn gezin vormen het uitgangspunt. Echter, omwille van hun andere afkomst en daarmee ook hun andere cultuur sijn er een aantal elementen in de begeleiding die dit proces kunnen bemoeilijken. Vooral de opstart van de begeleiding is cruciaal. Het is belangrijk dat de begeleider, de jongere en de ouders zoveel mogelijk op één lijn staan. De partijen moeten er immers in slagen een samenwerkingsrelatie op te bouwen. Elementen vanuit de cultuur kunnen dit proces vertragen. Denk maar aan andere waarden en normen die ze vooropstellen en de taalbarrière. Zodra de partijen op één lijn staan en naarmate de begeleiding vordert verlopen de fasen meer en meer hetzelfde voor allochtone en autochtone jongeren. Zo merken begeleiders geen verschillen op in de evaluatiefase. Uiteraard kunnen bepaalde culturele elementen terugkomen in de verschillende fasen. Dit heeft an sich weinig te maken met verschillen in begeleiding tussen allochtone en autochtone jongeren. Immers, bij autochtone jongeren kunnen er evenzeer persoonsgebonden elementen opduiken waarmee begeleiders rekening moeten houden.

In twee van de acht bevraagde voorzieningen melden allochtone jongeren zich aan met een cultuurgebonden problematiek. De problematiek houdt in dat de jongeren leven tussen twee culturen, enerzijds de traditionele cultuur bij hun ouders thuis, anderzijds de invloeden van buitenaf in de westerse samenleving. Deze dualiteit moeten ze overbruggen. In de zes resterende voorzieningen merken ze geen verschillen wat betreft de problematiek tussen allochtone en autochtone jongeren. Deze bevinding ontkent het gegeven dat allochtone jongeren nieuwe problematieken met zich meebrengen zoals Lodewyckx, et al. (2005, p. 5) aangeven. Van der Gaag & Speet (2010, p. 3) kwamen tot de bevinding dat het type problematiek verschilt naargelang de herkomst. Zo zouden autochtone jongeren vaker instromen met een kindproblematiek, terwijl het bij allochtone jongeren vaker om een meervoudige of multiproblematiek gaat. Aangezien de voorzieningen weinig verschillen ervaren tussen de problematiek bij beide groepen moet deze bevinding tegengesproken worden.

Uit het onderzoek van Lodewyckx, et al. (2005, p. 53) blijkt dat het bij autochtone jongeren in 69.4 % van de gevallen om een POS gaat, terwijl dit bij allochtone jongeren slechts 31.8 % is. In 68.2 % van de gevallen gaat het bij allochtone jongeren om een MOF tegenover 30.6 % bij autochtone jongeren. In de bevraagde voorzieningen gaat het ofwel om POS, ofwel om MOF. In geen van de bevraagde voorzieningen was dit gemengd. Daarom kunnen deze cijfers niet afgezet worden tegen het eigen onderzoek. In de gemeenschapsinstelling, waar het om MOF gaat, is het wel zo dat 70 à 80 % van allochtone afkomst is.

Lodewyckx, et al. (2005, p. 84) halen aan dat ouders van allochtone jongeren dikwijls niet vertrouwd zijn met het systeem van hulpverlening in België, waardoor het voor hen een hoge drempel vormt om hierop beroep te doen. Drie respondenten beaamen dit. In bepaalde culturen draagt de gemeenschap voor een deel zorg voor de jongeren. Deze factoren hebben tot gevolg dat de ouders bij aanvang moeilijk te bereiken zijn voor een intakegesprek.

Hulpverleners wijzen er op dat allochtone hulpvragers concrete, kant-en-klare oplossingen verwachten die hun probleem oplossen (Vanderwaeren & Timmerman, 2001 in Lodewyckx, et al., 2005, p. 87). De hoge verwachtingen in combinatie met het afwezig zijn van de oplossing zorgen ervoor dat allochtone hulpvragers makkelijk gedemotiveerd raken. Dit herkennen de bevraagde voorzieningen. Een voorziening wil samen met de jongere en diens ouders aan de hulpvraag tegemoetkomen, terwijl allochtone ouders dit soms van zich

afschuiven en de hulpvraag volledig bij de voorziening leggen. Allochtone ouders geven aan dat ze weinig tijd en energie in de begeleiding willen of kunnen steken.

Lodewyckx, et al. (2005, p. 91) ondervinden dat allochtonen vaak kampen met wantrouwen en schaamte naar de hulpverlening, waardoor ze hier niet graag een beroep op doen. Dit onderzoek kan deze bevinding bevestigen. De familiebanden in allochtone culturen zijn vaak dermate sterk en er wordt veel meer waarde aan gehecht dan in België. Problemen trachten ze dan ook binnen de familie op te lossen. Wanneer dit toch niet lukt, komen ze met schaamte met hun problemen naar buiten. Doordat ze liever geen beroep doen op de hulpverlening kunnen voorzieningen niet altijd op hun medewerking rekenen. Deze bevindingen spreken de bevindingen van Baert (2001 in Sannen, 2003, p. 26) tegen. Hij wijst erop dat de gezins- en familiale banden minder hecht zijn geworden.

De tweede onderzoeksvraag gaat na in welke mate begeleiders worden geconfronteerd met knelpunten in het werken met allochtone jongeren en hun context. In het tweede hoofdstuk van deel I worden een aantal knelpunten beschreven die zich mogelijks voordoen in de begeleiding. Uit de bevraging in de voorzieningen blijkt dat de volgende knelpunten in alle voorzieningen aanwezig waren: onvoldoende kennis van cultuurspecifieke elementen, gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand en communicatie. De taalbarrière komt hier duidelijk naar voor als belangrijkste knelpunt. Één voorziening herkent het gegeven dat allochtone jongeren bepaalde zegswijzen erg letterlijk nemen, zoals Pinto (2004, p. 67) aanhaalde. Wat de knelpunten overculturalisering, stereotypering en het opbouwen van een werkzame relatie betreft zijn de meningen verdeeld. Een aantal voorzieningen markeren deze als knelpunt, terwijl andere voorzieningen het erover eens zijn dat deze aspecten geen knelpunten vormen. Acht respondenten benoemen de opbouw van een werkzame relatie als knelpunt. Deze respondenten gaan er niet standaard vanuit dat dit een knelpunt is, maar er zijn een aantal factoren die dit proces bemoeilijken, zoals de taalbarrière. Dat allochtonen de hulpverlening verwarren met de opdracht van een integratiedienst komt slechts bij één voorziening voor.

