

# Aansluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen

Naam: Julia Michels

Studentnummer: 2451328

Datum: 22 juni 2018

Naam begeleiders: Koen van Zeeland en Nard Brulot

Onderwijseenheid: Fontys Eindhoven

Opleiding: Sociale Studies

Profiel: Jeugd

Progresscode: Eerste aanbod – 4V03J - 2451328

## Samenvatting

Binnen organisatie X is geconstateerd dat passende hulp voor statushoudergezinnen moeilijk te realiseren is door een aantal factoren. Er zijn verbeteringen mogelijk in de vraagverhelderingsprocedure binnen organisatie X, zoals op het gebied van culturele verschillen en interculturele communicatie. Ook is het erg lastig om passende hulp voor statushoudergezinnen te realiseren. Hierdoor kan het zijn dat hulp aan statushoudergezinnen niet van de grond komt of stagneert en uiteindelijk de problematiek bij statushoudergezinnen kan verergeren.

Het doel van dit onderzoek is om kennis te verwerven over de behoefte, mogelijkheden en verwachtingen van gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen op het gebied van de vraagverhelderingsprocedure. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *“Wat hebben de gebiedsteammedewerkers van organisatie X nodig om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te kunnen sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X, met als gevolg dat voor de statushoudergezinnen en de gebiedsteammedewerkers inzichtelijk wordt welke vorm van ondersteuning wenselijk en passend is?”*

Om een antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is een kwalitatief en praktijkgericht onderzoek uitgevoerd. Er zijn interviews afgenomen bij twee populaties, namelijk gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen. Uit de interviews is gebleken dat culturele verschillen en moeilijkheden in communicatie leiden tot een minder goed vraagverhelderingsproces. Statushoudergezinnen weten de weg naar de gebiedsteams moeilijk te vinden en bovendien lijken ze op het eerste gezicht ook geen vragen hierover te hebben. Uit dit onderzoek komt naar voren dat statushoudergezinnen een grotere behoefte hebben aan hulp en dat ze graag een groter sociaal netwerk willen hebben. De kijk- en zienswijze over de problematiek en de hulpvraag komt niet altijd overeen met die van een gebiedsteammedewerker. Uit dit onderzoek blijkt dat er mogelijkheden en behoeften zijn op het gebied van bereikbaarheid, samenwerking, kennisverrijking, handvatten en tools om uiteindelijk tot een beter vraagverhelderingsproces met statushoudergezinnen te komen.

Op basis van de resultaten uit dit onderzoek worden er een drietal aanbevelingen gedaan. Als eerste wordt aanbevolen om de bereikbaarheid en toegankelijkheid te verbeteren middels het ontwikkelen van informatievoorzieningen voor statushoudergezinnen en hierbij meer de samenwerking op te zoeken met betrokken andere organisaties en partijen. Als tweede wordt aanbevolen om de vormen van ondersteuning beter inzichtelijk en meer concreet te maken, om zodoende beter te kunnen aansluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen. Hierbij is het goed om in gesprek te gaan met organisaties en instanties die werken met statushoudergezinnen. Als laatste wordt aanbevolen om een methode te implementeren om op een goede manier met culturele verschillen en moeilijkheden in de communicatie om te gaan.

# Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'Aansluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen'. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstudeeronderzoek aan de opleiding Sociale Studies aan de Fontys Hogeschool in Eindhoven. Het onderzoek is uitgevoerd bij de gebiedsteams van de gemeente Horst aan de Maas. Van februari 2018 tot en met juni 2018 ben ik bezig geweest met het uitvoeren van het onderzoek en het schrijven van deze scriptie. Om de anonimiteit te waarborgen is in deze scriptie de organisatie gemeente Horst aan de Maas, waarvan de gebiedsteams een onderdeel zijn, consequent omschreven als organisatie X. De plaats gemeente Horst aan de Maas is consequent omschreven als gemeente X.

Ik wil graag mijn begeleidsters Anouk van den Goor en Ilse Hendriks bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning vanuit de gebiedsteams. Ook wil ik Jennifer Yapru bedanken voor de mogelijkheid om dit onderzoek uit te voeren binnen de gemeente Horst aan de Maas. Bovendien wil ik graag de gebiedsteammedewerkers bedanken voor hun medewerking bij het afnemen van de interviews en het beantwoorden van mijn vragen tijdens mijn onderzoek. Zij zijn mij tot steun geweest en hebben open gestaan om mij te helpen.

Ook wil ik mijn studiebegeleiders Koen van Zeeland en Nard Brulot bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning vanuit de opleiding Sociale Studies op de Fontys in Eindhoven.

De doelgroep waarvoor dit verslag bestemd is zijn de gebiedsteammedewerkers en de beleidsmedewerkers van de gemeente Horst aan de Maas die affiniteit hebben met het onderwerp van dit onderzoek

Ik wens u veel leesplezier toe.

Julia Michels

Eindhoven, 22 juni 2018

# Inhoudsopgave

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting .....                                               | 1  |
| Voorwoord .....                                                  | 2  |
| Inleiding .....                                                  | 5  |
| Hoofdstuk 1     Context en probleemschets .....                  | 7  |
| 1.1     Probleemanalyse .....                                    | 7  |
| 1.2     Probleemstelling .....                                   | 11 |
| 1.3     Onderzoeksdoelstelling .....                             | 12 |
| 1.4     Hoofdvraag en deelvragen .....                           | 13 |
| 1.5     Begripsafbakening .....                                  | 13 |
| Hoofdstuk 2     Theoretisch kader .....                          | 16 |
| 2.1     Vraagverhelderingsprocedure .....                        | 16 |
| 2.2     Communicatie .....                                       | 19 |
| 2.3     Cultuur .....                                            | 21 |
| 2.4     Statushoudergezinnen .....                               | 23 |
| Hoofdstuk 3     Methodologie .....                               | 26 |
| 3.1     Onderzoekspopulatie .....                                | 26 |
| 3.2     Dataverzamelingsmethode .....                            | 28 |
| 3.3     Meetinstrument .....                                     | 28 |
| 3.4     Data-analyse .....                                       | 29 |
| Hoofdstuk 4     Resultaten .....                                 | 31 |
| 4.1     Deelvraag 1 .....                                        | 31 |
| 4.2     Deelvraag 2 .....                                        | 35 |
| 4.3     Deelvraag 3 .....                                        | 37 |
| Hoofdstuk 5     Conclusie en aanbevelingen .....                 | 39 |
| 5.1     Conclusie .....                                          | 39 |
| 5.2     Aanbevelingen .....                                      | 41 |
| Hoofdstuk 6     Discussie .....                                  | 45 |
| 6.1     Betekenis en bruikbaarheid .....                         | 45 |
| 6.2     Sterkte- en zwakteanalyse .....                          | 46 |
| Bibliografie .....                                               | 49 |
| Bijlagen .....                                                   | 53 |
| Bijlage 1     Topiclijst gebiedsteammedewerkers .....            | 53 |
| Bijlage 2     Topiclijst statushoudergezinnen .....              | 54 |
| Bijlage 3     Toestemmingsformulier gebiedsteammedewerkers ..... | 55 |
| Bijlage 4     Toestemmingsformulier statushoudergezinnen .....   | 56 |

|                  |                                             |           |
|------------------|---------------------------------------------|-----------|
| <b>Bijlage 5</b> | <b>Codeboom gebiedsteammedewerkers.....</b> | <b>57</b> |
| <b>Bijlage 6</b> | <b>Codeboom statushoudergezinnen .....</b>  | <b>59</b> |

## Inleiding

In Nederland waren in 2014 21,8 duizend asielzoekers geregistreerd. In 2015, één jaar later, zijn deze aantallen verdubbeld naar 43,1 duizend geregistreerde asielzoekers. Het totale aantal asielzoekers en nareizigers kwam op 56,9 duizend (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Op dat moment verschenen verschillende berichtgevingen in de pers. “Een op de vijf vluchtelingen voelt zich niet welkom in Nederland” (Algemeen Nederlands Persbureau, 2016a). “Nederlanders meest negatief in Europa over migranten” (Renout, 2015). “Rutte: voor asielzoekers gelden onze normen en waarden” (Algemeen Nederlands Persbureau, 2016b). Deze landelijke discussie over vluchtelingen was een feit en bleef aanhouden in de afgelopen jaren.

Bovengenoemde landelijke en maatschappelijke ontwikkelingen gingen gepaard met de decentralisatie van de Jeugdzorg op 1 januari 2015. Met de decentralisatie zijn de gemeenten verantwoordelijk geworden voor de Jeugdzorg, dus ook voor de hulp aan statushoudergezinnen. Hierbij zijn vijf uitgangspunten (Movisie, 2015b) die centraal staan bij de transitie van de Jeugdzorg. Het eerste uitgangspunt is dat er ingestoken wordt op preventie en de eigen verantwoordelijkheid van de jeugdigen en gezinnen samen met ondersteuning van het sociale netwerk. Het tweede uitgangspunt is het de-medicaliseren, ontzorgen en het normaliseren van het opvoedklimaat. Vervolgens zijn maatwerk en één gezin, één plan, één regisseur ook twee uitgangspunten. Het laatste uitgangspunt is dat er meer ruimte komt voor professionals door vermindering van de regeldruk.

Al een tweetal jaren eerder dan de decentralisatie, in 2013, noemde Willem-Alexander in zijn troonrede de term participatiesamenleving (Movisie, 2015a). Echter heeft deze vorm van samenleven nog geen concrete uitwerkingen gehad in de samenleving. Het is wel een proces wat gaande is, maar er zijn een aantal signalen waar wat mee gedaan moet worden. Een van die signalen is dat de kwetsbare burger niet altijd de hulp ontvangt die nodig is (Movisie, 2017b). Uit een ander onderzoek van organisatie ZonMw (2018) is ook gebleken dat jeugdhulp aan asielzoekerskinderen niet goed aansluit bij de problematiek. Asielzoekerskinderen met of zonder ouders zijn een kwetsbare groep in Nederland, onder meer door wat zij al hebben meegemaakt en de nodige cultuurverschillen.

Mede door decentralisatie van de Jeugdwet en de nieuwe taak voor gemeenten (participatie en integratie van statushouders) ontstond er een nieuwe uitdaging bij organisatie X. Hoe kan jeugdhulp aan statushoudergezinnen vanuit de gebiedsteams van organisatie X het beste vorm krijgen? Binnen organisatie X wordt namelijk door gebiedsteammedewerkers ervaren dat de juiste hulp voor statushoudergezinnen niet goed van de grond komt. Dit komt door een aantal factoren in de vraagverhelderingsprocedure, waardoor de gesprekken moeizaam verlopen. De hoofdvraag die daarbij centraal staat in dit onderzoek: *Wat hebben de gebiedsteammedewerkers van organisatie X nodig om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te kunnen sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X, met als gevolg dat voor de statushoudergezinnen en de gebiedsteammedewerkers inzichtelijk wordt welke vorm van ondersteuning wenselijk en passend is?*

Om een antwoord te krijgen op deze hoofdvraag wordt allereerst in hoofdstuk 1 de context en probleemschets behandeld. In de probleemanalyse wordt het probleem beschreven op macro-, meso- en microniveau. Vervolgens wordt door een juiste probleemstelling en onderzoeksdoelstelling de vraagstelling opgesteld. In hoofdstuk 2 komen theorieën en methodes aan bod die betrekking hebben op de vraagverhelderingsprocedure, communicatie, cultuur en de statushoudergezinnen. In hoofdstuk 3 wordt de toegepaste methodologie besproken. Hier wordt uitgelegd hoe dit onderzoek is uitgevoerd en zullen de twee populaties, gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen, uitvoerig worden toegelicht. Hoofdstuk 4 draait om de resultaten uit dit onderzoek. Hierbij wordt inzicht verkregen in de huidige vraagverhelderingsprocedure, de behoeften en verwachtingen van statushoudergezinnen en de mogelijkheden en behoeften van gebiedsteammedewerkers tijdens de vraagverhelderingsprocedure. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de conclusies en aanbevelingen. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een discussie beschreven waarin de betekenis, bruikbaarheid en de sterkte- en zwakteanalyse van dit onderzoek wordt besproken. Dit onderzoek moet opleveren en heeft als doel dat er kennis en inzichten worden gegeven hoe gebiedsteammedewerkers beter kunnen aansluiten bij de vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen.

# Hoofdstuk 1 Context en probleemschets

In dit hoofdstuk wordt de context en probleemschets behandeld. In paragraaf 1.1 wordt het probleem geanalyseerd op macro-, meso-, en het microniveau. In paragraaf 1.2 wordt de probleemstelling benoemd en in paragraaf 1.3 wordt het doel van dit onderzoek beschreven. In paragraaf 1.4 wordt de vraagstelling geformuleerd. En als laatste worden in paragraaf 1.5 de belangrijkste begrippen uitgelegd in de begripsafbakening.

## 1.1 Probleemanalyse

In deze probleemanalyse wordt het probleem op verschillende niveaus beschreven. Als eerste worden de ontwikkelingen op macroniveau binnen de Nederlandse participatiesamenleving beschreven. Vervolgens worden op mesoniveau de grote verantwoordelijkheden en uitdagingen voor gemeenten beschreven. Als laatste wordt er ingegaan op het microniveau waar het organisatorisch beleid en de uitvoering van organisatie X wordt beschreven.

### 1.1.1 Macroniveau: Een groeiend probleem binnen de Nederlandse participatiesamenleving

Op dit moment hebben we wereldwijd te maken met het hoogste aantal mensen ooit gemeten die gedwongen zijn om hun huis te verlaten. Volgens de statistieken van The UN Refugee Agency (2017) zijn er wereldwijd 68,5 miljoen mensen gedwongen om hun huis te verlaten, waarvan er 25,4 miljoen mensen vluchteling zijn en 3,1 miljoen mensen asielzoeker. Van deze 25,4 miljoen vluchtelingen hebben er meer dan de helft een leeftijd van onder de 18 jaar. Al in 1956 heeft Nederland zich aangesloten bij het in 1951 door de Verenigde Naties opgerichte Vluchtelingenverdrag. Dit Vluchtelingenverdrag, waar zich inmiddels 150 staten bij hebben aangesloten, bepaalt dat vluchtelingen en asielzoekers niet naar het land teruggestuurd mogen worden waar ze gevaar lopen (Amnesty International, z.d.). Volgens VluchtelingenWerk Nederland (2017) hebben in Europa in 2016 1,2 miljoen mensen asiel aangevraagd. In Nederland lag dit getal in 2016 op 18.171. Uit de Burgerperspectieven (Den Ridder, Andriessen & Dekker, 2017) komt naar voren dat immigratie, integratie en samenleven als grootste maatschappelijk probleem wordt ervaren. Deze zorgen gaan voornamelijk over vluchtelingen en asielzoekers.