Naast deze knelpunten die worden beschreven in de literatuur, vermelden de begeleiders nog enkele andere knelpunten, namelijk de visie rond opvoeding, gezag van vrouwen en geheimhoudingsstructuren. Wat de visie rond opvoeding betreft, merken de begeleiders op dat de manier waarop allochtone ouders hun kinderen opvoeden soms erg verschillend is van de manier waarop begeleiders in een voorziening werken. Het opnemen van verantwoordelijkheid bijvoorbeeld is iets wat allochtone ouders soms naast zich neer leggen

en daardoor alle verantwoordelijkheid bij het kind leggen. Vanuit bepaalde culturen is het niet gebruikelijk dat een man moet luisteren naar een vrouw. Bepaalde jongeren hebben ook in de voorziening moeite om dingen aan te nemen van een vrouw. Dit ervaren vier van de tien respondenten als een knelpunt. Met de geheimhoudingsstructuren tot slot wordt bedoeld dat allochtone gezinnen bepaalde aspecten niet vermelden aan de begeleiders. Mogelijks heeft dit te maken met het feit dat ze vanuit hun cultuur wantrouwig staan ten opzichte van externe hulp. Het gebeurt dat de ouders op de hoogte zijn van dingen die ze bewust verzwijgen voor de begeleider.

De derde onderzoeksvraag ten slotte geeft een overzicht van interculturele competenties waarover begeleiders dienen te beschikken om te werken met allochtone jongeren en hun context. Kennis, houding en vaardigheden zijn drie componenten van interculturele competenties (Shadid, 2010, p. 3). In de literatuurstudie in deel I worden twee perspectieven beschreven. Shadid (2010, p. 3) somt een aantal kenmerken op waaraan een intercultureel competent persoon moet voldoen. Van de tien criteria die hij beschrijft worden er zes door de bevraagde respondenten vermeld. Het eerste houdt in dat begeleiders inlevingsvermogen moeten tonen voor de wereld van kinderen en/of jongeren enerzijds en voor de situatie waarin zij zich bevinden anderzijds. Het tweede kenmerk sluit hierbij aan door te stellen dat een begeleider bereid moet zijn om de wereld door de bril van anderen te bekijken. Het derde kenmerk is een open houding hebben. Door een open houding aan te nemen toont een begeleider interesse. Het vierde kenmerk dat de begeleiders bevestigen is zich makkelijk kunnen aanpassen aan nieuwe en onbekende situaties, kortom flexibel zijn. Zoeken naar overeenkomsten is een vijfde kenmerk. Alle begeleiders halen aan dat het van belang is om met de jongeren en de ouders op één lijn te komen. Dit is het vertrekpunt om een goede samenwerkingsrelatie op te bouwen. Ten slotte is het respecteren van anderen en rekening houden met hun wensen van belang. Een respectvolle houding duiden de begeleiders als één van de belangrijkste elementen aan.

Van de Haterd, et al. (2010, p. 32) beschrijven vier algemene interculturele competenties die elk een kennis-, houding- en vaardighedencomponent bevatten. De eerste competentie houdt in dat begeleiders het eigen referentiekader en dat van allochtone jongeren in kaart kunnen brengen. Een kenniscomponent die hierbij hoort is over algemene kennis beschikken van culturen (van de Haterd, et al., 2010, p. 32). De voorzieningen geven inderdaad aan dat het nodig is om op de hoogte te zijn van de algemene waarden en normen van culturen die vrij gekend zijn. Qua houding moeten begeleiders zich bewust zijn van hun eigen vooroordelen en



interesse tonen in andere denkbeelden (van de Haterd, et al., 2010, p. 32). Zelfreflectie beschouwen de begeleiders als een essentieel aspect. De eigen zwaktes en sterktes kennen is een must. Een vaardigheid die bij deze competentie hoort is dat een begeleider zich niet laat leiden door eerdere ervaringen met mensen afkomstig uit dezelfde etnische groep (van de Haterd, et al., 2010, p. 32). Het referentiekader van allochtone jongeren in kaart brengen doen begeleiders door concreet voor elke jongere afzonderlijk te bevragen wat er voor hen belangrijk is, hoe ze over bepaalde dingen denken en hoe ze naar dingen kijken. Wat betreft de eerste competentie sluiten de bevroagde begeleiders dus aan bij de beschrijving door van de Haterd, et al. (2010, p. 32).

De tweede competentie betreft het omgaan met barrières in interculturele communicatie. Wat Bellaart & Brown (2009 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33) belangrijk achten, is kennis van communicatiestijlen en communicatiecodes in verschillende culturen. Dit element vermeldt geen enkele respondent. Een houdingsaspect is dat begeleiders zich niet laten afschrikken door situaties die qua communicatie onvoorspelbaar zijn (Kaldenback, 2006 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). De begeleiders vermelden dit aspect niet. Een vaardigheid die hierbij hoort is informatie overbrengen aan de hulpvrager op een duidelijke manier (Tan, Bekkema & Öry, 2008 in van de Haterd, et al., 2010, p. 33). Ook deze vaardigheid vermelden de begeleiders niet. Echter, de reden hiervoor kan schuilen in het feit dat ze een tolk inschakelen wanneer ze niet in staat zijn om de informatie op een duidelijke manier over te brengen.

Het opbouwen van een werkzame vertrouwensrelatie is een derde competentie waarover intercultureel competente hulpverleners moeten beschikken. Hier zijn vooral de houding en vaardigheden belangrijk. Net zoals Felten (2008, p. 2) het beschrijft zijn de begeleiders het er mee eens dat hiervoor een open, niet-veroordelende houding noodzakelijk is. Ook hier is de vaardigheid empathie van belang, die de begeleiders, zoals reeds eerder vermeld, eveneens belangrijk achten.

Ten slotte behandelt de vierde competentie de interculturele samenwerking, die zich voornamelijk richt op de samenstelling van het personeelsbestand. Een vaardigheid die beschreven wordt houdt in dat begeleiders gebruik maken van interculturele kennis van collega's (van de Haterd, et al., 2010, p. 35). Aangezien slechts in twee van de bevroagde voorzieningen iemand werkzaam is van allochtone afkomst, kan deze competentie slechts beperkt getoetst worden aan de praktijk. In de voorzieningen waarin iemand van allochtone

afkomst werkzaam is werd er inderdaad gebruik gemaakt van de kennis en expertise van allochtone collega's.

Shadid (2010, p. 4) haalt aan dat een begeleider niet aan deze competenties voldoet door een opleiding of cursus te volgen. Deze competenties verwerven is een proces op lange termijn. Dit bevestigen de respondenten. Ze geven aan dat zowel hun kennis, houding als vaardigheden versterkt worden door in het werkveld te staan en de uitdaging aan te gaan om allochtone jongeren te begeleiden. Wat in de literatuur niet vermeld wordt, maar in de bevraging duidelijk naar voren komt is het belang dat aan de drie componenten wordt gehecht. De begeleiders vinden vooral de basishouding van belang. Op de tweede plaats komen de vaardigheden. Kennis ten slotte achten ze minder belangrijk, omdat dit iets is wat ze gedurende de begeleiding kunnen verwerven. De houding en de vaardigheden moeten er al zijn vooraleer de begeleiding start, de kennis kunnen begeleiders gaandeweg vergaren.

Afgezien van bovenstaande belangrijke bevindingen die voortvloeien uit het onderzoek, zijn er ook enkele beperkingen aan verbonden. Ten eerste betreft het een kwalitatief onderzoek. Dit betekent dat de bevindingen niet gegeneraliseerd kunnen worden. Met andere woorden, de bevindingen zijn enkel van toepassing op de acht bevroegde voorzieningen. Ten tweede werden voor de regio Antwerpen enkel voorzieningen bevroegd in de randgemeenten, zijnde Hoboken, Boom en Mechelen. In Antwerpen stad werd geen voorziening bereid bevonden om deel te nemen. Als gevolg hiervan kunnen geen frappante verschillen worden opgemerkt tussen voorzieningen in Antwerpen en de Kempen, zoals oorspronkelijk verwacht werd. Ten derde werd dit onderzoek kort na de inwerkingtreding van de ITP uitgevoerd. Daardoor is de hervorming in de praktijk nog niet echt doorgevoerd. De bevindingen uit dit onderzoek zijn bijgevolg enkel van toepassing op de situatie voor de hervorming. Mogelijks worden bepaalde bevindingen in de toekomst teniet gedaan.

## **DEEL V: Conclusie**

Dit onderzoek tracht na te gaan in hoeverre de hulpverlening aan allochtone jongeren en autochtone jongeren van elkaar verschilt. Knelpunten waarmee begeleiders geconfronteerd worden in de begeleiding van allochtone jongeren vormen de focus. Aanvullend hierbij wordt onderzocht over welke interculturele competenties begeleiders moeten beschikken om adequaat met allochtone jongeren te werken.

Om dit onderzoek te realiseren werd een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De dataverzamelmethode die vooropstond bestond uit het afnemen van halfgestructureerde interviews. Er werden tien interviews afgenomen in acht voorzieningen. Zowel in Antwerpen en de Kempen vonden vijf bevestigingen plaats. In twee voorzieningen werden telkens twee begeleiders bevestigd. De data-analyse werd uitgevoerd met behulp van het dataverwerkingsprogramma Nvivo.

In dit onderzoek staan drie grote onderzoeksvragen centraal. De eerste onderzoeksvraag peilt naar verschillen die begeleiders opmerken in de begeleiding aan allochtone dan wel autochtone jongeren. Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden wordt de hulpverlening opgesplitst in acht fasen, naar het model van Movisie (Ploegmakers, 2009, p. 13-14). In elke begeleiding vormt de jongere en zijn gezin het uitgangspunt. Alvorens een begeleiding van start gaat wordt er geen onderscheid gemaakt op basis van afkomst. Echter, gedurende de begeleiding duiken er elementen op die te maken hebben met de afkomst en de daarbij horende cultuur van de jongeren. Hierdoor verloopt de hulpverlening toch niet helemaal hetzelfde bij allochtone en autochtone jongeren. Een werkzame relatie opbouwen vormt het uitgangspunt om een begeleiding tot een goed einde te brengen. Om dergelijke relatie te kunnen realiseren is het van belang dat zowel de jongere, de ouders als de begeleiding op één lijn staan. Dit aspect moet zo snel mogelijk in een begeleiding verwezenlijkt worden. Bij allochtone jongeren en hun ouders duiken er enkele elementen op die dit proces kunnen bemoeilijken. Enerzijds is er de taalbarrière. Allochtone ouders spreken vaak de taal niet. Indien ze de taal wel spreken, is het niet altijd duidelijk of ze precies begrijpen wat de begeleider vertelt. Anderzijds zijn er culturele elementen waar begeleiders rekening mee moeten houden. Denk maar aan de doorgaans minder open houding bij allochtonen naar externe hulpverlening. Dergelijk cultuurgebonden element brengt met zich mee dat allochtonen meer tijd nodig hebben om vertrouwd te raken met de begeleiding. De tijd die ze hiervoor nodig hebben moeten de begeleiders respecteren. Vooral bij aanvang van het

begeleidingsproces worden de verschillen benadrukt. Vertaald naar fasen in de hulpverlening zijn vooral de intake, de opname en de analyse fasen die men moet overbruggen. Zodra dit gelukt is, verdwijnen de verschillen op de achtergrond. In de latere fasen kunnen er uiteraard nog culturele elementen een rol spelen, maar het is niet zo dat de begeleiding an sich hierdoor anders verloopt. Immers, bij autochtone jongeren kunnen eveneens persoonsgebonden elementen opduiken. In beide situaties gaat het dan om factoren waar begeleiders rekening mee moeten houden, maar an sich verloopt de begeleiding hetzelfde. Aan het einde van de begeleiding, wanneer de evaluatie wordt uitgevoerd, merken de begeleiders geen verschillen op tussen beide groepen.

De tweede onderzoeksvraag brengt knelpunten waarmee begeleiders kampen in de begeleiding aan allochtone jongeren in kaart. Het eerste knelpunt, overculturalisering, herkennen vier respondenten. Het gebeurt dat jongeren en/of ouders bepaalde culturele verschillen onnodig in de verf gaan zetten. Jongeren in de voorziening maken op die manier mis- en/of gebruik van culturele verschillen. Alle respondenten geven aan dat ze over onvoldoende kennis beschikken van cultuurspecifieke elementen. Algemene kennis van waarden en normen van culturen die vrij vaak voorkomen is aanwezig, maar specifieke kennis missen ze. Om specifieke kennis te verwerven moeten begeleiders zich verdiepen. Stereotypering is het derde knelpunt. Dit komt voor bij zeven van de tien respondenten. Ze geven aan dat stereotypering iets is wat automatisch insluipt in een begeleiding, maar er wordt wel getracht te waken over dit knelpunt. Slechts in twee bevroegde voorzieningen zijn één of meerdere personen van allochtone afkomst tewerkgesteld. Dit ervaren de begeleiders als een knelpunt, omdat ze ervan overtuigd zijn dat allochtone collega's een meerwaarde bieden. Als ervaringsdeskundige kunnen ze hun expertise delen met autochtone collega's. Dit bevestigen de twee voorzieningen waar wel iemand van allochtone afkomst werkzaam is. Wat geen knelpunt vormt in de begeleiding is dat allochtonen de hulpverlening verwarren met de opdracht van een integratiedienst. Dit herkent slechts één voorziening. Met voorsprong het belangrijkste knelpunt situeert zich op het vlak van communicatie. De taalbarrière is een aspect dat de begeleiding bemoeilijkt. Om aan dit knelpunt tegemoet te komen schakelen de meeste voorzieningen OTA in. OTA fungeert tevens als bron om meer achtergrond te geven over culturen. Tot slot komt het knelpunt rond het opbouwen van een werkzame relatie aan bod. Acht respondenten geven aan dat er een aantal factoren zijn die een werkzame relatie met allochtonen kunnen bemoeilijken. Dit is zeker niet steeds het geval, maar vaak dienen

begeleiders toch rekening te houden met een aantal factoren, zoals de taal en de openheid naar de hulpverlening toe.