De Nederlandse overheid vindt participatie binnen de Nederlandse samenleving erg belangrijk. De verzorgingsstaat heeft plaats gemaakt voor de participatiesamenleving. In de ideale participatiesamenleving doet iedereen mee naar vermogen en wordt er veel gekeken naar de eigen kracht van burgers (Movisie, 2015b). Een basiswaarde voor participeren is een goede gezondheid. De gezondheid van vluchtelingen wordt bepaald door tijdige signalering, preventie en behandeling. Ook het tijdig inzetten op participatie en het versterken van de veerkracht hangt hiermee samen (Van Berkum et al., 2016). In vergelijking met de autochtone bevolking ervaren vluchtelingengroepen hun gezondheid als slechter. Gekeken naar de gezondheid van vluchtelingen zijn er pre-migratiefactoren en post-migratiefactoren die invloed kunnen hebben op de gezondheid (Haker et al., 2016). Mede door het groeiende aantal statushouders in Nederland neemt de zorgvraag wel toe. En daarvoor is een goede organisatie van zorg nodig, waarvan nu vaak geen sprake is volgens Haker et al. (2016).

Van alle vluchtelingen wereldwijd is slechts 48% volledig geïntegreerd in het nationale zorgsysteem. Daarbij hebben statushouders in Nederland een grotere kans op ziekte en een lagere levensverwachting dan autochtonen (Kuiken, Moolhuijsen, Sablik & Van der Toorn, 2017).

Uit een aantal verkenningen van het Kennisplatform Integratie en Samenleving (Ferrier, Kahmann, & Massink, 2017) is bij Eritrese statushouders gebleken dat zij op een grote afstand van de Nederlandse maatschappij staan en met verschillende problemen te maken krijgen. Er bestaan problemen op sociaal-maatschappelijk en psychosociaal gebied en dit staat het welzijn en de integratie in de weg. Toch blijkt dat de Eritrese jongeren leergierig zijn en beschikken over veel veerkracht en doorzettingsvermogen. Om de integratie en participatie bij deze groep te bevorderen is het daarom van groot belang dat er een integrale, creatieve en cultuur-sensitieve aanpak komt.

### **1.1.2 Mesoniveau: Grote verantwoordelijkheden en nieuwe uitdagingen bij de gemeenten**

Samen met het groeiend probleem binnen de Nederlandse samenleving zijn er ook nieuwe uitdagingen bij de gemeenten. Het Rijk is verantwoordelijk voor toelating en opvang van asielzoekers. De gemeenten hebben de taak gekregen om statushouders te huisvesten en tevens moeten gemeenten invulling geven aan de uitvoering van participatie, integratie en maatschappelijke begeleiding (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2016). In de participatiesamenleving is het namelijk erg belangrijk dat iedereen meedoet naar vermogen. Daarnaast hebben gemeenten vanaf 1 januari 2015 ook nog de verantwoordelijkheid voor de Jeugdzorg gekregen. Daarmee hebben gemeenten twee nieuwe uitdagingen erbij gekregen.

Uit onderzoek (Haker et al., 2016) is gebleken dat er nog genoeg te winnen en verbeteren is in de maatschappij. De maatschappij en het draagvlak blijft veranderen en dit gaat gepaard met de vermindering van een aantal voorzieningen, wat de nodige uitdagingen met zich meebrengt. Toch zijn vluchtelingenkinderen en -jongeren een kwetsbare groep. Volgens Van Schie & Van den Muijsenbergh (2017) ontwikkelen de meesten zich goed, maar ook een deel ontwikkelt psychische problemen. Steeds meer vluchtelingenkinderen- en jongeren zullen te maken krijgen met zorgverleners en komen dus ook meer bij gemeenten terecht door de decentralisatie. Door de vele betrokken organisaties, zoals gemeenten en vrijwilligersorganisaties, ontstaat een ondoorzichtig web om effectief met deze doelgroep te werken. Uit een ander onderzoek (Van Berkum et al., 2016) is gebleken dat er aandachtspunten en knelpunten zijn als het gaat om jeugdhulp vanuit de gemeenten aan vluchtelingen. Vluchtelingen zijn gewend om binnen de familie ondersteuning te zoeken en zij spreken ook weinig in termen van psychische gezondheid. Ook is gebleken dat wijkteams niet voldoende kennis en informatie hebben over de huidige vluchtelingengroep. Veel wijkteams hebben ook een enorme werkdruk, wat het bijna onmogelijk maakt om outreachend en preventief te werken met vluchtelingen. Bovendien is er volgens Van Berkum et al. (2016) een trend gaande dat niet-westerse migranten oververtegenwoordigd zijn in de zwaardere vormen van hulp, omdat vluchtelingjongeren vaak hulp zoeken als het te laat of geëscaleerd is. Echter participeren gezonde migranten meer, zijn zelfredzamer, leveren een grotere bijdrage aan de economie en hebben minder

vaak een uitkering of ontvangen minder vaak zorg. Volgens Van Berkum et al. (2016) zien gemeenten in toenemende mate het belang in van gezonde burgers. Het is dus goed om naar een oplossing te zoeken, zodat er niet opgeschaald hoeft te worden.

### **1.1.3 Microniveau: Van organisatorisch beleid naar worstelingen in de uitvoering**

#### Beleid organisatie X

Ook binnen het beleid van organisatie X is er aandacht voor de integratie en participatie. In het projectplan 'Integratie en participatie van statushouders in gemeente X 2016-2017' (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018) wordt geschreven dat er vanaf 2015 binnen gemeente X een verhoogde instroom is van statushouders. Bij gemeenten ligt de taak om deze statushouders te huisvesten. Een gedeelte van deze statushouders zal voor een langere periode of zelfs blijvend in deze gemeente verblijven. De focus verschuift daarmee van huisvesting naar maatschappelijke integratie en participatie. Op dit moment zijn er totaal 298 statushouders gehuisvest in gemeente X volgens een beleidsmedewerker van organisatie X (F. Verhaag, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018). Van die 298 statushouders zijn er over het algemeen 60% volwassenen en 40% kinderen tot 18 jaar. De grootste groep statushouders in gemeente X komt volgens een medewerker van VluchtelingenWerk uit Syrië en Eritrea. Enkelen zijn afkomstig uit Iran, Azerbeidzjan, Pakistan en Jemen (E. Tomlow, persoonlijke communicatie, 19 april 2018).

In bovengenoemd projectplan (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018) wordt een ambitie beschreven in gemeente X waarbij statushouders zelfstandig, volwaardig en gezond aan het werk of naar school gaan of op een andere manier een bijdrage leveren aan de samenleving. Deze ambitie wordt vijf jaar lang aan de hand van zes beoogde doelstellingen gemonitord:

1. Waar mogelijk wordt er altijd aangesloten bij bestaande regelingen en systematiek;
2. De eigen kracht van statushouders wordt benut en er wordt geluisterd naar de wensen en ideeën van deze mensen;
3. Er wordt gestreefd naar het wegnemen dan wel terugdringen van achterstanden bij statushouders (taal/gezondheid) en het voorkomen van een verhoogde druk op sociale voorzieningen in de toekomst (uitkeringen, minime regelingen en zorggebruik);
4. De kosten voor de maatschappij zullen zo beperkt mogelijk blijven;
5. Er wordt gestreefd naar het behouden en bestendigen van draagvlak in de maatschappij;
6. De ervaren kwaliteit van leven van de inwoners blijft gelijk.

#### Signalering probleem binnen organisatie X

Vanaf oktober 2014 is er binnen organisatie X gestart met gebiedsteams. Om de probleemanalyse goed neer te kunnen zetten zijn er gesprekken gevoerd met gebiedsteammedewerkers van organisatie X om de signalering van het probleem concreet te maken (persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). In het handboek 'Gebiedsteam' (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, januari 2016), waar de werkzaamheden, taken en verantwoordelijkheden van de

gebiedsteammedewerkers in staan, wordt beschreven dat er door gebiedsteammedewerkers voorafgaand aan het arrangeren van zorg een vraagverhelderingsgesprek wordt gevoerd.

Gebiedsteammedewerkers van organisatie X (persoonlijke communicatie, 28 februari 2018) ervaren problemen tijdens deze vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen op verschillende gebieden. Ten eerste worden er problemen ervaren als gevolg van gebrekkige communicatie. Veel statushouders spreken zeer weinig tot geen Nederlands. Er zijn weinig mogelijkheden tot inzet van het netwerk of een tolk om de communicatie goed te laten verlopen. Vaak vinden gesprekken plaats met een onprofessionele tolk, met alle gevolgen van dien, of wordt er met handen en voeten gepraat. Er is niemand binnen organisatie X die hiervoor ingezet kan worden en het inzetten van een professionele tolk is een dure oplossing. Dit maakt het lastig om verdiepend onderzoek te doen naar de mogelijke hulpvraag en om gezamenlijke afspraken te maken. Door gebiedsteammedewerkers van organisatie X wordt ook ervaren dat er te weinig hulpverleners zijn die de moedertaal spreken van de statushoudergezinnen.

Ook spelen cultuurverschillen een rol volgens de gebiedsteammedewerkers van organisatie X (persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Er zijn andere waarden en normen over ziekten, aandoeningen (taboe) en zorg (ze willen soms medicatie die een handicap oplost). Statushouders hanteren vaak een andere opvoedstijl en zijn niet gewend om een hulpvraag te koppelen aan een situatie. De manier van opvoeden hier in Nederland en in hun thuisland kunnen haaks op elkaar staan. Vaak willen ze niet 'de vuile was' delen met anderen. Ook vinden gebiedsteammedewerkers het lastig om hun eigen culturele achtergrond in de juiste verhouding te plaatsen ten opzichte van de waarden, normen en de praktijk van statushouders met een andere culturele achtergrond. Gebiedsteammedewerkers geven aan dat er te weinig kennis is van deze verschillen, wat maakt dat situaties soms verkeerd aangevlogen worden. Ook worden er dingen van statushouders verwacht die niet gaan lukken. Volgens gebiedsteammedewerkers worden statushoudergezinnen vaak enorm overvraagd. Bovendien is de ondersteuning vaak veel te kort betrokken bij de gezinnen om ze goed in Nederland te 'laten landen'.

Samenvattend weten gebiedsteammedewerkers niet altijd óf ze hulp in moeten zetten en uiteindelijke wélke hulp. Bij gezinnen waar ze denken de juiste inschatting te kunnen maken, is er vaak een grote zoektocht naar een passend aanbod. Er zijn bijna geen juiste antwoorden op de hulpvragen te vinden. Vaak verergerd de problematiek, waar dat niet nodig is. Daardoor wordt het ook lastig om je als gebiedsteammedewerker te houden aan de elementen en competenties die opgesteld zijn in het handboek 'Gebiedsteam' (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, januari 2016). Daar wordt namelijk beschreven dat het belangrijk is voor gebiedsteammedewerkers om objectief, feitelijk en onbevooroordeeld te zijn. Door culturele verschillen en miscommunicatie is dit lastig. Door cultuurverschillen kan een medewerker het lastig vinden om bepaalde gedragingen of opvattingen over het opvoeden te accepteren, terwijl in het handboek wel beschreven staat dat begrip voor elk gezinsslid gewenst is. Ook wordt er vermeld dat het versterken van eigen kracht, zelfregie,

betrokkenheid, participatie en netwerken belangrijke competenties zijn van een gebiedsteammedewerker. Nu wordt echter gesignaleerd dat dit bemoeilijkt wordt door bovenstaande problemen.

#### Ontstane gevolgen voor statushoudergezinnen

Gebiedsteammedewerkers van organisatie X (persoonlijke communicatie, 28 februari 2018) benoemen ook dat er gevolgen kunnen ontstaan voor statushoudergezinnen. Zo hebben medewerkers gesignaleerd dat de kern van de boodschap niet altijd wordt begrepen door statushoudergezinnen. Door lastige communicatie is het moeilijk om zaken te bespreken en afspraken te maken. Ouders komen bijvoorbeeld afspraken niet na, doordat ze het niet goed hebben begrepen. Dit heeft ook te maken met de verwachtingen die statushoudergezinnen kunnen hebben. Zoals hierboven beschreven hebben sommigen de verwachting dat zaken opgelost worden, omdat dit in hun land van herkomst wel werd gedaan. Zo verwachtte een cliënt bijvoorbeeld dat een advocaat meer zou regelen en uitzoeken, omdat dit in zijn land van herkomst zo werd gedaan. Het vertrouwen in de hulpverlening kan zo minder worden, omdat er niet altijd kan worden voldaan aan de verwachtingen van statushoudergezinnen.

Andersom is dit ook het geval. Gebiedsteammedewerkers van organisatie X (persoonlijke communicatie, 28 februari 2018) signaleren ook dat ze statushoudergezinnen overvragen en meer dingen van ze verwachten dan dat deze gezinnen waar kunnen maken. Het gevolg hiervan is dat statushoudergezinnen denken dat ze het niet goed doen. Het komt vaak voor dat statushoudergezinnen afhaken als hulp wordt aangeboden. Ook komt het voor dat er geen passende hulp is voor deze gezinnen. Ouders met psychische problemen kunnen niet altijd behandeld worden in hun moedertaal, waardoor ze lastig in gesprek kunnen gaan met een behandelaar of therapeut. Dit wordt ook vaak als onprettig benoemd door statushoudergezinnen.

## **1.2 Probleemstelling**

Door de verhoogde migratiestroom, de transitie van de jeugdzorg naar gemeenten en de taak voor participatie en integratie van statushouders binnen organisatie X, is het voor organisatie X relevant om beter aan te sluiten bij de vraag en de behoeften van statushoudergezinnen. Bovendien is het ook urgent om beter aan te sluiten bij de vraag en de behoeften van statushoudergezinnen in gemeente X. Er wordt namelijk geconstateerd dat de statushoudergezinnen in gemeente X vaak niet de passende hulp krijgen, waardoor de problematiek verergerd. Binnen organisatie X is geconstateerd dat passende hulp voor statushoudergezinnen lastig te realiseren is door een aantal factoren in de vraagverhelderingsprocedure die gebiedsteammedewerkers van organisatie X herkennen. Door gebiedsteammedewerkers worden de taalbarrière, de culturele verschillen en het gebrek aan interculturele kennis bij gebiedsteammedewerkers als voornaamste factoren genoemd. Dit leidt enerzijds toe dat vraagverhelderingsgesprekken tijdens de vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen moeizaam verlopen en de hulpvraag vervolgens niet altijd herkent of erkent wordt door gebiedsteammedewerkers. Anderzijds vinden gebiedsteammedewerkers het lastig om

passende hulp te vinden voor statushoudergezinnen, omdat er maar weinig passende algemene en individuele voorzieningen zijn. Uiteindelijk komt in veel gevallen de hulp niet van de grond of stagneert deze hulp. Het is urgent om bovenstaande te onderzoeken, omdat het voor statushoudergezinnen als gevolg heeft dat er in veel gevallen niet de passende hulp geboden kan worden. Daardoor krijgen statushoudergezinnen meerdere en zwaardere problemen en hulpvragen. Ook voelen ze zich niet altijd begrepen en snappen ze de gang van zaken bij organisatie X niet altijd.