Naast deze knelpunten die uit de literatuur naar voren komen, brengen enkele begeleiders nog andere knelpunten aan. Het eerste betreft de visie rond opvoeding die in allochtone gezinnen wel eens kan verschillen in vergelijking met de kijk die de voorziening vooropstelt. Vooral rond het opnemen van verantwoordelijkheid en inspanningen leveren door de ouders botst het soms. Gezag van vrouwen aannemen is een tweede knelpunt dat vier begeleiders vermelden. Dit heeft ermee te maken dat de verhoudingen tussen mannen en vrouwen in bepaalde culturen anders liggen. Ten slotte kan het feit dat er in allochtone gezinnen heel wat geheim gehouden wordt als een knelpunt beschouwd worden. Als allochtone jongeren of ouders dingen achterhouden voor de begeleider, tast dit de werkzame relatie aan.

De derde en laatste onderzoeksvraag werpt een blik op de interculturele competenties waarover een begeleider dient te beschikken. Interculturele competenties bestaan uit drie componenten, namelijk kennis, houding en vaardigheden (Shadid, 2010, p. 3). De onderzoeksvraag bestaat uit drie deelvragen die overeenkomen met deze drie componenten. De begeleiders kunnen geen sluitend antwoord geven op de vraag wat tot de basiskennis behoort om met allochtone jongeren te werken. Hierbij sommen ze elementen op die te maken hebben met hun houding in plaats van met kennis. In eerste instantie achten de begeleiders het voldoende om iets te weten over algemene waarden en normen van vrij gekende culturen. Specifieke kennis komt gaandeweg wel. De helft van de begeleiders geeft expliciet aan dat het niet zozeer draait om op voorhand over de kennis te beschikken. Wat wel van belang is, is de bereidheid om kennis te vergaren. De belangrijkste elementen van de houding van een begeleider zijn een open, respectvolle houding. Dit sluit echter geen kritische houding uit. Respect tonen voor de jongere is zeer belangrijk, maar dat wil niet zeggen dat begeleiders volledig in zijn verhaal moeten meegaan. Deze houding is volgens de begeleiders dezelfde voor allochtone en autochtone jongeren. Tot slot moet een begeleider over de vaardigheid beschikken om een vertrouwensband aan te gaan. Dit is een essentieel element om de begeleiding tot een goed einde te brengen. Daarnaast moet een begeleider in staat zijn om structuur te bieden aan de jongeren, maar tegelijkertijd moet hij flexibel zijn. Een laatste belangrijke vaardigheid is begrenzen, zowel in tijd als in opdracht. Als de begeleiding niet voldoende oplevert moet een begeleider deze durven stopzetten. Daarnaast is het ook niet de bedoeling dat begeleiders taken op zich nemen die niet tot hun opdracht behoren.

Tot slot worden er enkele aanbevelingen geformuleerd. Dit onderzoek vond plaats kort na de inwerkingtreding van de ITP. De ITP was op het moment van de bevraging nog niet volop in werking. Om die reden kan het nuttig zijn om soortgelijk onderzoek nogmaals uit te voeren enkele jaren nadat het systeem van de ITP doorgevoerd is. Mogelijks bekomt men dan andere bevindingen. Een tweede aanbeveling is om rond hetzelfde thema een kwantitatief onderzoek uit te voeren. Op die manier kunnen cijfermatig enkele bevindingen hardgemaakt worden. Daarnaast zou het onderzoek, in geval men voldoende respondenten bereikt, wel gegeneraliseerd kunnen worden. Een laatste aanbeveling is om dergelijk onderzoek uit te voeren met een focus op het perspectief van de jongeren. Op die manier kunnen allochtone jongeren aangeven of zij verschillen ervaren in vergelijking met autochtone jongeren. Op basis van hun antwoorden kunnen begeleiders dan analyseren welke competenties ze nog meer moeten ontwikkelen bijvoorbeeld of waar ze extra aandacht aan moeten besteden.

## Bibliografie

- Agentschap Jongerenwelzijn (2013). *Het experimenteel modulair kader. Inspiratiebundel voor de verwijzende instanties* [Brochure]. Brussel: Agentschap Jongerenwelzijn.
- Agentschap Jongerenwelzijn (2014). *Jij en de intersectorale toegangspoort*. [Brochure]. Brussel: Agentschap Jongerenwelzijn.
- Balli, S. (2012). *Cultuursensitief hulpverleners: hoe doe je dat in de praktijk?* [PowerPoint-presentatie]. Geraadpleegd op 12/02/2014 via [http://www.politeia.be/pdf/studiedag/CIMIC/CIMIC\\_sultan.pdf](http://www.politeia.be/pdf/studiedag/CIMIC/CIMIC_sultan.pdf).
- Berghmans, M. (2005). *Overgang naar vrijwillige hulp na een dringend ingrijpen van de jeugdrechter*. Geraadpleegd op 28/02/2014 van [http://www.jeugdrecht.be/?action=artikel\\_detail&artikel=97](http://www.jeugdrecht.be/?action=artikel_detail&artikel=97).
- Ben Driss, R. (1999). 'Het paradijs ligt in de voetsporen van de moeder.' Een psychodynamische reflectie over jeugdige hulpvragers waarvan de ouders gemigreerd zijn. In Meurs, P., & Gailly, A. (Reds.), *Wortelen in andere aarde*. Leuven: Acco.
- Beyens, K., & Tournel, H. (2010). Mijnwerkers of ontdekkingsreizigers? Het kwalitatieve interview. In T. Decorte, & D. Zaitch (Red.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 199-232). Leuven: Acco.
- Decreet 7 maart 2008 betreffende de bijzondere jeugdbijstand, BS 15 april 2008.
- Diversiteitswijzer (z.d.). *ABC van interculturalisering*. Geraadpleegd op 12/03/2014 van <http://www.diversiteitswijzer.be/abc-van-interculturalisering>.
- Expertisenetwerk Cultuurgevoelige Jeugdhulp (2014). *Wat is het verschil tussen cultuurgevoeligheid en interculturaliseren?* Geraadpleegd op 14/03/2014 van <http://www.cultuurgevoeligejeugdhulp.be/nl/infopunt/faq/wat-is-het-verschil-tussen-cultuurgevoeligheid-en-interculturaliseren.html>.
- Felten, H. (2008). *Sensitiviteit voor diversiteit. Informatie en tips voor medewerkers in de maatschappelijke omvang in contact met cliënten* [Brochure]. Utrecht: Movisie.