### **1.2.1 Verificatie in de praktijk**

Bovengenoemde probleemstelling is voorgelegd aan twee gebiedsteammedewerkers en de manager van de gebiedsteams van organisatie X. Het wordt erkend dat de vraagverhelderingsprocedure niet altijd soepel loopt met statushoudergezinnen (I. Hendriks, A. Van den Goor & J. Yapru, persoonlijke communicatie, 4 april 2018). Volgens Movisie (2013) is een uitgangspunt in een vraagverhelderingsgesprek dat het gesprek op alle levensgebieden plaatsvindt. Door gebiedsteammedewerkers wordt echter ervaren dat dit niet mogelijk is door een aantal factoren. De informatie die wordt verkregen op de levensgebieden is vaak niet diepgaand, waardoor de hulpvraag meestal niet herkend of erkend wordt. Daardoor wordt het afbakenen van de hulpvraag ook erg lastig. Een ander uitgangspunt is dat het vraagverhelderingsgesprek helder moet maken wat de problemen en wensen zijn van de statushoudergezinnen (Movisie, 2018). Uit onderzoek van het Verwey en Jonker Instituut (Day, Bellaart & Gilsing, 2017) blijkt dat maatschappelijk kwetsbare gezinnen, vooral gezinnen met een migratieachtergrond, moeilijk de stap zetten naar de jeugdhulp. Ook blijkt dat, als deze gezinnen hulp krijgen, ze het hulptraject vaak niet afmaken. Het is daarom goed om cultuursensitief te werk te gaan, want het draagt bij aan een groter bereik en effectievere hulp. Cultuursensitief werken houdt volgens Day et al. (2017) in dat hulpverleners bewust zijn van hun eigen referentiekader, openstaan voor verschillen en goed luisteren naar en kunnen inleven in anderen. Dit is ook iets waar gebiedsteammedewerkers graag verbetering in willen zien. Want volgens gebiedsteammedewerkers (I. Hendriks & A. Van den Goor, persoonlijke communicatie, 4 april 2018) moet er worden gekeken hoe het nu gaat, wat er gemist wordt en wat er nodig is tijdens de vraagverhelderingsprocedure. Het onderzoeken van de vraagverhelderingsprocedure vanuit twee kanten, gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen, sluit hier dan ook heel goed op aan volgens de gebiedsteammedewerkers en de manager.

### **1.3 Onderzoeksdoelstelling**

Dit onderzoek heeft als doel om kennis te verwerven over de behoefte, mogelijkheden en verwachtingen van de gebiedsteammedewerkers en de statushoudergezinnen tijdens de vraagverhelderingsprocedure. Er kunnen vervolgens aanbevelingen gedaan worden aan de gebiedsteammedewerkers van organisatie X, waardoor zij kunnen aansluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen tijdens de vraagverhelderingsprocedure. Het beoogde resultaat hiervan is dat de statushoudergezinnen een passende en wenselijke vorm van ondersteuning op welke manier dan ook kunnen ontvangen vanuit organisatie X.

## **1.4 Hoofdvraag en deelvragen**

### **Hoofdvraag**

Wat hebben de gebiedsteammedewerkers van organisatie X nodig om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te kunnen sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X, met als gevolg dat voor de statushoudergezinnen en de gebiedsteammedewerkers inzichtelijk wordt welke vorm van ondersteuning wenselijk en passend is?

### **Deelvraag 1**

Hoe verloopt momenteel de aansluiting bij de hulpvraag tijdens de vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen uit gemeente X volgens gebiedsteammedewerkers van organisatie X?

### **Deelvraag 2**

Wat zijn de behoeften en verwachtingen van statushoudergezinnen uit gemeente X met betrekking tot de hulp gericht op het gezin volgens de statushoudergezinnen uit gemeente X?

### **Deelvraag 3**

Wat zijn de behoeften en mogelijkheden van de gebiedsteammedewerkers binnen organisatie X om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X om zo de mogelijkheden van de vormen van ondersteuning inzichtelijk te maken.

## **1.5 Begripsafbakening**

### **Aansluiten**

In dit onderzoek wordt er met aansluiten bedoeld dat de gebiedsteammedewerkers snappen en erkennen wat de hulpvraag is van de statushoudergezinnen en vervolgens vervolgstappen op deze hulpvraag kunnen zetten samen met de statushoudergezinnen.

### **Asielzoeker**

Een persoon die in een land asiel aanvraagt (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers, z.d.).

### **Gebiedsteam**

In dit onderzoek zal de term gebiedsteam worden gebruikt. Het is een team waarin een mix van WMO-consulenten, gezinscoaches en maatschappelijk werkers werkzaam zijn binnen organisatie X. Binnen organisatie X zijn er drie gebiedsteams die elk een aantal dorpen onder zich hebben (Gemeente Horst aan de Maas, z.d.). Het begrip wijkteam uit de gebruikte literatuur komt overeen met het begrip gebiedsteam.

### **Gebiedsteammedewerker**

Medewerker van het gebiedsteam met als functie WMO-consulent, gezinscoach of maatschappelijk werker. Dit zijn professionals die ervoor zorgen dat cliënten snel de juiste zorg of ondersteuning

krijgen. Ook hebben ze de taak om problemen te signaleren in een wijk (Gemeente Horst aan de Maas, z.d.).

### **Hulpvraag**

Het uiten van een zorgbehoefte. Deze zorgbehoefte kan omgezet worden in een vraag.

### **Inzichtelijk**

In dit onderzoek wordt met inzichtelijk bedoeld dat voor de gebiedsteammedewerkers en de statushoudergezinnen de hulpvraag helder en duidelijk is. Beiden zijn het er dan over eens wat de hulpvraag is en wat voor oplossing er moet komen voor de hulpvraag.

### **Passend**

In dit onderzoek wordt met passend bedoeld dat een vorm van ondersteuning geschikt is voor de hulpvraag die statushoudergezinnen hebben.

### **Statushouder**

Een persoon die de asielprocedure heeft doorlopen en een voorlopige verblijfsvergunning heeft gekregen. Een statushouder met een voorlopige verblijfsvergunning heeft recht op woonruimte en op integratie in de samenleving (Vluchtelingendata, z.d.).

### **Statushoudergezin**

In dit onderzoek is ervoor gekozen om de term statushoudergezin te gebruiken. Een statushoudergezin is een gezin met een verblijfstatus, ook wel verblijfsvergunning genoemd, bestaande uit een of twee ouders met minimaal één inwonend kind onder de 18 jaar.

### **Vluchteling**

Een vluchteling is iemand die in zijn of haar thuisland een gegronde vrees heeft voor vervolging. Er kunnen verschillende redenen zijn voor vervolging. Hierbij is te denken aan de godsdienst, politieke overtuiging en seksuele oriëntatie van een vluchteling. Ook het behoren tot een bepaalde etnische of sociale groep kan reden zijn voor vervolging. Niet elke asielzoeker is een vluchteling. Een asielzoeker kan ook iemand zijn die een ander land om bescherming vraagt. Diegene vraagt dan asiel aan en dan wordt er middels een asielprocedure gekeken of de asielzoeker valt onder het Vluchtelingenverdrag (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.).

### **Vormen van ondersteuning**

Uitgangspunten die na de vraagverhelderingsprocedure ingezet kunnen worden ter ondersteuning. Vormen van ondersteuning zijn: preventie, eigen kracht, sociaal netwerk en algemene en individuele voorzieningen (Movisie, 2013).

**Vraagverhelderingsprocedure**

Een vraagverhelderingsprocedure start met een aanmelding. Vervolgens komt er een vraagverhelderingsgesprek wat het startpunt is voor alle vormen van ondersteuning. Het doel van het gesprek is om duidelijk te krijgen wat de huidige situatie van het gezin is en welke mogelijkheden er binnen het gezin zijn om zelf tot een oplossing te komen, eventueel met hulp vanuit het netwerk (Movisie, 2018). Tijdens de vraagverhelderingsprocedure zijn er mogelijk meerdere gesprekken nodig om tot een besluit te komen.

**Wenselijk**

Met wenselijk wordt in dit onderzoek bedoeld dat er een vorm van ondersteuning ingezet wordt die een statushoudergezin en gebiedsteammedewerker zien als goede oplossing voor de hulpvraag.

## **Hoofdstuk 2 Theoretisch kader**

In hoofdstuk 1 is het probleem op verschillende niveaus omschreven in de probleemanalyse. In dit hoofdstuk worden relevante theorieën toegelicht die van belang zijn voor het onderzoeksthema. In paragraaf 2.1 worden belangrijke elementen uit de vraagverhelderingsprocedure toegelicht. In paragraaf 2.2 worden theorieën benoemd die te maken hebben met communicatie. In paragraaf 2.3 wordt het begrip 'cultuur' nader omschreven. En in paragraaf 2.4 wordt ten slotte de focus gelegd op statushoudergezinnen.

### **2.1 Vraagverhelderingsprocedure**

De vraagverhelderingsprocedure is een belangrijk proces binnen de gebiedsteams. Met behulp van een aantal gesprekken wordt vastgesteld wat de huidige situatie van cliënt is en wat de hulpvraag is. De vraagverhelderingsprocedure is het startpunt voor alle vormen van ondersteuning.

#### **2.1.1 Aanmeldingen en hulpsignalen van statushoudergezinnen**

Nieuwe aanmeldingen en hulpsignalen kunnen via verschillende kanalen binnenkomen bij organisatie X, zoals Team Toegang, zorgaanbieders en ketenpartners, scholen, netwerk van de bewoner enzovoort. Uit de probleemanalyse komt naar voren dat niet-westerse migranten oververtegenwoordigd zijn in de zwaardere vormen van hulp, omdat ze pas hulp zoeken als het te laat is of de situatie geëscaleerd is. Mogelijk komt dit door onvoldoende toegankelijkheid en bereikbaarheid van organisatie X. Uit de literatuur van Verwey en Jonker Instituut (Bellaart, Day & Gilsing, 2016) blijkt dat er een onevenredigheid is in toegankelijkheid en gebruik bij moeilijk bereikbare gezinnen. Twee factoren spelen hierbij een rol. Bij de eerste factor over persoonlijke en intrinsieke factoren gaat het over de kenmerken van de doelgroep, bijvoorbeeld taalproblemen, culturele verschillen en gebrekkige kennis over het systeem. Bij de tweede factor over organisatorische en extrinsieke factoren gaat het om de instelling zelf en het beschikbare aanbod van hulp, bijvoorbeeld competenties van professionals en mismatch in vraag en aanbod.

Om de groep statushoudergezinnen binnen organisatie X te bereiken zijn er een aantal voorwaarden volgens Bellaart et al. (2016). Daarbij is het belangrijk om de bereikbaarheid en toegankelijkheid goed te regelen. Het kweken van vertrouwen, een goede voorlichting en het actief benaderen van de doelgroep zijn voorwaarden die hierbij helpen. Ook kan de samenwerking met sleutelfiguren en migrantenorganisaties worden gezocht. Als laatste is het van belang dat de professionals beschikken over interculturele competenties en communicatievaardigheden, waarbij mogelijk een tolk ingeschakeld kan worden om te kunnen omgaan met lage taalvaardigheid van statushoudergezinnen.

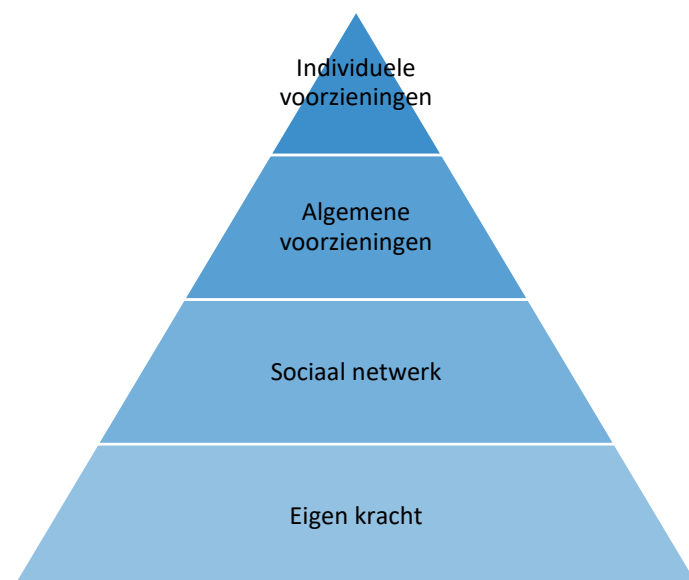
#### **2.1.2 Preventie**

Een belangrijk uitgangspunt binnen de hulp aan statushoudergezinnen is preventie. Een preventief aanbod kan volgens Lorenz, Den Outer, Bosch en Van Huizen (2017) ervoor zorgen dat de problemen bij statushoudergezinnen niet escaleren, zodat er geen zwaardere vorm van hulp ingezet hoeft te worden. Bij preventie gaat het om het bieden van vroegtijdige en laagdrempelige hulp of

ondersteuning. Een uitgangspunt bij preventie en toegang van hulp is dat er lichte opvoedingsondersteuning en pedagogische hulp kan worden geboden. Twee andere uitgangspunten zijn toeleiding tot het hulpaanbod en signalering. Het vierde uitgangspunt betreft het coördineren van zorg, waar mogelijk het bundelen van zorg. Als laatste is de vraagverheldering een onderdeel van preventie (Lorenz, Den Outer, Bosch & Van Huizen, 2017).

### 2.1.3 Uitgangspunten vraagverhelderingsgesprek

Het vraagverhelderingsgesprek is ervoor bedoeld om de huidige leefsituatie van de cliënt goed in beeld te brengen, waarbij er gekeken wordt wat de wensen en problemen zijn in de leefsituatie van deze cliënt (Movisie, 2018). Alle informatie wordt aan de hand van levensgebieden uitgevraagd: lichamelijk en geestelijk welbevinden, materieel welbevinden, sociaal en maatschappelijk welbevinden, persoonlijk welbevinden en arbeid en presteren (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, januari 2016). Uit de probleemanalyse komt naar voren dat er op bepaalde levensgebieden weinig informatie komt, waardoor er niet vaak een compleet en duidelijk beeld wordt gevormd. Dit bemoeilijkt uiteindelijk het aansluiten bij de hulpvraag, omdat door ontbrekende of onjuiste informatie geen goede inschatting gemaakt kan worden. Toch is het vraagverhelderingsgesprek een middel om tot een vorm van ondersteuning te komen. Zoals in figuur 1 is te zien begint de vorm van ondersteuning bij eigen kracht en wordt er vervolgens gekeken naar het sociaal netwerk, algemene voorzieningen en individuele voorzieningen. Een bijkomend doel hiervan is om maatwerkvoorzieningen in aantal terug te dringen (Movisie, 2013). Het terugdringen van de druk op sociale voorzieningen en het zorggebruik is ook een van de beoogde ambities uit het projectplan 'Integratie en participatie van statushouder in gemeente X 2016-2017' (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018).



*Figuur 1.* Uitgangspunten vraagverhelderingsgesprek. Aangepast overgenomen uit *Handboek Gebiedsteams* (p. 15) door J. Kuiken, P. Van Haeren en M. Kleinjan-Van Zwet, 2016.