- Foblets, M-C., Djait, B., & Pieters, K. (2004). *Mietjes en macho's: allochtone jeugddelinquentie. Getuigenissen van autochtone en allochtone jongeren*. Leuven: Acco.
- Gailly, A. (2008). Cultuurgevoelige hulpverlening. Het lijkt politiek correct maar wat is de inhoud? *Cultuur Migratie Gezondheid*, 5(3), pp. 152-163.
- Geldof, D. (2011). Nood aan interculturalisering. Steden verkleuren sneller dan sociaal werk. *Alert*, 37(2), pp. 8-18.
- Jessurun, N. (2011). *Transculturele vaardigheden voor therapeuten. Een systeemtheoretisch behandelmodel*. Bussum: Coutinho.
- Kennisknooppunt interculturaliseren (z.d.). *Hoe pak je het aan?* Geraadpleegd op 16/11/2013 van <http://www.interculturaliseren.be/index.php?id=89>.
- Lievens, N. (Leuven, 05.03.2014). *Respondenten masterproef* [Gesprek met G. Simons].
- Lodewyckx, I., Janssens, A., Ysabie, P. & Timmerman, C. (2005). *Allochtone en autochtone jongeren met psychische problemen en gedragsproblemen: verschillende trajecten naar de hulpverlening?* Antwerpen/Hasselt: Steunpunt Gelijkekansenbeleid/OASES, Universiteit Hasselt /Universiteit Antwerpen.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Mortelmans, D. (2010). Het kwalitatief onderzoeksdesign. In T. Decorte, & D. Zaitch (Red.), *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie* (pp. 76-118). Leuven: Acco.
- Ondersteuningsteam Allochtonen Antwerpen (2011). *Beknopt overzicht van beleidsaanbevelingen in verband met diversiteit in de (bijzondere) jeugdzorg in de periode van 2000-2010*. Antwerpen: Ondersteuningsteam Allochtonen.
- Pinto, D. (2004). *Interculturele communicatie, conflicten en management (ICCM), nieuwe theorieën over verschillen tussen mensen*. Antwerpen, Bohn Stafleu Van Loghum.
- Ploegmakers, M. (2009). *Methodebeschrijving 8-fasenmodel*. Geraadpleegd op 09/04/2014 via [http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Methodebeschrijving%208-fasenmodel%20\[MOV-181995-0.2\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving%208-fasenmodel%20[MOV-181995-0.2].pdf).
- Put, J. (2010). *Handboek Jeugdbeschermingsrecht*. Brugge: Die Keure.



- Rober, P., & De Haene, L. (2013). Intercultural therapy and the limitations of a cultural competency framework: about cultural differences, universalities and the unresolvable tensions between them. *Journal of Family Therapy*, pp. 1-18.
- Roseeuw, I. (2011). *Kleurrijke maatzorg. Aan de slag met interculturalisering*. Berchem: De Touter vzw.
- Sannen L. (2003), *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*, HIVA-K.U.Leuven.
- Scheirlinck, M. (2005). *Allochtone burgers in nood: Is hulpverlening aan allochtonen iets aparts? De noodzaak van (professionele) interculturele communicatie*. Geraadpleegd op 16/11/2013 van <http://www.cie.ugent.be/CIE/scheirlinck2.htm>.
- Shadid, W. A. (2007). *Grondslagen van interculturele communicatie, studieveld en werkterrein*. Amsterdam: Kluwer.
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2013). *Project cultuurgevoelige jeugdhulp*. Geraadpleegd op 12/03/2014 van <http://www.steunpunt.be/public/article/310>.
- Steunpunt Jeugdhulp. (2014). *Over de Bijzondere Jeugdzorg. Doelgroep*. Geraadpleegd op 31/03/2014 via <http://2013.steunpuntjeugdhulp.be/?action=onderdeel&onderdeel=32&titel=Over+de+Bijzondere+Jeugdzorg>.
- Steunpunt Cultuursensitieve Zorg (2010). *Jaarverslag 2010*, CCG Brussel, onuitg.
- Van Braeckel, L. (2013). Tijd voor diversiteit. *Weliswaar*, 112, pp. 4-7.
- van de Haterd, J., Poll, A., Felten, H., Vos, R., & Bellaart, H. (2010). *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Van der Gaag, R., & Speet, B. (2010). Verschillen tussen allochtone en autochtone cliënten. *Jeugd en Co Kennis*, 4(4), pp. 1-6.

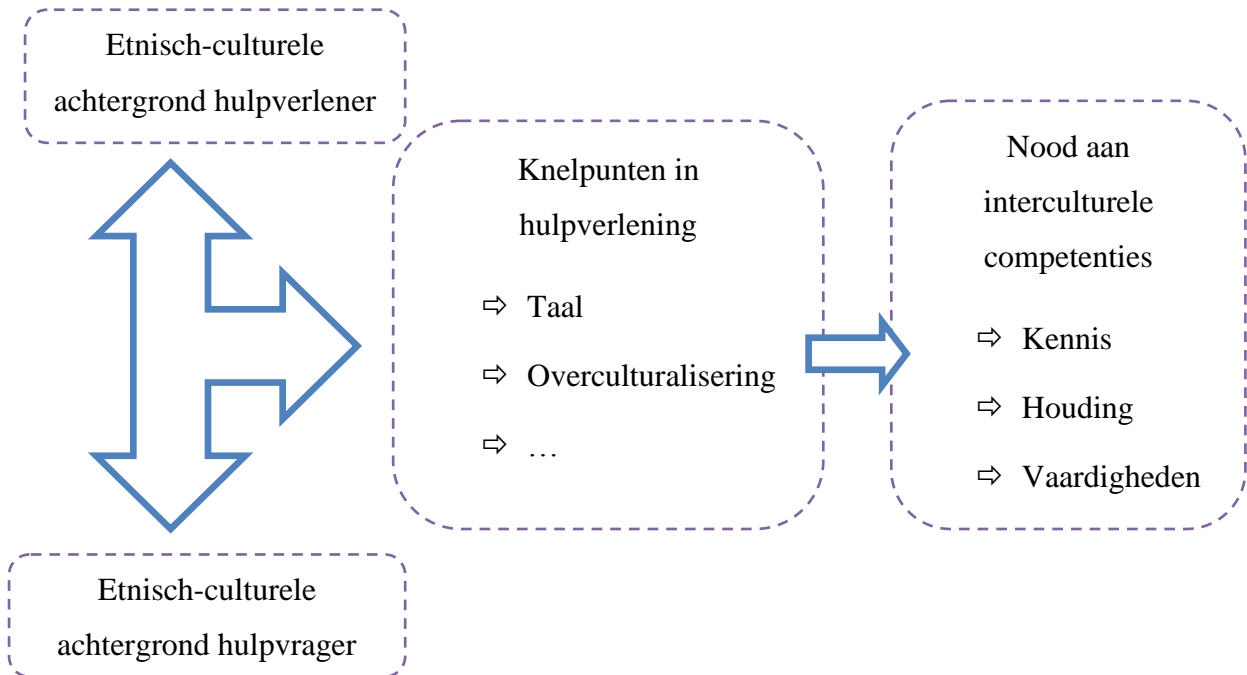
Van Leeuwen-den Dekker, P., Brink, C., & van Bergen, A.-M. (2010). *Visie en uitgangspunten van het 8-fasenmodel*. Geraadpleegd op 29/03/2014 van [http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Visie%20en%20uitgangspunten%20van%20het%208-fasenmodel%20\[MOV-399951-0.1\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Visie%20en%20uitgangspunten%20van%20het%208-fasenmodel%20[MOV-399951-0.1].pdf).