Beginnend bij eigen kracht staan de krachten, behoeften, waarden en sterke kanten van gezinsleden voorop. Dit wordt samen met de professional onderzocht, waarbij gezinsleden zelf nagaan wat ze zelf kunnen doen en wat het sociale netwerk voor ze kan betekenen. Zo houdt het gezin ook zelf de regie over de hulp (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.). Uit de probleemanalyse is echter gebleken dat statushoudergezinnen overvraagd worden. Het is van belang om uit te zoeken wat er mogelijk is binnen de eigen kracht van deze statushoudergezinnen om zo beter te kunnen aansluiten bij de hulpvraag. De volgende stap is het versterken van het sociaal netwerk. Voor statushoudergezinnen kan het betekenen dat ze uiteindelijk meer steun ervaren en merken dat het sociaal netwerk mee wil denken en een bijdrage wil leveren (Movisie, 2017c). Voor kwetsbare groepen, zoals statushoudergezinnen, zijn sociale contacten erg belangrijk. Sociale contacten kunnen niet alleen sociale eenzaamheid voorkomen of verminderen, maar zij kunnen ook helpen bij problemen. Sociale eenzaamheid gaat over het missen van verbintenis met anderen of betekenisvolle relaties. Ook kan er sprake zijn van een sociaal isolement. Een sociaal isolement houdt in dat er ondersteunende relaties in iemands leven ontbreken. Het verschil tussen sociale eenzaamheid en een sociaal isolement is dat het bij een sociaal isolement draait om een ondersteunde relatie, terwijl het bij eenzaamheid gaat over de diepgang van de relaties (Van Rooijen, Kahmann, Elferink & Avric, 2017). Bij statushoudergezinnen is het de vraag of ze beschikken over een sociaal netwerk en of er sprake is van een sociaal isolement of sociale eenzaamheid.

Een stap verder in het vraagverhelderingsgesprek komen de collectieve en algemene voorzieningen aan bod. Hierbij wordt professionele ondersteuning geboden in een collectieve vorm of groepsverband en kan er aanspraak worden gedaan op algemene voorzieningen. Er wordt professionele ondersteuning geboden wat tijdelijk en activerend van aard is, mogelijk ook door de inzet van vrijwilligers. Als laatste stap worden individuele voorzieningen, ook wel maatwerkvoorzieningen, ingezet. Onder maatwerkvoorzieningen valt professionele ondersteuning en crisis- en spoedopvang en interventies (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, januari 2016). Het is belangrijk om algemene en individuele voorzieningen ook te benoemen, omdat uit de probleemanalyse is gebleken dat er een mismatch is tussen vraag en aanbod.

#### **2.1.4 Oplossingsgericht werken**

De professionals in de gebiedsteams zijn generalistische professionals (Movisie, 2013). Onder één van de taken van een generalistische professional valt oplossingsgericht werken. Op deze manier wordt er methodisch gewerkt tijdens vraagverhelderingsgesprekken. Het is goed het oplossingsgericht werken nader te bekijken, omdat de vraag is hoe de eigen kracht en het sociaal netwerk bij statushoudergezinnen wordt ingezet. Ook is het goed om te kijken of dit misschien om een andere vorm van oplossingsgericht werken vraagt bij statushoudergezinnen, om uiteindelijk wel tot het beoogde doel te komen. Volgens Movisie (2017a) is het doel van deze methode het oplossend vermogen van de cliënt te versterken samen met mensen uit de omgeving en om samen met de cliënt te kijken wat de doelen zijn met de bijbehorende stappen. Oplossingsgericht werken heeft

psychologische voordelen (Kwaliteitsregister Jeugd, z.d.). Het geeft mensen vertrouwen dat succes bereikbaar is. Ook geeft het mensen een perspectief en een gevoel van invloed en controle door het zetten van kleine stappen. Bovendien is gebleken dat de doelen in het resultaat doorgaans duurzamer zijn.

## **2.2 Communicatie**

Zoals in de probleemanalyse naar voren komt ervaren veel gebiedsteammedewerkers de communicatie als een probleem waardoor de vraagverhelderingsprocedure niet zo goed verloopt. Volgens Oomkes en Garner (2011) kunnen we niet zonder communicatie, want het is onmogelijk om niet te communiceren in het bijzijn van anderen. Vervolgens benoemen Oomkes en Garner drie redenen waarom we communiceren. De eerste reden is om lichamelijke behoeften zoals veiligheid, voedsel en onderdak te verkrijgen, maar ook om aan middelen te komen zoals geld en mensen. Als aan deze biologische behoeften is voldaan, dan komen er andere motieven naar voren voor communicatie. Interpersoonlijke behoeften zijn de tweede reden. Een voorbeeld hiervan is agressie en afhankelijkheid. Als laatste reden is er communicatie nodig in de maatschappij. De vraagverhelderingsprocedure draait grotendeels om communicatie. Dat is de reden dat er in deze paragraaf verder wordt ingegaan op twee verschillende modellen om communicatie- en interactiepatronen te onderscheiden: de vijf axioma's van Watzlawick en het TOPOI-model.

### **2.2.1 Vijf axioma's van Paul Watzlawick**

Tijdens de vraagverhelderingsprocedure is er constant sprake van interactie en communicatie. De vijf axioma's (eenvoudige en heldere stellingen) van Watzlawick maken interactie- en communicatiepatronen helder, waardoor de professional deze patronen kan analyseren om uiteindelijk tot een interventie over te gaan (Nabuurs, 2015). Deze methode is dan ook erg bruikbaar voor de gebiedsteammedewerkers om de communicatie in het gesprek met statushoudergezinnen te kunnen analyseren.

Paul Watzlawick (Nabuurs, 2015) heeft vijf axioma's opgesteld waardoor de interactie- en communicatiepatronen helder worden:

1. Men kan niet niet communiceren. Een voorbeeld hierbij is dat een stilte of een blik op iemand zijn of haar gezicht vaak ook iets aangeeft;
2. Elke communicatie heeft een inhouds- en betrekkingaspect. Het betrekkingaspect gaat over de relatie tussen diegene die in gesprek zijn en hoe men de communicatie moet opvatten. Het betrekkingaspect heeft een belangrijke rol bij communicatiestoornissen, waarvan er vier te onderscheiden zijn:
  - a. Onduidelijke communicatie: er ontstaat discrepantie tussen de non-verbale en verbale communicatie;
  - b. Onvolledige communicatie: de communicatie omvat mistige boodschappen en gemeenschappen;
  - c. Tegenstrijdige communicatie: boodschappen spreken elkaar tegen;

- d. Communicatieve misverstanden: de uitgesproken informatie wordt niet als zodanig begrepen.
3. Interpunctie in de communicatie. Hierbij wordt de aard van de relatie bepaald door welke interpunctie zij aan hun interactie toekennen. De deelnemers van een gesprek worden continu beïnvloed door elkaar. Het gaat bij de interpunctieproblematiek over de start van de reeks van oorzaak en gevolg waarover onenigheid ontstaat;
4. Communicatie bestaat uit digitale en analoge communicatie. De digitale communicatie is de letterlijke taal en de analoge communicatie gaat over de rest, zoals accenten, gebaren, mimiek, ritme en intonatie. Hierbij heeft digitale communicatie betrekking op het inhoudsaspect en de analoge communicatie op het betrekkingaspect;
5. Complementaire en symmetrische communicatie. Complementaire communicatie gaat over tegengesteld gedrag en symmetrische communicatie gaat over communicatie gebaseerd op gelijkheid. Een soepel lopend gesprek bevat beide vormen van communicatie.

Maar toch blijkt uit de probleemanalyse dat er nog geen sprake is van een soepel lopend gesprek en dat dit door verschillende factoren komt die mogelijk aan de hand van dit model zijn te verklaren. Gebiedsteammedewerkers geven bijvoorbeeld aan dat het lastig is om ook aandacht te hebben voor het betrekkingaspect in een gesprek, omdat er vooral op de inhoud wordt gelet door de lastige communicatie.

### **2.2.2 Het TOPOI-model van Edwin Hoffman**

Het TOPOI-model van Edwin Hoffman (2009) is gebaseerd op de vijf axioma's van Watzlawick en sluit erg goed aan op de invloed en werking van culturele verschillen in de communicatie. Maar het TOPOI-model van Hoffman heeft nog een extra toegevoegde waarde, omdat in dit model culturele aspecten meegenomen worden. Hoffman geeft de volgende uitleg over interculturele communicatie:

*“Interculturele communicatie is de studie naar de werking en invloed van cultuur en culturele verschillen op de communicatie. Daarbij hangen de culturele verschillen samen met vele soorten culturen”* (Hoffman, 2009, p. 12). Een mens maakt deel uit van verschillende sociale systemen.

Sociale systemen zijn families, gezinnen of vriendengroepen, maar ook scholen of landen. En ieder sociaal systeem wordt gekenmerkt door een cultuur. Deze cultuur heeft invloed op de communicatie van mensen, maar ook op beelden, verwachtingen en zienswijzen. Tijdens iedere communicatie kunnen er zich misverstanden en culturele verschillen voordoen en dus niet alleen tussen mensen met interetnische communicatie (Hoffman, 2009). Toch is dit model uiterst bruikbaar om de misverstanden en culturele verschillen te begrijpen tussen gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen.

Het TOPOI-model (Hoffman, 2009) kent volgens de 5 letters TOPOI verschillende uitgangspunten:

1. **Taal:** verbale en non-verbale taal van deelnemers tijdens het gesprek. De digitale taal is taal dat is vastgelegd in woordenboeken en waarvan de betekenis is afgesproken. De analoge taal is niet afgesproken en is meer non-verbaal. De analoge taal kan dus verschillende betekenissen hebben;

2. **Ordering:** kijk- of zienswijze op de kwesties die in een gesprek aan bod komen van de deelnemers van het gesprek. Dit heeft betrekking op het tweede axioma en is het inhoudsaspect van de communicatie. Uit de probleemanalyse is naar voren gekomen dat er vaak sprake is van een andere kijk- of zienswijze tussen gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen en dat dit uiteindelijk het inzetten van een vorm van ondersteuning in de weg staat;
3. **Personen:** personen die deelnemen aan het gesprek en hun onderlinge betrekking. Axioma 3 en 4 van Watzlawick (Nabuurs, 2015) worden hierin verwerkt. Het uitgangspunt heeft betrekking op het betrekkingsniveau. Welke beelden hebben de deelnemers van elkaar? Wat is hun onderlinge betrekking? Is er gelijkheid in het betrekkingsniveau, dan wordt er gesproken van symmetrische communicatie. Bij ongelijkheid en verschil wordt er gesproken van complementaire communicatie;
4. **Organisatie:** de professionele organisatorische omgeving waarin het gesprek plaatsvindt. Mogelijk kan er sprake zijn van organisatorische onduidelijkheden als er veel misverstanden zijn tussen mensen. Uit de probleemanalyse is de vraag gekomen of statushoudergezinnen wel echt weten welke functies er binnen het gebiedsteam zijn en wat deze functies voor ze kunnen betekenen;
5. **Inzet:** verlangens, motieven, behoeften en drijfveren van de deelnemers van het gesprek. Het is afgeleid van het laatste axioma van Watzlawick (Nabuurs, 2015). Mensen kunnen invloed uitoefenen door er alleen al te zijn, dus mensen oefenen constant invloed uit op anderen.

## 2.3 Cultuur

Uit onderzoek (Bellaart, Hamdi, Day, & Achahchah, 2018) is gebleken dat er vaak een mismatch is tussen de hulpvraag en het hulpaanbod van migranten. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met cultuurverschillen, taalproblemen, weinig diversiteit et cetera. In een ander onderzoek van Pharos (Van Berkum et al., 2016) wordt geschreven dat het belangrijk is voor professionals om kennis te hebben over en om te kunnen gaan met verschillen in achtergrond, sekse, opleiding, migratiegeschiedenis en andere verschillen. Bij vluchtelingen vraagt het ook om inlevingsvermogen. Vluchtelingen hebben bijvoorbeeld een hele tijd in angst gezeten, hebben dierbaren achter moeten laten of hebben ze verloren en ze hebben vaak in veel onzekerheid geleefd. Volgens dit onderzoek vraagt het bij professionals om cultuursensitieve communicatie, vaardigheden en kennis. Ook bij de gebiedsteammedewerkers komen deze problemen en knelpunten naar voren, waardoor het inzicht geeft om het begrip cultuur nader te onderzoeken. Als eerste wordt er beschreven wat een culturaliserende benadering van een professional inhoudt. Vervolgens worden twee theorieën besproken die het begrip cultuur verder kunnen uitleggen en betekenis kunnen geven aan belangrijke waarden en normen.

### **2.3.1 Culturaliserende benadering**

Het is erg belangrijk en noodzakelijk om in grote lijnen kennis te hebben van de cultuur, het geloof, migratiegeschiedenis en de sociaaleconomische positie van de cliënt volgens Hoffman (2009). Door de kennis van de culturele achtergrond van de cliënt, kun je je eigen referentiekader minder centraal stellen en heb je meer oog voor andere culturele betekenissystemen. Maar deze culturaliserende benadering brengt ook risico's met zich mee. Volgens socioloog Willem Schinkel (Hoffman, 2009) verklaart cultuur niets. Zo wordt bijvoorbeeld delinquent gedrag onder Marokkaanse jongeren genoemd. Maar het ligt niet aan hun Marokkaanse afkomst, maar aan de groepsdynamiek die de straatcultuur kenmerkt. Ook komt een oneigenlijke legitimatie van handelen voor. Mensen kunnen hun gedrag rechtvaardigen door een culturaliserend verklaringsmodel te gebruiken. Bijvoorbeeld: 'Zo doen wij dat nu eenmaal binnen onze cultuur'. Een ander benadering is dat van iets buitengewoons iets cultureel exotisch wordt gemaakt. Een ander risico is generalisatie en stereotypering, wat ook samenhangt met het 'wij/zij'-denken. Verder is bevoogding een mogelijk risico: je denkt te kunnen leren hoe ze zich in de andere cultuur gedragen. Bovendien kan een culturaliserende benadering een professional uit zijn of haar kracht halen. Professionals kunnen het idee hebben dat ze de cultuur toch niet kunnen veranderen en kunnen zich daardoor machteloos voelen.

### **2.3.2 De vijf culturele dimensies van Geert Hofstede**

De vijf culturele dimensies van Geert Hofstede (Wilterdink & Van Heerikhuizen (Red.), 2012) kunnen gebruikt worden om rekening te houden met problemen in de interculturele communicatie die kunnen ontstaan door verschillen in het nationale cultuurpatroon. Met deze theorie kan gekeken worden wat de cultuur is binnen organisatie X, waardoor vervolgens de communicatie met statushoudergezinnen kan worden verbeterd:

1. De eerste dimensie is machtsafstand: de verwachting en acceptatie over de verdeelde ongelijkheid van macht;
2. De tweede dimensie is individualisme versus collectivisme. Hier gaat het over de ambities gelijkstellen aan de groep of aan je eigen belang;
3. De derde is masculiniteit versus femininiteit, waarbij er verschil wordt gemaakt tussen de sekserollen die te onderscheiden zijn of hetzelfde zijn tussen de twee seksen;
4. De vierde dimensie is onzekerheidsvermijding, de hoeveelheid waarde die iemand hecht aan regels;
5. De laatste dimensie, de vijfde, is later toegevoegd. Dit gaat over de behoeftebevrediging op korte of lange termijn.

### **2.3.3 Grofmazige, Fijnmazige en Mixed-cultuur van David Pinto**

De culturele indeling van Pinto (Schermer & Quint, 2008) is bruikbaar om te kijken binnen welke vorm van cultuur de statushoudergezinnen horen. Deze methode kan vervolgens gebruikt worden om de waarden en normen van statushoudergezinnen te leren begrijpen, vooroordelen weg te nemen en eigen grenzen duidelijk te maken aan de ander. Deze culturele indeling is onder te verdelen in de Grofmazige, Fijnmazige en Mixed-cultuur. Bij cultuur gaat het om de betekenis en inhoud van normen

en waarden, conflicthantering, omgangsvormen, communicatie, status en aanzien, het individu, taboes, gedrag en beoordeling.