*Weliswaar: Cliënten aan het woord over drempels in de welzijnszorg* (2002). Roeselare: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

## Bijlagen

### Bijlage 1: Conceptueel schema

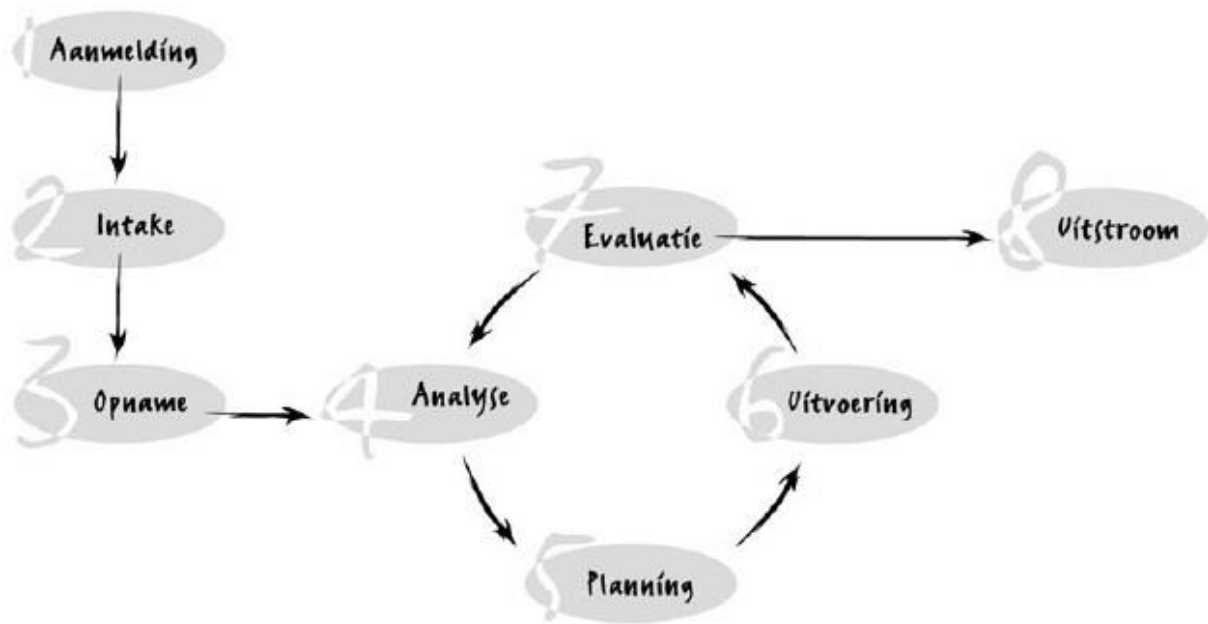
De vooropgestelde onderzoeksvragen kunnen visueel worden voorgesteld door middel van een conceptueel schema.



*Figuur 2: conceptueel schema*

Wanneer er een discrepantie is tussen een hulpverlener en een hulpvrager wat betreft de etnisch-culturele achtergrond wordt de hulpverlener geconfronteerd met een uitdaging (Rober & De Haene, 2013, p. 1). Deze discrepantie kan leiden tot een aantal knelpunten. Deze knelpunten kunnen zich situeren op meerdere vlakken. Zo kan een eventuele taalbarrière voor problemen zorgen. Een ander voorbeeld is het probleem van overculturalisering. Dit wil zeggen dat cultuurverschillen ten onrechte worden benadrukt en op die manier geproblematiserd worden (Scheirlinck, 2005). Men gaat het gedrag van de hulpvrager culturaliseren, waardoor stereotypen de kop op steken (Roseeuw, 2011, p. 33). Om dergelijke knelpunten te vermijden moeten hulpverleners interculturele competenties verwerven.

*Bijlage 2: Fasen in de hulpverlening*



*Figuur 3: Het acht-fasenmodel van de hulpverlening  
Bron: Van Leeuwen-Den Dekker, Brink, & Van Bergen, 2010, p. 1*

### *Bijlage 3: Contactname respondenten*

Beste,

Mijn naam is Nathalie Lievens. Ik ben een masterstudent Criminologische Wetenschappen aan de K.U. Leuven. Momenteel ben ik bezig met mijn masterproef onder begeleiding van prof. dr. Johan Put en Hilde Geudens. Deze gaat over knelpunten in de interculturele hulpverlening in voorzieningen. Concreet is het de bedoeling om knelpunten te identificeren waarmee begeleiders die werken met jongeren van allochtone afkomst geconfronteerd worden. Daarnaast zal ik trachten na te gaan aan welke interculturele competenties, zijnde kennis, houdingen en vaardigheden hulpverleners nood hebben om met deze doelgroep te werken. Op die manier kan ook aan allochtone jongeren een kwaliteitsvolle hulpverlening geboden worden. Hiervoor heb ik twee regio's uitgekozen die ik wens te bevragen, namelijk regio Antwerpen en regio Kempen.

Nu is mijn vraag of iemand van de voorziening eventueel bereid is om me hierbij te helpen. Het is de bedoeling dat ik ongeveer tien interviews afneem van begeleiders die werken met deze doelgroep. Hierbij heb ik ervoor gekozen om begeleiders te bevragen die tewerkgesteld zijn in een voorziening waar jongeren residentieel verblijven (module verblijf)<sup>4</sup>. Het interview zal ongeveer één uur duren. Hierbij wil ik wel vermelden dat de gegevens uit het interview strikt vertrouwelijk en anoniem verwerkt zullen worden. Dit betekent dat uw naam nergens vermeld zal worden en dat niemand kan achterhalen dat de informatie van u afkomstig is. Wanneer mijn masterproef is afgerond kan ik, indien u dat wenst, deze aan u bezorgen. Op die manier heeft u en de organisatie waarin u tewerkgesteld bent er mogelijk nog iets aan.

Zou u mij zo snel mogelijk kunnen laten weten of u, of iemand anders binnen de voorziening, bereid is om deel te nemen?