In veel westerse landen is er sprake van de Grofmazige cultuur. Binnen deze cultuur zijn persoonlijk succes en individualiteit van belang, man en vrouw zijn gelijk aan elkaar, er is sprake van directe communicatie, feiten zijn belangrijker dan aanzien, er is sprake van onderdrukking van emoties en alles is bespreekbaar. De Fijnmazige cultuur komt vooral voor in Aziatische, Arabische en mediterrane landen. Deze cultuur kent veel gedetailleerde gedragsvoorschriften. Groepsafhankelijkheid, groepseer en het collectief staan centraal. Daarnaast is er meer ongelijkwaardigheid tussen mannen en vrouwen en worden eer en aanzien als belangrijker aangenomen dan feiten. Emoties worden hier wel meer getoond, maar gevoelige kwesties kunnen leiden tot afwijkende antwoorden. De Mixed cultuur is een vermenging van de Grofmazige en Fijnmazige cultuur. Deze vorm komt in de Caribische gebieden en in landen in Latijns-Amerika het meeste voor. Mensen die leven in deze cultuur hebben minder nood aan aanwijzingen en precieze regels (Schermer & Quint, 2008).

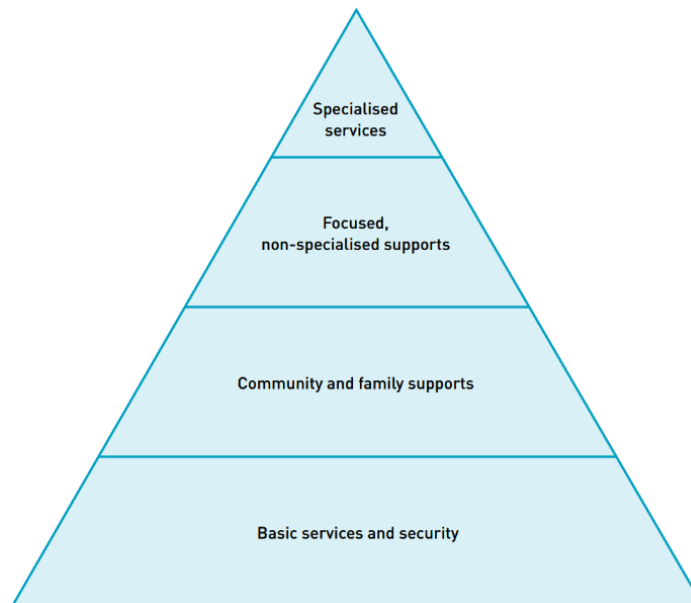
Vervolgens heeft Pinto (Schermer & Quint, 2008) een driestappenmethode ontwikkeld, waarin culturele verschillen te overbruggen zijn. Ook kunnen communicatieverschillen en –conflicten tussen gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen begrepen worden aan de hand van deze methode, waardoor de aansluiting beter kan verlopen. De eerste stap van zijn methode is het leren kennen van eigen (cultuurgebonden) waarden en normen. De volgende stap is om de (cultuurgebonden) waarden, normen en gedragscodes van de ander te leren kennen. Meninge moeten hierbij van feiten onderscheiden worden. Tijdens de laatste stap wordt er gekeken hoe men omgaat met de geconstateerde verschillen in waarden en normen. Vervolgens wordt er gekeken waar de eigen grenzen liggen als het gaat om aanpassing aan en acceptatie van de ander. De geconstateerde grenzen worden aan de ander duidelijk gemaakt. Er kan vervolgens gekeken worden of men zich aanpast aan de culturele communicatiecodes van de ander.

## **2.4 Statushoudergezinnen**

### **2.4.1 Interventie piramide**

De vluchtelingen die naar Nederland komen kunnen verschillende hulpvragen en behoeften hebben. Het is belangrijk om verschillende niveaus van zorg aan te bieden voor de verschillende type zorgvragen. Daarvoor is een piramide ontwikkeld (Inter-Agency Standing Committee, 2007), waarmee gekeken kan worden uit welke 'laag' de zorg moet komen om de psychische gezondheid te bevorderen. In figuur 2 op de volgende bladzijde is te zien dat de meeste hulp geleverd moet worden vanuit de onderste laag. Van de bovenste laag hebben de minste mensen zorg nodig. De onderste laag gaat over de basisbehoeften en veiligheid van ondersteuning en psychosociale zorg. Op dit niveau gaat het over het hebben van eten en drinken, onderdak, kleding et cetera. De tweede laag gaat over de ondersteuning vanuit de samenleving en de families. In een aantal gevallen hebben vluchtelingen geen familie meer of zijn hiervan gescheiden. In gevallen waar het netwerk nog steeds intact is, kunnen vluchtelingen meer terugvallen op dat netwerk. Sommigen hebben dan ook dit

netwerk nodig om psychosociaal goed te kunnen blijven functioneren. De derde laag gaat over de gerichte, niet specifieke ondersteuning. Hierbij is te denken aan individuele-, familie- of groepsgerichte ondersteuning. De laatste en vierde laag gaat over de gespecialiseerde zorg. Psychologische of psychiatrische ondersteuning valt hieronder.



*Figuur 2. Intervention pyramid for mental health and psychosocial support in emergencies. Overgenomen uit IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings (p. 12) door Inter-Agency Standing Committee, 2007, Geneva: IASC.*

#### **2.4.2 Piramide van Abraham Maslow**

Een andere bekende piramide is die van Abraham Maslow uit de humanistische psychologie (Becker, 2012). Deze piramide kan langs de interventiepiramide worden gelegd, waarbij Maslow spreekt van vijf behoeften:

1. De eerste is de lichamelijke behoefte, waarbij te denken is aan het hebben van voedsel, basale lichamelijke voorwaarden voor groei en rust;
2. De tweede behoefte gaat over de behoefte aan veiligheid. Een veilige leefomgeving, bescherming en afwezigheid van gevaar en dreiging zijn voorbeelden hierbij;
3. De derde behoefte is de behoefte aan liefde, waarbij het gaat om betrekkingen met anderen en het geven en krijgen van liefde;
4. De vierde behoefte gaat over de eigenwaarde. Eigenwaarde gaat over de waardering krijgen en geven, maar ook zelfrespect en het respect voor anderen;
5. De vijfde behoefte gaat erover dat de mens het streven heeft om zich steeds verder persoonlijk te ontwikkelen.

### **2.4.3 Begeleiding en ondersteuning**

Het is goed om te kijken hoe uiteindelijk de gebiedsteammedewerkers beter kunnen aansluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen. Dit is al aan de hand van het vraagverhelderingsgesprek, cultuur en communicatie bekeken, maar er zijn ook aanbevelingen gedaan uit eerder onderzoek om de zorg, ondersteuning en preventie te verbeteren. In een onderzoek van Pharos (Van Berkum et al., 2016) worden er aanbevelingen gegeven om gezondheidsproblemen bij vluchtelingen te voorkomen. Een van de aanbevelingen is om vanaf het begin goed te investeren in preventie, zodat statushouders beter wegwijs worden in het systeem van preventie en zorg. Effectievere voorlichting en het gebruik van (digitale) communicatiekanalen zou dit kunnen bevorderen. Ook is het volgens Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2016) goed om de toegankelijkheid van de zorg te verbeteren en met lokale partijen kennis en informatie te delen. Het is daarbij ook goed om een sociale kaart samen te stellen. Uit onderzoek van Smal (2017) komt naar voren dat vluchtelingen en statushouders zelf ook een actieve rol kunnen krijgen bij initiatieven rondom gezondheid, participatie en voorlichting. Zij kunnen meedenken wat er nodig is om deze doelgroep te bereiken en zij kunnen mogelijk bruggen slaan en netwerken verbinden.

Tevens kunnen gebiedsteammedewerkers een outreachende aanpak gaan hanteren.

Statushoudergezinnen zullen vaak niet uit eigen beweging aankloppen bij de gebiedsteams.

Statushoudergezinnen hebben vaker eerder contact met een school, maatschappelijk begeleider, een huisarts of jeugdgezondheidszorg. Het kan dus goed zijn om met deze partijen een goede samenwerking te creëren, zodat statushoudergezinnen sneller bij het gebiedsteam terecht komen (Smal, 2017).

## Hoofdstuk 3 Methodologie

### 3.1 Onderzoekspopulatie

#### 3.1.1 Populatie

Uit de hoofdvraag komt naar voren dat er twee populaties worden gebruikt voor het onderzoek. Één populatie zijn de statushoudergezinnen in gemeente X en de andere populatie zijn de gebiedsteammedewerkers van organisatie X. Het was onmogelijk om in de tijdspanne van het onderzoek beide populaties in zijn geheel te interviewen, waardoor het niet mogelijk is om te spreken over de generaliseerbaarheid van de resultaten.

#### 3.1.2 Steekproef

Om de probleemstelling en de hoofdvraag goed te kunnen onderzoeken, is er gekozen voor een doelgerichte steekproeftrekking. Een doelgerichte steekproef betekent dat de onderzoeker doelgericht onderzoekseenheden heeft geselecteerd die bepaalde kenmerken representeren of vertegenwoordigen (Boeije, 2014). Er zijn zes gebiedsteammedewerkers (gezinscoaches en maatschappelijk werkers) van organisatie X geselecteerd en vier statushoudergezinnen woonachtig in gemeente X.

#### Gebiedsteammedewerkers

De gebiedsteams van organisatie X bestaan uit drie gebiedsteams, waarin gezinscoaches, maatschappelijk werkers en WMO-consulenten werkzaam zijn:

1. Team A omvat drie gezinscoaches, twee WMO-consulenten en een maatschappelijk werker.
2. Team B omvat drie gezinscoaches, drie WMO-consulenten en een maatschappelijk werker.
3. Team C omvat drie gezinscoaches, drie WMO-consulenten en een maatschappelijk werker.

In team A en in team C zit een mannelijke gezinscoach. De andere functies binnen de gebiedsteams worden ingevuld door vrouwen. Er zijn totaal negen gezinscoaches, drie maatschappelijk werkers en acht WMO-consulenten binnen de gebiedsteams. De aansturing van de gebiedsteams wordt vervuld door een vrouwelijke manager, die inhoudelijk ook betrokken is als gedragswetenschapper. Elk gebiedsteam is verantwoordelijk voor een aantal dorpen binnen gemeente X. Als er een hulpvraag binnenkomt dan wordt er gekeken uit welk gebied en vervolgens wordt gekeken bij welk gebiedsteam de vraagverheldering wordt ingepland. Elk team vergaderd eens in de twee weken met elkaar en met vragen gaan zij naar de collega's binnen het team. Ook vindt er eenmaal per twee weken een apart overleg met gezinscoaches en maatschappelijk werkers uit de verschillende teams plaats en een apart overleg met WMO-consulenten uit de verschillende teams om de expertises te bundelen. Zo vindt er samenwerking plaats binnen de verschillende teams en tussen verschillende expertises, maar ook met specifieke expertises samen.

Na verificatie in de praktijk is gebleken dat voornamelijk gezinscoaches en maatschappelijk werkers met statushoudergezinnen werken. Er kan daarom gesproken worden van een doelgerichte steekproef (Boeije, 2014). Er is gericht gekozen om vier gezinscoaches en twee maatschappelijk werkers te interviewen. Er is specifiek voor één gezinscoach en één maatschappelijk werker gekozen,

omdat zij de taak hebben van aandachtfunctionaris van statushouders. De andere drie gezinscoaches en de maatschappelijk werker hebben zichzelf aangemeld om deel te nemen aan het interview. De respondenten zijn allemaal vrouwelijk. Twee gezinscoaches hebben de leeftijd van 28 jaar, de andere twee zijn 30 jaar en 52 jaar. De maatschappelijk werkers zijn 28 jaar en 55 jaar.

### Statushoudergezinnen

Voor de populatie statushoudergezinnen is gekozen voor statushoudergezinnen woonachtig binnen gemeente X die maximaal vijf jaar in Nederland wonen. Op dit moment zijn er 298 statushouders woonachtig in gemeente X, waarvan ongeveer 60% volwassen is en 40% jongeren tot 18 jaar (beleidsmedewerker organisatie X, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018). De grootste groep statushouders komt uit Syrië en Eritrea. Enkele zijn er afkomstig uit Iran, Azerbeidzjan, Pakistan en Jemen (persoonlijke communicatie, 19 april 2018).

Ook bij de populatie van statushoudergezinnen is sprake van een doelgerichte steekproef. Een collega van het team Werk & Inkomen heeft willekeurig vier statushoudergezinnen uit het cliëntenbestand van Werk & Inkomen geselecteerd. De gezinnen hebben allemaal toevallig dezelfde afkomst. Allemaal zijn ze vanuit Eritrea naar Nederland gevlucht of door gezinshereniging naar Nederland gekomen.

1. Gezin 1 bestaat uit een man van 34 jaar en een vrouw van 27 jaar. Samen hebben zij vier inwonende kinderen in de leeftijd van 8 jaar, 5 jaar, 3 jaar en 1 jaar. De man is 4 jaar in Nederland en de vrouw en de kinderen 3 jaar. Zij wonen sinds twee jaar in de gemeente X.
2. Gezin 2 bestaat uit een man van 27 jaar en een vrouw van 22 jaar. Samen hebben zij een inwonend kind van 3 jaar. De man is 3 jaar in Nederland en de vrouw en het kind 7 maanden. De man woont sinds 2 jaar en de vrouw sinds 7 maanden in de gemeente X.
3. Gezin 3 bestaat uit een man en vrouw van 25 jaar. Zij hebben samen een inwonend kind van 8 maanden. De man woont 4 jaar in Nederland en de vrouw en het kind 2 jaar. Zij wonen sinds 2 jaar in de gemeente X.
4. Gezin 4 bestaat uit een man van 37 jaar en een vrouw van 40 jaar. Samen hebben zij een inwonend kind van 15 jaar en hebben ze twee kinderen van 13 jaar en 9 jaar in Eritrea wonen. De man woont 8 maanden, de vrouw 2 jaar en de zoon 2 maanden in Nederland. De vrouw heeft sinds 1 jaar een woning in de gemeente X. De man woont sinds 8 maanden bij zijn vrouw in gemeente X.

### **3.1.3 Informed consent en anonimiteit**

Alle respondenten hebben voorafgaand aan het interview een toestemmingsverklaring ondertekend. Hierin werden ze schriftelijk op de hoogte gesteld dat het interview wordt gebruikt voor een afstudeeronderzoek. Ook is vermeld dat alle gegevens vertrouwelijk worden behandeld en dat alle namen geanonimiseerd worden. Het toestemmingsformulier is bij statushoudergezinnen aangepast naar begrijpbare en makkelijk leesbare taal. Ook is er expliciet naar gevraagd of zij de

toestemmingsverklaring begrepen, zodat zij ook realiseerden wat de deelname betekende. Deze toestemmingsformulieren staan in bijlage 3 en 4.