Alvast bedankt en met vriendelijke groeten,

Nathalie Lievens

---

<sup>4</sup> Voor de contactname met de dagcentra werd dit aangepast naar module dagcentra

## *Bijlage 4: Vragenlijst*

### **Inleiding**

Mijn naam is Nathalie Lievens. Ik ben een masterstudent criminologische wetenschappen aan de KU Leuven. Mijn masterproef gaat over knelpunten in de interculturele hulpverlening en bestaat eigenlijk uit drie delen. In het eerste deel stel ik mij de vraag in welke mate de hulpverlening aan allochtone jongeren verschillend is van de hulpverlening aan autochtone jongeren. In het tweede deel is het de bedoeling om knelpunten te identificeren waarmee hulpverleners geconfronteerd worden in het werken met jongeren van allochtone afkomst. In het derde deel zal ik dan proberen te achterhalen over welke interculturele competenties hulpverleners moeten beschikken en aan welke competenties ze nood hebben om met deze doelgroep aan de slag te gaan. Op deze drie vlakken zal ik voorzieningen bevragen in twee regio's, namelijk Antwerpen en de Kempen.

Daarnaast wil ik nog zeggen dat de informatie die u geeft gedurende het interview op een correcte manier verwerkt zal worden. Dit wil zeggen dat er vertrouwelijk met deze gegevens zal worden omgegaan. Ook uw naam zal niet vermeld worden om de anonimiteit te garanderen. Toch zou ik uw toelating willen vragen om de naam van de voorziening te mogen vermelden. Dit maakt het voor mij mogelijk om de voorzieningen te vergelijken.

Het interview zal ongeveer één uur duren. Graag zou ik het interview opnemen met een dictafoon, zodat ik het later makkelijker kan uitschrijven aan de hand van deze opname. Later zal ik het interview verwijderen. Is dit oké voor u?

Indien u geen vragen meer hebt kunnen we van start gaan met het interview.

## Persoonsgegevens

|                  |  |
|------------------|--|
| Naam             |  |
| Geslacht         |  |
| Leeftijd         |  |
| Naam voorziening |  |

## Werkgerelateerde vragen

**Vraag:** Wat is uw functie binnen de voorziening?

*Alternatieve vraag: Kan u uw functie binnen de instelling/voorziening/dienst omschrijven?*

**Vraag:** Wat houdt uw functie precies in?

*Alternatieve vraag: Wat omvat uw functie concreet?*

**Vraag:** Hoelang werkt u al in deze functie?

*Alternatieve vraag: Hoelang bent u reeds werkzaam in deze functie?*

**Vraag:** Wat is grosso modo op dit moment de verhouding tussen het aantal hulpvragers van autochtone en allochtone afkomst, denkt u?

*Alternatieve vraag: Wat is ongeveer de verhouding autochtonen en allochtonen die hier binnenstromen op dit moment, schat u?*

**Subvraag:** Wat is ongeveer de verhouding POS/MOF bij autochtonen?

**Subvraag:** Wat is ongeveer de verhouding POS/MOF bij allochtonen?

*Alternatieve subvraag: Hoe schat u de verhouding POS/MOF bij autochtonen/allochtonen in?*

**Vraag:** Welke nationaliteiten bieden zich het meest aan als hulpvragers binnen de allochtone groep?

*Alternatieve vraag: Welke nationaliteiten van de allochtone groep stromen het vaakst binnen als hulpvragers?*

## DEEL 1: Hulpverlening aan allochtone vs. autochtone jongeren

**Vraag:** Ik heb een kaartje bij met daarop acht fasen in de hulpverlening. Het is nu de bedoeling dat ik die fasen met u overloop, dat ik kort zeg wat ik daaronder versta en dat u aangeeft of er in die fase verschillen zijn tussen allochtone en autochtone jongeren.

*Alternatieve vraag: Kan u in deze fase verschillen opmerken tussen allochtone en autochtone jongeren?*

Checklist (van Leeuwen-den Dekker, Brink, & Van Bergen, 2010, p. 1; Ploegmakers, 2009, pp. 13-14)

- Aanmelding: eerste contact jongere en voorziening – kijken of de jongere tot de doelgroep behoort
- Intake: functioneren van de jongere in kaart brengen – informatie over de voorziening geven
- Opname: opbouw van hulpverlening – vertrouwen opbouwen – kennismaken met hulpverleners en andere jongeren binnen de voorziening
- Analyse: analyse aan de hand van begeleidingsgesprekken
- Planning: opstellen van een begeleidingsplan – doelen formuleren
- Uitvoering: uitvoeren van begeleidingsplan– vaardigheden aanleren
- Evaluatie: evalueren of de jongere de voorziening mag verlaten
- Uitstroom: vertrek van jongere voorbereiden

**Vraag:** In welke fase zijn de verschillen tussen autochtone en allochtone jongeren het grootst?

*Alternatieve vraag: In welke fase kunnen de meeste verschillen opgemerkt worden tussen autochtone en allochtone jongeren?*

**Vraag:** Zijn er verschillen tussen allochtone en autochtone jongeren wat betreft de problematiek waarvoor ze een beroep doen op de hulpverlening?

*Alternatieve vraag: Kan u verschillen opmerken wat betreft de problematiek waarvoor terechtkomen in de hulpverlening?*



**Vraag:** Wat is uw mening over volgende stelling: “Elke hulpverlener wordt geacht de hulpverlening af te stemmen op elke individuele hulpvrager, diens noden en behoeften” (Scheirlinck, 2005)?

*Alternatieve vraag: Wat vindt u van volgende stelling?*

#### Checklist

- Waar
  - Hulpverlener moet deskundigheid hebben
  - Taak van hulpverlener
  - ...
- Niet waar
  - Hulpvrager dient zich aan te passen aan hulpverlener
  - ...

**Vraag:** Hebt u al eens gehoord van cultuurgevoelige jeugdhulp?

*Alternatieve vraag: Bent u bekend met het concept cultuurgevoelige jeugdhulp?*

+ **Subvraag indien ja:** Heeft deze voorziening al stappen ondernomen om deze problemen te vermijden en op die manier de hulpverlening cultuurgevoelig te maken?

*Alternatieve vraag: Zijn er binnen de voorziening al acties opgezet om deze problemen te vermijden en de hulpverlening zo cultuurgevoelig te maken?*

#### Checklist

- Stappenplan interculturalisering
- Deelnemen aan workshops, studiedagen rond interculturalisering
- ...

+ **Subvraag indien ja:** Welk beleid voert u als organisatie om een cultuurgevoelige jeugdhulp te optimaliseren?

*Alternatieve vraag: Welk beleid hanteert deze voorziening met betrekking tot interculturele hulpverlening?*

#### Checklist

- **Categoriaal**

Een categoriaal beleid wordt ook wel een doelgroepenbeleid genoemd. Dit houdt in dat er via specifieke maatregelen getracht wordt om de situatie van een bepaalde groep te ondersteunen of verbeteren. Het uiteindelijke doel is gelijke kansen creëren voor deze doelgroep (Expertisenetwerk Cultuurgevoelige Jeugdhulp, 2014).

- **Inclusief**

Een inclusief beleid stelt dat cultuurverschillen niet de kern uitmaken. Wat wel belangrijk is zijn communicatieve vaardigheden en het bewustzijn van eigen referentiekaders. Men beschouwt elke hulpvrager als gelijk (Expertisenetwerk Cultuurgevoelige Jeugdhulp, 2014).

## DEEL 2: Knelpunten in de interculturele hulpverlening

**Vraag:** Met welke knelpunten wordt u wel eens geconfronteerd in de interculturele hulpverlening?

*Alternatieve vraag: Wat zijn de knelpunten waarmee u wel eens te maken hebt gehad in de interculturele hulpverlening?*

#### Checklist (**problemen bevragen indien ze niet vermeld worden door begeleider**)

- **Overculturalisering**

Overculturalisering houdt in dat culturele verschillen ten onrechte overbenadrukt worden en op die manier geproblematiseerd worden (Scheirlinck, 2005).

- **Onvoldoende kennis over cultuurspecifieke elementen**

In bepaalde situaties spelen cultuurverschillen wel degelijk een rol. Hierbij is het dan ook belangrijk dat de hulpverlener over voldoende kennis en inzicht in dergelijke problematieken beschikken (Scheirlinck, 2005).

- Stereotypering
  - Veralgemenen van bepaalde kennis.
- Integratie
  - Hulpaanbieders hebben de taak om hun hulpaanbod eveneens toegankelijk te maken voor etnisch-culturele minderheden. Daardoor kan de indruk gewekt worden dat hulpverlening verbonden is aan integratiediensten. Dit is niet het geval. De taak van een integratiedienst is mensen helpen met hun integratie in de samenleving, terwijl de taak van een hulpverlener eruit bestaat om ondersteuning te bieden wanneer een cliënt langskomt met een hulpvraag (Scheirlinck, 2005).
- Communicatie
  - Risico van miscommunicatie.
- Moeilijk om een werkzame relatie op te bouwen
  - In het werken met cliënten met een andere (etnisch)-culturele achtergrond kan het gebeuren dat de cliënt qua klasse en opvattingen ver afstaat van de eigen belevingswereld van de hulpverlener (Jessurun, 2010, p. 29). Dit kan er toe leiden dat het opbouwen van een werkzame relatie bemoeilijkt wordt.

**Vraag:** Wat is uw mening over volgende stelling: “Alles is cultuur. Maar cultuur is ook niet alles. Cultuurverschillen zijn niet het probleem. Wel hoe ermee wordt omgegaan.” (Balli, 2012, p. 2).

*Alternatieve vraag: Kan u eens toelichten wat u van volgende stelling vindt?*

**Vraag:** Denkt u dat het een goede zaak is om meer allochtonen tewerk te stellen in de hulpverleningssector?

*Alternatieve vraag: Bent u van mening dat het tewerkstellen van meer allochtonen in de hulpverleningssector een positief punt is?*

Checklist

- Personeelsbestand moet qua diversiteit mee evolueren met cliëntenbestand

**Subvraag:** Zijn hier volgens u ook risico's aan verbonden?

*Alternatieve vraag: Houdt dit ook risico in volgens u?*

Checklist (Scheirlinck, 2005)

- Risico om enkel allochtone hulpvragers toe te wijzen aan allochtone hulpverleners
- Allochtone hulpverlener zien als een soort expert die alle vragen/problemen in het werken met allochtone cliënten moet oplossen

**Vraag:** Heeft u al eens beroep gedaan op Ondersteuningsteam Allochtonen (OTA)?

*Alternatieve vraag: Heeft u OTA al eens ingeschakeld?*

**Subvraag:** Zo ja, om welke reden?

*Alternatieve vraag: Indien ja, met welke bedoeling?*

### DEEL 3: Interculturele competenties

#### 1. Kennis

**Vraag:** Wat behoort volgens u tot de basiskennis om adequaat te kunnen werken met hulpvragers van allochtone afkomst?

*Alternatieve vraag: Welke kennis beschouwt u als noodzakelijk om te kunnen werken met hulpvragers van allochtone afkomst?*

**Vraag:** Vindt u dat u over voldoende kennis beschikt om met allochtone hulpvragers te werken?

*Alternatieve vraag: Bent u van mening dat u in het bezit bent van voldoende kennis die u in staat stelt om te werken met allochtone hulpvragers?*

**Vraag:** Zijn er bepaalde problematieken bij allochtone hulpvragers waarvan u vindt dat u over onvoldoende kennis beschikt?

*Alternatieve vraag: Zijn er problematieken die allochtone hulpvragers aanleveren waarvan u vindt dat u niet over de nodige kennis beschikt?*

**Vraag:** Wat zou volgens u een goede manier kunnen zijn om deze kennis te verhogen?

*Alternatieve vraag: Hoe kan men deze kennis op een gepaste manier verhogen denkt u?*

Checklist

- Workshops
- Cursus
- Opleiding
- ...

## 2. Houding

**Vraag:** Welke houding dient een hulpverlener volgens u aan te nemen in het werken met jongeren van allochtone afkomst?

*Alternatieve vraag: Welke houding acht u gepast in het werken met jongeren van allochtone afkomst?*

Checklist

- Open
- Cultuurrelativistische houding
- ...

**Vraag:** Hoe zou u ervoor kunnen zorgen dat uw houding nog verbetert?

*Alternatieve vraag: Wat zou eraan kunnen bijdragen dat uw houding nog verbetert?*

## 3. Vaardigheden

**Vraag:** Over welke vaardigheden dient een hulpverlener volgens u te beschikken om te werken met hulpvragers van allochtone afkomst?

*Alternatieve vraag: Welke vaardigheden moet een hulpverlener zich eigen maken om te kunnen werken met hulpvragers van allochtone afkomst?*

Checklist

- In staat zijn om taalbarrières te overwinnen
- Non-verbale communicatie begrijpen

- Culturele interview
- ...

**Vraag:** Hoe verwerft u deze vaardigheden?

*Alternatieve vraag: Op welke manier verkrijgt u deze vaardigheden?*

#### Checklist

- Workshops
- Inleefdagen
- Ateliers
- ...

**Vraag:** Vindt u dat u over voldoende vaardigheden beschikt om met allochtone hulpvragers te werken?

*Alternatieve vraag: Bent u van mening dat u voldoende vaardigheden bezit om te werken met de doelgroep van allochtone hulpvragers?*

**Vraag:** Wat is volgens u een goede manier om nog meer vaardigheden te verwerven?

*Alternatieve vraag: Op welke manier zou u nog meer vaardigheden kunnen verwerven?*