## **3.2 Dataverzamelmethode**

### **3.2.1 Praktijkgericht onderzoek**

Er zijn twee typen onderzoek te onderscheiden: praktijkgericht onderzoek en fundamenteel onderzoek. Dit onderzoek is een praktijkgericht onderzoek. Er is onderzoek gedaan naar de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van oplossingen voor een probleem in de praktijk (Boeije, 2014). In dit onderzoek is onderzocht wat in de beroepspraktijk van organisatie X de ontwikkeling en uitvoering is op het gebied van de vraagverhelderingsprocedure bij statushoudergezinnen. Het doel van het onderzoek is om aanbevelingen te doen aan organisatie X.

### **3.2.2 Kwalitatief onderzoek**

Dit onderzoek is kwalitatief. Binnen een kwalitatief onderzoek (Boeije, 2014) wordt de nadruk gelegd op ervaringen, betekenissen en gezichtspunten van alle betrokkenen. Door deze vorm van onderzoek kunnen de belangrijke begrippen uit de vraagstelling goed onderzocht worden. Het tekstueel materiaal wordt op een systematische wijze verzameld door middel van tien interviews. Het materiaal wordt georganiseerd door het transcriberen van de interviews en geïnterpreteerd door het coderen. Binnen dit kwalitatief onderzoek worden concepten ontwikkeld die sociale verschijnselen in de natuurlijke context helpen begrijpen.

### **3.2.3 Semigestructureerd onderzoek**

De onderzoeker heeft drie mogelijkheden als het gaat om het ontwerpen van kwalitatieve interviews (Boeije, 2014). De eerste mogelijkheid is het gestructureerd of gestandaardiseerd onderzoek. Bij deze vorm staan alle formuleringen, vragen en structureringen vast en is er geen mogelijkheid tot afwijken hiervan. De andere twee mogelijkheden, het semigestructureerd onderzoek en het diepte-interview, worden in dit onderzoek gebruikt. Aan de hand van de topiclijst zijn thema's en vragen opgesteld die voortkomen uit het theoretisch kader en die de onderzoeksvragen dekken. De keuze voor deze twee mogelijkheden, ook wel een kwalitatief interview genoemd, geeft de onderzoeker de ruimte om dieper in te gaan op de antwoorden van de respondenten. Er is toch een richtlijn waar de onderzoeker zich aan kan houden en op terug kan vallen. Naar gelang de vraag kan de onderzoeker ervoor kiezen om meer uit te vragen.

## **3.3 Meetinstrument**

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een interviewinstrument wat past bij een kwalitatief interview (Boeije, 2014). De interviews zijn opgesteld aan de hand van een topiclijst. Een topiclijst geeft richting aan het interview, maar het geeft de onderzoeker wel de ruimte om de vragen aan te passen aan de geïnterviewden. De topiclijst bestaat uit een aantal hoofd- en kernthema's. De thema's zijn opgesteld met behulp van de literatuur uit het theoretisch kader. Aan de hand van de hoofd- en kernthema's

heeft de onderzoeker een leidraad voor de vragen in de interviews. De thema's en vragen moeten relevant zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. De topiclijsten staan in bijlage 1 en 2.

### **3.3.1 Betrouwbaarheid en validiteit**

De betrouwbaarheid van dit onderzoek omvat de precisie van de methoden van dataverzameling of de meetinstrumenten. Bovendien moeten de waarnemingen zo min mogelijk beïnvloed worden door toevallige fouten (Boeije, 2014). Door het gebruik van een kwalitatief onderzoek is de mogelijkheid er om door middel van interviews tot de dataverzameling te komen. De interviews zijn opgesteld aan de hand van een topiclijst met de belangrijkste thema's uit de literatuur. Tijdens dit onderzoek worden toevallige fouten geminimaliseerd door gebruik te maken van opnameapparatuur tijdens de interviews. De interviews worden teruggeluisterd en er worden transcripten gemaakt, waardoor alle informatie op papier komt te staan. In dit onderzoek wordt de betrouwbaarheid ook gewaarborgd door gebruik te maken van triangulatie. Volgens Boeije (2014) betekent triangulatie dat de onderzoeker vanuit verschillende invalshoeken metingen doet.

De validiteit van het onderzoek omvat de juistheid van de resultaten. Het gaat om de interpretatie van de waarnemingen en het meten wat je wilt meten (Boeije, 2014). In dit onderzoek is getracht om de inhoudsvaliditeit te waarborgen door vooraf literatuuronderzoek te doen met als doel om alle aspecten van belangrijke thema's in het onderzoek te verzamelen. In dit onderzoek is er een lage externe validiteit, omdat de resultaten niet generaliseerbaar zijn vanwege de doelgerichte steekproef.

## **3.4 Data-analyse**

Na interviews met de respondenten zijn van alle interviews transcripten gemaakt. Het is nodig dat deze verkregen data geanalyseerd worden, waardoor de uitkomsten van het interview makkelijker te ordenen en te bundelen zijn. Dit is gedaan aan de hand van coderen van de data, waardoor de data op thema's worden geordend (Boeije, 2014). Uiteindelijk is er per populatie een codeboom gemaakt die in bijlage 5 en 6 te vinden zijn.

Het coderen van de data kent drie stappen (Boeije, 2014):

1. Als eerste wordt de open codering toegepast. Een fragment uit het interview krijgt een samenvattende naam toegewezen, ook wel label genoemd. Dit heeft als voordeel dat de onderzoeker de data leert kennen en dat het overzichtelijk en hanteerbaar wordt;
2. Na het open coderen volgt het axiaal coderen. Het aantal codes bij het open coderen wordt nu verminderd. Bij het axiaal coderen worden de labels bij elkaar gevoegd en krijgen deze labels weer opnieuw een samenvattende naam, ook wel thema's genoemd;
3. Als laatste wordt er gebruik gemaakt van het selectief coderen, waardoor er uiteindelijk een samenhangend verhaal naar voren komt met de belangrijkste begrippen en antwoorden op de onderzoeksvragen. Tijdens het selectief coderen worden de kernthema's gevormd.

Om de stappen van coderen duidelijk te maken wordt er aan de hand van een voorbeeld uit een transcript van een interview een voorbeeld gegeven van coderen. Transcript: *“Respect en een open houding. Een vragende en nieuwsgierige houding. Maar wat ik ook wel heb gemerkt is dat, zeker bij jongeren van Eritrese afkomst, dat familie heel belangrijk is. Dus zo gauw ze wel een beetje Nederlands kunnen of met een tolk, probeer ik ook altijd uit te vragen van wie je familie is, waar zitten zij, waar komen zij vandaan? Omdat zij zich vaak identificeren met hun familie. En dat is heel belangrijk. En ik hoop daar dan ook beter aansluiting te vinden bij ze.”* Dit fragment heeft tijdens het open coderen de volgende codes gekregen: respect, open houding, vragende houding, nieuwsgierige houding en aansluiten. Deze codes gaan over de basishouding van de medewerker tijdens een vraagverheldering. Bij het axiaal coderen hebben deze codes een samenvattende naam gekregen: basishouding professional. Tijdens de laatste stap van het coderen, selectief coderen, worden de bevindingen geïntegreerd door verbanden te leggen tussen de samenvattende namen van het axiaal coderen. Het kan zo zijn dat de code basishouding professional nu valt over een overkoepelende code: belangrijke aspecten professional.

## Hoofdstuk 4 Resultaten

Het coderen en het maken van een codeboom is in hoofdstuk 3 beschreven. De uitwerking hiervan is in bijlage 5 en 6 terug te vinden. Dit hoofdstuk staat in het teken van de resultaten van de interviews van de twee verschillende respondentengroepen. In paragraaf 4.1 wordt de huidige vraagverhelderingsprocedure behandeld. In paragraaf 4.2 worden de behoefte en verwachtingen van statushouders beschreven. En in paragraaf 4.3 worden de mogelijkheden en behoeften van gebiedsteammedewerkers uitgeschreven. Er wordt antwoord gegeven op de verschillende deelvragen mede door middel van citaten uit de interviews en er wordt een koppeling gemaakt met de eerder beschreven literatuur uit het theoretisch kader. De citaten van gebiedsteammedewerkers zullen worden aangetoond met G en de citaten van statushoudergezinnen zullen worden aangetoond met een S. De cijfers achter de letters staan voor een specifieke gebiedsteammedewerker of een specifiek gezin. De cijfers zijn geordend op datum van het afnemen van de interviews.

### 4.1 Deelvraag 1

**Hoe verloopt momenteel de aansluiting bij de hulpvraag tijdens de vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen uit gemeente X volgens gebiedsteammedewerkers van organisatie X?**

#### 4.1.1 Communicatie

Uit de interviews van de gebiedsteammedewerkers is gebleken dat de communicatie als een factor wordt ervaren waardoor het vraagverhelderingsproces niet soepel loopt. Gebiedsteammedewerkers geven aan dat de Nederlandse taal door de meeste statushoudergezinnen niet goed wordt gesproken en dat het door de taalbarrière nodig is om een tolk in te zetten. Maar ook wordt ervaren dat een tolk zich bemoeit met het gesprek. G3: *“Met de telefonische tolk merk je wel eens dat die in gesprek gaat met de cliënt. (...) Andersom heb ik wel een keer gehad dat een tolk mij ging uitleggen hoe dat in dat land anders werkt.”* Ook vinden de gesprekken doorgaans langer en vaker plaats voordat er een besluit wordt genomen. Tijdens de gesprekken met statushoudergezinnen zijn er ook onderwerpen die moeilijk bespreekbaar zijn. Dit alles maakt dat er vaak niet tot de vraag achter de vraag gekomen kan worden en de kern van het probleem maar moeilijk wordt bereikt. Door gebiedsteammedewerkers wordt ervaren dat het daardoor heel belangrijk is om de juiste vragen te stellen.

Bovenstaande uitkomsten komen overeen met de theorie uit het TOPOI-model (Hoffman, 2009) waar vijf uitgangspunten beschreven worden om culturele verschillen en misverstanden te begrijpen. Bij **Taal** vinden gebiedsteammedewerkers het lastig om goed op het inhoudsaspect in te gaan en komen ze maar moeilijk tot het betrekkingaspect. **Ordering** (Hoffman, 2009) gaat over de kijk- of zienswijze op de problematieken. Volgens de gebiedsteammedewerkers is er vaak sprake van een verschil in kijk- of zienswijze. G4: *“Je ziet heel vaak dat mensen problemen wat minder zien. Maar daar zit het cultuurverschil vaak in.”* Bij axioma 3 en 4 van Watzlawick (Nabuurs, 2015) en bij **Personen** (Hoffman, 2009) gaat het over de onderlinge betrekking van de deelnemers van het gesprek. Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers is gebleken dat het betrekkingniveau veel naar de achtergrond schuift en dat er vooral oog is voor het inhoudsniveau. Ook wordt er een afstand ervaren van

statushoudergezinnen richting de gebiedsteammedewerker. De statushoudergezinnen weten ook vaak niet wat een gebiedsteammedewerker voor rol heeft en welke functie deze medewerker heeft, waardoor er misverstanden ontstaan in de verwachtingen. G1: *“Ik denk niet dat zij dan echt een idee hebben van wat we doen. (...) De illusie wordt gewekt dat we komen helpen die dingen op te lossen.”* Toch geven de gebiedsteammedewerkers een eenvoudige uitleg over de organisatie en hun functie tijdens de vraagverhelderingsprocedure. Echter, dit is vaak tevergeefs vanwege de onbekendheid van de gebiedsteams bij statushoudergezinnen. De laatste letter van TOPOI staat voor Inzet (Hoffman, 2009). Bij dit uitgangspunt wordt vooral ervaren dat de gebiedsteammedewerkers moeilijk tot de echte verlangens, motieven, behoeften en drijfveren komen van de statushoudergezinnen.

#### **4.1.2 Oplossingsgericht werken**

Oplossingsgericht werken omvat volgens de gebiedsteammedewerkers het adviseren en sturen van de eigen mogelijkheden en krachten van de statushoudergezinnen. Bij de statushoudergezinnen is het verleidelijk om zaken over te nemen en de gebiedsteammedewerkers zijn zich hiervan bewust. G5: *“Ik heb in een aantal gezinnen gemerkt dat vrijwilligers heel veel overnemen van gezinnen. En daarbij denk ik daar leren zij helemaal niks van. Dus ik zou in dat opzicht alles samen gaan doen met deze cliënt.”* Gebiedsteammedewerkers benoemen een aantal aspecten die erg belangrijk zijn bij deze manier van werken. Een open houding, niet (ver)oordelen, aansluiten en een goede voorbereiding is erg belangrijk. Volgens Movisie (2017a) wordt er tijdens oplossingsgericht werken gekeken naar doelen en bijbehorende stapjes. Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers komt wel naar voren dat er met meer concrete doelen en kleinere stapjes gewerkt en vraagt het meer de nabijheid van de gebiedsteammedewerker.

Ook wordt er door de gebiedsteammedewerkers ervaren dat de aansluiting van wezenlijk belang is bij deze gezinnen. Echter, het aansluiten wordt als lastig ervaren en het is een intensief proces. G1: *“Voordat je snapt hoe dingen werken en hoe systemen werken, dan ben je veel langer onderweg dan bij Nederlandse ouders.”* Volgens de gebiedsteammedewerkers zijn zij bang om de aansluiting met statushoudergezinnen kwijt te raken. G4: *“Ik heb heel vaak het gevoel dat ik niet aansluit bij deze gezinnen. Omdat je ze gewoon minder goed kunt begrijpen. (...) Ik sta er niet voldoende bij stil wat ik moet doen om aan te sluiten bij het gezin.”* Maar gebiedsteammedewerkers willen juist wel het gesprek aangaan met statushoudergezinnen, zijn zich bewust van de verschillen en zetten het gezin in het middelpunt. Er kan dus worden gezegd dat er wel degelijk gewerkt wordt via de oplossingsgerichte methode, maar dat dit proces langduriger is dan voorzien. Movisie (2017a) benoemt dat het doel van deze methode is om het oplossend vermogen van de cliënt te versterken en samen te kijken met de cliënt wat de stappen en doelen zijn. Dit wordt dus wel gedaan door de gebiedsteammedewerkers, alleen is er nog weinig winst te zien met deze manier van methodisch werken.

#### 4.1.3 Cultuur

Uit de interviews met de gebiedsteammedewerkers komt naar voren dat bij statushoudergezinnen collectivisme erg belangrijk is. Ook vinden statushoudergezinnen het lastig om emoties te verwoorden en deze emoties worden vervolgens niet altijd herkend en erkend door gebiedsteammedewerkers. G5: *“Maar wat mij opvalt is dat emoties toch wat lastiger zijn. Sommigen laten ze wel zien, maar het mag er ook weer niet zijn.”* Richting de maatschappij in Nederland laten statushoudergezinnen zichzelf niet zo vaak zien en is de vrouw nog steeds afhankelijk van de man. De culturele verdeling van David Pinto (Schermer & Quint, 2008) komt overeen met de uitkomsten van de interviews met gebiedsteammedewerkers. Het is uit de interviews te concluderen dat bij statushoudergezinnen sprake is van een Fijnmazige cultuur. Deze conclusie kan vervolgens worden gebruikt om de waarden en normen van statushoudergezinnen te leren begrijpen, vooroordelen weg te nemen en eigen grenzen duidelijk te maken aan de ander (Schermer & Quint, 2008).

Er komen ook verschillen naar voren over de manier van opvoeding en gebiedsteammedewerkers geven aan dat deze verschillen ook besproken worden. G1: *“En ook wel aangeven dat slaan niet mag, want dat heeft gevolgen voor de ontwikkeling. Maar wel benoemen dat je het begrijpt dat ze dat vanuit hun cultuur oké vinden, maar hier in Nederland mag dat niet.”* Ook geven de gebiedsteammedewerkers aan dat er sprake is van een culturaliserende benadering (Hoffman, 2009), zoals generalisatie, stereotypering en wij/zij denken op de werkvloer. G5: *“Als er een bepaalde groep bepaalde kenmerken heeft, dat je dan toch wel sneller stereotype gaat denken ook. Dat je daar dan ook bepaalde gedachten bij hebt.”* Echter is deze benadering niet negatief bedoeld. G1: *“Het is niet zo zeer dat we het ook menen. Het is meer om te relativiseren en om het luchtig te houden.”* Ook wordt er aandacht besteed aan deze vorm van benadering. Zo benoemen gebiedsteammedewerkers dat je ervan kunt leren en elkaar kunt informeren. G6: *“Je moet er vooral alert op blijven met elkaar. En als je het hoort gebeuren, dat je elkaar daar feedback op geeft in een expertise team.”* Hieruit blijkt dat de gebiedsteammedewerkers een culturaliserende benadering (Hoffman, 2009) toepassen en hier attent en alert mee omgaan.

#### 4.1.4 Melding en hulpsignaal

Om de inzet van de verschillende vormen van ondersteuning te kunnen bepalen is er eerst een gesprek nodig. Voorafgaand aan een gesprek is er een melding of hulpsignaal met een hulpvraag. Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers is gebleken dat vooral medewerkers van andere afdelingen binnen organisatie X of derden een hulpsignaal melden. G4: *“Het zijn bijna nooit mensen die bij organisatie X om hulp vragen. Ik denk ook niet dat ze weten dat ze hier om hulp kunnen vragen.”* De taalbarrière, culturele verschillen en gebrekkige kennis over de toegang tot organisatie X zorgt er volgens de gebiedsteammedewerker voor dat statushoudergezinnen hun hulpvraag niet stellen bij organisatie X. G4: *“Ik merk dat dat soort gezinnen terughoudend zijn voor grote organisaties. (...) Ze kunnen vaak niet communiceren via de telefoon. Ze kunnen vaak niet in het Nederlands schrijven, dus mailen wordt lastig.”* Ook geven gebiedsteammedewerkers aan dat er handelingsverlegenheid is bij gebiedsteammedewerkers als het gaat om het signaleren en benaderen

van de statushoudergezinnen. Ook wordt er ervaren dat er een mismatch is met het beschikbare aanbod. Deze factoren, intrinsiek en extrinsiek, komen overeen uit de literatuur van het Verwey en Jonker Instituut (Bellaart et al., 2016), omdat deze factoren ook bij organisatie X een rol spelen bij de onevenredigheid in toegankelijkheid en gebruik. Uit de literatuur van Pharos (Van Berkum et al., 2016) komt ook naar voren dat investering in preventie nodig is, zodat statushouders beter wegwijs worden in het systeem van preventie en zorg. Ook wordt door Lorenz et al. (2017) beschreven dat er juist laagdrempelig en vroegtijdig ingestoken moet worden om te voorkomen dat er een zwaardere vorm van hulp ingezet moet worden.

#### **4.1.5 Levensgebieden**

Aan de hand van een of meerdere vraagverhelderingsgesprek(ken) worden de verschillende levensgebieden afgegaan. Aan de hand daarvan wordt gekeken welke vorm van ondersteuning passend is. Uit de interviews komt naar voren dat gebiedsteammedewerkers vinden dat de informatie op de verschillende levensgebieden erg oppervlakkig blijft. Mede door de taalbarrière is het gesprek niet diepgaand genoeg om in hun ogen een juiste inschatting te maken over de hulpvraag. G5: *“Wel als je ernaar vraagt, dan antwoorden ze erop. (...) Maar alles blijft oppervlakkig in mijn beleving.”* Vooral het psychisch stuk is erg lastig uit te vragen. Uit de interviews komt naar voren dat de eerste laag van de interventiepiramide (Inter-Agency Standing Committee, 2007) vaak naar voren komt in de gesprekken. Het gaat hier dan over de basisbehoeften en de veiligheid. De tweede laag komt al iets minder sterk naar voren, omdat er een beperkt netwerk aanwezig is. G2: *“En daarom ga ik ook niet zo heel erg zoeken naar de vraag achter de vraag achter de vraag. Want je moet ze gewoon helpen om de onderste lagen in orde te krijgen.”* De derde en vierde laag over de gerichte ondersteuning en psychologische of psychiatrische ondersteuning komt dan ook weinig tot niet aan bod in vraagverhelderingsgesprekken.

#### **4.1.6 Vormen van ondersteuning**

Als er gekeken wordt naar de vormen van ondersteuning is er weinig kennis bij gebiedsteammedewerkers over de mogelijkheden van de inzet van preventieve voorzieningen. Ook wordt het versterken van de eigen kracht nog onvoldoende toegepast. Toch proberen de gebiedsteammedewerkers de statushoudergezinnen vaardigheden aan te leren en de mogelijkheden te benutten om de eigen kracht te versterken. Gebiedsteammedewerkers hebben dan ook weinig zicht op de sociale kaart van de vormen van ondersteuning en het sociale netwerk rondom statushoudergezinnen. G1: *“Ik denk bij dit soort gezinnen onvoldoende: kijken wat er wel al is qua het netwerk en hoe maak je daar gebruik van. Ik denk dat we daar onvoldoende zicht op hebben.”* Op het gebied van algemene en individuele voorzieningen is er maar weinig aanbod wat aansluit bij de hulpbehoefte. G1: *“Want je wil de ouders iets bieden, maar dat moet ook aansluiten bij wat ze begrijpen en hoe ze leren. En bij hun cultuur, omdat er wel degelijk verschillen zijn in de opvoeding. En dan zie je eigenlijk dat er geen hulpverleningsaanbod is in de buurt wat daarbij aansluit.”* Ook zijn hulpverleningstrajecten langduriger door de taalbarrière en de praktisch concrete insteek die nodig is. Dit maakt het een duurdere vorm van ondersteuning, mede doordat er ook nog extra uren geïndiceerd

worden voor het gebruik van een tolk. Dit komt niet overeen met de literatuur over de uitgangspunten van een vraagverhelderingsgesprek (Movisie, 2013). Movisie beschrijft dat het bijkomend doel van een vraagverhelderingsgesprek is dat maatwerkvoorzieningen teruggedrongen moeten worden. Toch is daar geen sprake van bij de statushoudergezinnen. Want enerzijds wordt er vaker doorverwezen, omdat gebiedsteammedewerkers maximaal maar 5 gesprekken mogen hebben. Anderzijds wordt er nog te weinig ingezet op preventieve voorzieningen, eigen kracht en het sociaal netwerk.

## 4.2 Deelvraag 2

**Wat zijn de behoeften en verwachtingen van statushoudergezinnen uit gemeente X met betrekking tot de hulp gericht op het gezin volgens de statushoudergezinnen uit gemeente X?**

### 4.2.1 Cultuur

Uit de interviews met statushoudergezinnen is gebleken dat er verschillen zijn met de cultuur in hun land van herkomst en in Nederland. In hun land van herkomst wordt de cultuur getypeerd door collectivisme en socialiteit. Maar ook werd er benoemd dat er ongelijkheid is tussen mannen en vrouwen. S3: *“In de Bijbel staat dat mannen dominant zijn. De vrouwen moeten naar hun man luisteren. (...) De vrouwen vinden dat gewoon normaal, omdat zij ook gelovig zijn.”* In Nederland typeren zij de cultuur als individualistisch en benoemen zij dat er veel moderne ontwikkelingen gaande zijn. In de literatuur wordt er door David Pinto (Schermer & Quint, 2008) onderscheid gemaakt in verschillende culturen. De data uit de interviews komt overeen met deze culturele indeling. Het blijkt dat de statushoudergezinnen in hun land van herkomst leefden in een Fijnmazige cultuur, waarbij collectivisme, groepsgebeuren en ongelijkwaardigheid van mannen en vrouwen kenmerkend is. In Nederland heerst er een Grofmazige cultuur, waar er juist weer wordt gesproken van individualisme en gelijkheid van man en vrouw. Deze resultaten komen overeen met die van de gebiedsteammedewerkers. Deze conclusie kan dus worden gebruikt om de waarden en normen van statushoudergezinnen te leren begrijpen, vooroordelen weg te nemen en eigen grenzen duidelijk te maken aan de ander (Schermer & Quint, 2008).

Op school wordt er tijdens de inburgering veel informatie gegeven over de cultuur, waarden en normen Nederland. Daar hebben de statushoudergezinnen ook behoefte aan. S3: *“Ze moeten veel informatie krijgen. Voor iemand die twintig jaar met de cultuur van Eritrea bezig was, als hij plotseling hier komt kun je niet gewoon in een keer omdraaien. Hij of zij heeft een beetje tijd nodig.”* Ook komt uit de interviews naar voren dat Nederlanders snel een mening of een oordeel klaar hebben en dat er weinig begrip is voor de cultuur van statushoudergezinnen. Volgens socioloog Willem Schinkel (Hoffman, 2009) kan bevoogding een risico zijn voor de professional. In het onderzoek komt naar voren dat dit ook wordt gedaan door een aantal professionals waar statushoudergezinnen mee te maken krijgen. De statushoudergezinnen vragen om meer begrip voor hun cultuur, zonder dat de waarden en normen in Nederland meteen aangedikt worden.

#### 4.2.2 Opvoeding

Uit de interviews met statushoudergezinnen blijkt dat het kind erg belangrijk is en dat ze graag willen dat het goed gaat met ze. Er zijn een aantal verschillen te herkennen in de opvoeding met Nederland. Vanuit hun cultuur is het normaal om een kind te slaan, heeft het kind meer vrijheid tijdens het spelen en heeft het kind meer respect voor de ouders. Volgens statushoudergezinnen is het belangrijk dat er een strenge opvoeding wordt gehanteerd en dat ouders dominant zijn. Statushoudergezinnen ervaren dat kinderen hier in Nederland heel veel zorg krijgen en dat dit heel belangrijk is. Ook zijn ze zich er bijvoorbeeld van bewust dat ze kinderen niet mogen slaan. Als er wordt gekeken naar de piramide van Maslow (Hoffman, 2009) kan worden geconcludeerd dat deze ouders vooral de nadruk leggen op de eerste drie lagen van de behoeftepiramide. S3: *“Kinderen moeten goed eten en slapen.”* Dit heeft betrekking op de eerste laag waar lichamelijke behoefte het belangrijkste is. Vervolgens komt de tweede laag, behoefte aan veiligheid, sterk naar voren. Daar benoemden de respondenten dat ze vrijheid en vrede erg belangrijk vinden. De derde laag gaat over de betrekkingen met anderen en het geven en krijgen van liefde. S1: *“Het is moeilijk om de kinderen zonder vader te laten opgroeien. Daarom ben ik voor mijn man hier naartoe gekomen.”* Een ander onderwerp is religie binnen de opvoeding. Binnen de opvoeding wordt het geloof wel als rode draad gebruikt. S1: *“Wij zijn moslim van geloof. (...) Wij proberen de kinderen te adviseren. (...) Als ze naar andere mensen hun huis gaan dat ze geen vlees moeten eten.”*

#### 4.2.3 Hulp vragen

Uit de interviews met statushoudergezinnen komt ook sterk naar voren dat ze geen of weinig kennis hebben over de mogelijke hulp bij de opvoeding. S2: *“Ik ken eigenlijk niemand. Ik weet niet waar ik terecht moet. Gemeente of zo iets?”* Er is dan ook weinig behoefte om hulp hierbij te ontvangen. De reden hiervoor is onduidelijk. Als ze toch behoefte hebben om vragen te stellen over de opvoeding kunnen ze terecht bij school, de contactpersoon van Vluchtelingenwerk en de Jeugdgezondheidszorg.

Ook wordt er verteld dat het sociaal netwerk bij overige vragen benaderd mag worden. Het sociaal netwerk is erg beperkt en bestaat vooral uit mensen van de school van de ouders en van de school van de kinderen. Er is maar weinig familie in Nederland of Europa aanwezig om op terug te vallen. Statushoudergezinnen benoemen dat ze met vragen terecht kunnen bij hun contactpersoon van Vluchtelingenwerk, de Taalcoach, contactpersoon vanuit de gemeente (Werk en Inkomen) en het internet. Toch hebben deze statushoudergezinnen behoefte aan meer sociaal contact. S4: *“Hier is het stil, niet druk. Maar niet goed contact. (...) Meer contact is goed. Samen koffiedrinken en Nederlands praten.”*

De gemeente wordt vooral voor praktische zaken benaderd door de statushoudergezinnen en de statushoudergezinnen hebben geen kennis van de functies binnen het gebiedsteam. Een mogelijke verklaring vanuit de statushoudergezinnen hiervoor is dat in Eritrea de gemeente een andere functie heeft en dat ze daar niet veel mee in contact komen. S3: *“In Eritrea is een andere wereld. Niemand weet wat de gemeente doet daar.”* In de literatuur wordt gesproken over intrinsieke factoren die een

rol spelen bij de toegankelijkheid en gebruik van zorg (Bellaart et al., 2016). Voorbeelden ervan komen overeen met de uitkomsten van de interviews. Mede door taalproblemen, culturele verschillen en gebrekkige kennis over het systeem zullen statushoudergezinnen niet snel zelf de hulp inschakelen van het gebiedsteam. Toch geven de statushoudergezinnen aan dat alle hulp welkom is en dat er vooral bij praktische zaken meer behoefte is om hulp te krijgen.

### **4.3 Deelvraag 3**

**Wat zijn de behoeften en mogelijkheden van de gebiedsteammedewerkers binnen organisatie X om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X om zo de mogelijkheden van de vormen van ondersteuning inzichtelijk te maken?**

#### **4.3.1 Cultuurorganisatie X**

Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers is gebleken dat de vijf culturele dimensies van Geert Hofstede (Wilterdink & Van Heerikhuizen (Red.), 2012) toepasbaar zijn op organisatie X. Er wordt relatief weinig machtsafstand ervaren en de contacten met collega's zijn vooral informeel van aard. Toch is organisatie X wel een hiërarchische organisatie. Er is dus sprake van een lage mate van machtsafstand én een hoge mate van machtsafstand. Collectivistisch wordt er binnen het gebiedsteam samengewerkt en individualistisch vooral in vraagverhelderingen, het halen van eigen doelen en het hebben van persoonsgebonden expertises. Ook hier is sprake van collectivisme én individualisme. Op het gebied van masculiniteits- en de femininiteitsdimensie is er sprake van beide dimensies. Gebiedsteammedewerkers geven aan dat elkaar ondersteunen, toegankelijkheid, hoge productie, kwaliteit en oplossingsgericht maatwerk erg belangrijk zijn. Toch is er behoefte aan duidelijke regels en kaders, maar ook aan een goede functieomschrijving van de taak als aandachtsfunctionaris van statushouders. G6: *"Ik vraag me af wat er nu precies van me wordt verwacht en wat er nodig is. (...) Of welke rol ik hier nu eigenlijk in heb. Dat ben ik eigenlijk nog aan het onderzoeken."* Hier neigt het meer naar een hoge onzekerheidsvermijding, terwijl ook kenmerken van een lage onzekerheidsvermijding aanwezig zijn. Bij organisatie X is voornamelijk een oriëntatie op lang termijn te herkennen. Daarbij zijn ontwikkeling, zelfstandigheid en het nastreven van het collectivisme erg belangrijk.

#### **4.3.2 Behoeften**

Gebiedsteammedewerkers geven aan dat er behoefte is aan meer kennis, handvatten en tools om beter om te kunnen gaan met de culturele verschillen en de culturele gespreksvoering. G1: *"Misschien kunnen we ook leren hoe je een gesprek praktisch makkelijker maakt."* Bovendien geven medewerkers aan dat zij graag meer visie en kaders willen vanuit de organisatie. Het in kaart brengen van de sociale kaart is daarbij belangrijk, zodat er meer kan worden ingezet op de verschillende vormen van ondersteuning. G3: *"Als je niet weet dat het er is, dan kun je er ook geen gebruik van maken."* Je kunt dus spreken dat er een behoefte is aan onzekerheidsvermijding (Wilterdink & Van Heerikhuizen (Red.), 2012).

Ook is de behoefte er om meer op de eerste twee lagen van de piramide van ondersteuning (Movisie, 2013) in te zetten, als ook op preventie. G6: *“Wat voor netwerk gaan we creëren? Hoe gaan we de voorliggende voorzieningen beter organiseren? Welke organisaties kunnen iets betekenen als we hulp moeten inzetten? Maar wat kunnen we ook preventief al aan de voordeur? En de samenwerking meer opzoeken.”* Hieruit blijkt dat er ook behoefte is aan meer structuur, duidelijkheid en kaders. Ook op het gebied van de taak van de aandachtsfunctionaris zijn er nog veel onduidelijkheden waar gebiedsteammedewerkers meer duidelijkheid over willen hebben.

#### **4.3.3 Mogelijkheden**

Gebiedsteammedewerkers benoemen in de interviews dat er een slag is te slaan om de doelgroep statushoudergezinnen beter te kunnen bereiken. G6: *“Ik denk, wat nu eigenlijk wel gaande is binnen de gemeente, dat er wat gericht aandacht op komt. Dat er bijvoorbeeld zo’n voorlichtingsavond worden gegeven. Dat er meer bekendheid wordt gegeven.”* Meer bekendheid, duidelijke verwachtingen van de hulp, duidelijke informatie verstrekken en samenwerkingen opzoeken zijn mogelijkheden die benut kunnen worden voor een betere bereikbaarheid van de doelgroep. Daarbij geven ze ook andere oplossingen zoals laagdrempelig lezingen geven, de samenwerking met scholen en andere organisaties verbeteren voor betere signalering en meer aansluiten aan hun cultuur. Daarbij is het belangrijk om netwerken te gaan creëren die ingeschakeld kunnen worden bij de doelgroep statushoudergezinnen. En aan de andere kant ook meer het sociaal netwerk van de statushoudergezinnen zelf inschakelen. Een sociaal netwerk beraad zou hier een van de mogelijkheden zijn. G4: *“Eigenlijk zouden we in het begin van het gesprek moeten zeggen: hé buurtbewoners, kom eens een keer op bezoek. Dat je als hulpverlener erbij bent en dat je elkaar voorstelt aan elkaar.”* Uit het onderzoek van Smal (2017) komt naar voren dat het bijvoorbeeld ook goed is om statushoudergezinnen zelf een actieve rol te geven. Ook is het volgens Smal (2017) goed om outreachend aan de slag te gaan. Dit past ook binnen de mogelijkheden van gebiedsteammedewerkers.

## Hoofdstuk 5 Conclusie en aanbevelingen

In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van het kwalitatief onderzoek binnen de twee populaties besproken aan de hand van de deelvragen. In dit hoofdstuk komen de conclusies en aanbevelingen aan de orde. In paragraaf 5.1 worden er conclusies gegeven op de deelvragen en zal de hoofdvraag worden beantwoord. In paragraaf 5.2 worden er aan de hand van de resultaten en de conclusies aanbevelingen gegeven waar organisatie X zich kan verbeteren in de praktijk.

### 5.1 Conclusie

In deze scriptie is gezocht naar een antwoord op de hoofdvraag: *“Wat hebben de gebiedsteammedewerkers van organisatie X nodig om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te kunnen sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X, met als gevolg dat voor de statushoudergezinnen en de gebiedsteammedewerkers inzichtelijk wordt welke vorm van ondersteuning wenselijk en passend is?”* Om een antwoord te krijgen op deze hoofdvraag is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de huidige vraagverhelderingsprocedure en zijn de behoeften, verwachtingen en mogelijkheden van statushoudergezinnen en gebiedsteammedewerkers onderzocht. Per deelvraag wordt een conclusie gegeven, waarna het antwoord op de hoofdvraag geformuleerd kan worden.

#### 5.1.1 Hoe verloopt momenteel de aansluiting bij de hulpvraag tijdens de vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen uit gemeente X volgens gebiedsteammedewerkers van organisatie X?

De aansluiting bij de hulpvraag tijdens de vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen uit gemeente X verloopt op een aantal punten niet soepel. Meestal wordt de melding van de hulpvraag gedaan door derden of door medewerkers van andere afdelingen binnen organisatie X. De statushoudergezinnen melden zelf nauwelijks met een hulpvraag. Als er toch een melding komt met een hulpvraag, dan verloopt het vraagverhelderingsproces volgens de gebiedsteammedewerkers op het gebied van communicatie niet soepel door de taalbarrière en het gebruik van een tolk. In de vraagverhelderingsgesprekken wordt vooral op de inhoud gezeten en weinig op het betrekkingaspect. Ook is er vaak sprake van een verschil in kijk- en zienswijze op de problematiek en zijn de verwachtingen over elkaar niet helder. Het oplossingsgericht werken wordt in nog kleinere stapjes en met nog concretere doelen toegepast, mede doordat de aansluiting een intensiever proces is dan voorzien. Bovendien merken gebiedsteammedewerkers dat er sprake is van verschillen in cultuur en in de opvoeding, waardoor het lastig is om als gebiedsteammedewerker je te verhouden tot deze verschillen. In de vraagverhelderingsprocedure wordt door gebiedsteammedewerkers geprobeerd om op alle levensgebieden informatie te krijgen, maar er komt weinig diepgaande informatie op alle gebieden. Op het gebied van de vormen van ondersteuning is er op preventief gebied, eigen kracht en het sociaal netwerk nog te weinig aandacht en is er sprake van een mismatch tussen de hulpvraag en het hulpaanbod. Door bovenstaande factoren is het lastig om de aansluiting bij de hulpvraag te vinden.

### **5.1.2 Wat zijn de behoeften en verwachtingen van statushoudergezinnen uit gemeente X met betrekking tot de hulp gericht op het gezin volgens de statushoudergezinnen uit gemeente X?**

Er zijn verschillende behoeften en verwachtingen van statushoudergezinnen gericht tot hulp op het gezin. De cultuur in Eritrea en de cultuur in Nederland is verschillend, waardoor statushoudergezinnen de behoefte hebben om informatie te krijgen over de cultuur, waarden en normen in Nederland. De verwachting richting de professionals is dat er ruimte is om deze verschillen te bespreken, zonder dat er een oordeel aan hangt. De kinderen zijn voor statushoudergezinnen erg belangrijk en de statushoudergezinnen worden vrijwel geen problemen ervaren in de opvoeding. Direct is er geen behoefte voor ondersteuning, maar indirect geven ze wel een behoefte aan voor hulp.

Statushoudergezinnen zijn zich bewust van de verschillen in het opvoeden en hanteren vaak het geloof als rode draad binnen de opvoeding. Statushoudergezinnen geven aan dat ze weinig kennis hebben als het gaat over de mogelijkheden van hulp bij de opvoeding en schakelen het netwerk in als ze vragen hierover hebben. Toch is er een behoefte en een mogelijkheid om het sociaal netwerk verder uit te breiden. Ook hebben statushoudergezinnen geen kennis over de gebiedsteams en welke hulp de gebiedsteammedewerkers kunnen bieden. Vooral op het gebied van praktische zaken spreken statushoudergezinnen uit dat ze hulp nodig hebben.

### **5.1.3 Wat zijn de behoeften en mogelijkheden van de gebiedsteammedewerkers binnen organisatie X om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X om zo de mogelijkheden van de vormen van ondersteuning inzichtelijk te maken?**

Er zijn een aantal behoeften en mogelijkheden om de vraagverhelderingsprocedure beter te laten verlopen om zo de vormen van . Uit de interviews komt naar voren dat er meer behoefte is aan kennis, handvatten en tools om beter om te gaan met culturele verschillen en culturele gespreksvoering. Daarbij is ook een behoefte aan meer collectivistisch werken en duidelijke regels en kaders. Als mogelijkheden zien gebiedsteammedewerkers dat de bereikbaarheid en de bekendheid van organisatie X verbeterd kan worden. Ook de samenwerking met andere organisaties en instanties kan beter. Als laatste mogelijkheid geven de gebiedsteammedewerkers aan dat de verschillende vormen van hulp inzichtelijker en duidelijker neergezet kunnen worden, zodat ze beter kunnen aansluiten bij de hulpvraag.

### **5.1.4 Wat hebben de gebiedsteammedewerkers van organisatie X nodig om tijdens de vraagverhelderingsprocedure aan te kunnen sluiten bij de hulpvraag van statushoudergezinnen uit gemeente X, met als gevolg dat voor de statushoudergezinnen en de gebiedsteammedewerkers inzichtelijk wordt welke vorm van ondersteuning wenselijk en passend is?**

Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen is gebleken dat communicatie en cultuur belangrijke factoren zijn voor een vraagverhelderingsgesprek. Door het verschil in kijk- en zienswijze en het verschil in verwachtingen ontstaat er onduidelijkheid bij gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen. Bij de statushoudergezinnen is er bijna geen

vraag naar ondersteuning op het gebied van opvoeding. De vragen zijn meestal praktisch van aard en liggen vaak aan de oppervlakte. Veelal de andere onderwerpen liggen dieper en zijn moeilijker te bereiken door de gebiedsteammedewerkers.

Concluderend is uit de interviews naar voren gekomen dat er een betere bekendheid en bereikbaarheid moet komen, zodat de hulpvragen eerder aan het licht komen. Daarbij is het helpend voor de gebiedsteammedewerkers om meer de samenwerking met andere organisaties en de medewerkers van het gebiedsteam op te zoeken. Kennis, handvatten en tools voor betere gespreksvoering en de omgang met culturele verschillen zijn nodig om beter te kunnen aansluiten tijdens de vraagverhelderingsprocedure. Waarbij het heel belangrijk is om de vormen van ondersteuning duidelijk voor ogen te hebben. Dit betekent dat voor alle vormen van ondersteuning een aanbod moet zijn en het aanbod helder moet zijn voor de gebiedsteammedewerkers. Op deze manier kunnen statushoudergezinnen sneller en eerder geholpen worden bij hun hulpvraag, is beter inzichtelijk welke ondersteuning wenselijk en passend is of kan er eerder doorverwezen worden bij een andere soort vraag.

## **5.2 Aanbevelingen**

### **5.2.1 Laat je zien, laat je horen: verbetering van de bereikbaarheid en toegankelijkheid**

Om de bereikbaarheid vanuit en naar de statushoudergezinnen en organisatie X te verbeteren, is het belangrijk dat er bruikbare informatie over de gebiedsteams komt en dat de samenwerking met andere belangrijke partijen wordt opgezocht.

#### Informereren

Binnen een half jaar is er een goede informatievoorziening ontwikkeld voor statushoudergezinnen, zodat de toegankelijkheid en bereikbaarheid voor statushoudergezinnen naar organisatie X wordt verbeterd. Om deze informatievoorziening effectief en breed inzetbaar te maken is het goed om een filmpje te maken met uitleg over de gebiedsteams. In dit filmpje moet duidelijk zijn met welke vragen statushoudergezinnen terecht kunnen bij de gebiedsteams en welke vormen van hulp de gebiedsteammedewerkers kunnen bieden. In dit filmpje is het aan te raden om gebruik te maken van beeldend materiaal en zo min mogelijk gesproken materiaal. Zo hoeft er niet voor elke taal of andere afkomst een aparte informatievoorziening te worden ontwikkeld, maar kan dit ook bij statushoudergezinnen gebruikt worden met een andere afkomst en taal dan uit Eritrea.

Binnen een half jaar is er een format ontwikkeld op welke manier laagdrempelig kan worden ingestoken om vanuit het gebiedsteam de statushoudergezinnen outreachend te bereiken. Uit een onderzoek van Bellaart et al. (2016) wordt nog eens bevestigd dat het goed is om de bereikbaarheid en toegankelijkheid goed te regelen door middel van voorlichting en outreachend werken.

Gebiedsteammedewerkers kunnen laagdrempelig lezingen geven en aanwezig zijn bij organisaties, instanties of scholen waar statushoudergezinnen vaak heen gaan. Het laten zien van een gezicht kweekt vertrouwen bij statushoudergezinnen. Allereerst dient er een inventarisatie per gebiedsteam te

komen welke organisaties belangrijk zijn voor statushoudergezinnen. De manager van het gebiedsteam kan deze inventarisatie bundelen en met gebiedsteammedewerkers vormgeven aan het format.

### Samenwerking

Uit het theoretisch kader is gebleken dat het effectief is om met lokale partijen kennis en informatie te delen om de zorg te verbeteren (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2016). Maar ook is het goed om outreachend te werken en de samenwerking te bevorderen met belangrijke partijen (Smal, 2017). Uit de interviews met statushoudergezinnen komt naar voren dat de school van de kinderen en de contactpersoon van Vluchtelingenwerk belangrijk voor ze is.

De vorige aanbeveling ging over het laagdrempelig insteken om statushoudergezinnen beter te kunnen bereiken, maar dat is niet voldoende. Uit de interviews met de gebiedsteammedewerkers is gebleken dat de verwachtingen niet helder zijn tussen gebiedsteammedewerkers en de scholen. Iedere gezinscoach is contactpersoon van een of meerdere scholen in gemeente X. Binnen een half jaar heeft iedere gezinscoach een gesprek op school om de verwachtingen vanuit de gebiedsteams en scholen helder te maken en afspraken te maken. Tijdens dit gesprek is het goed om te bespreken wanneer en waar school een melding moet doen, welke betrokkenheid de statushoudergezinnen hebben bij de melding en wat de procedure is tijdens de vraagverhelderingsprocedure. Hierbij is te denken dat er afspraken gemaakt worden over een tussentijdse terugkoppeling vanuit de gebiedsteammedewerker richting school, school laten deelnemen aan het eerste vraagverhelderingsgesprek of niet et cetera.

Daarnaast is de contactpersoon vanuit VluchtelingenWerk nauw betrokken bij statushoudergezinnen en weet vaak af van de situatie. Binnen een half jaar staat er op papier op welke manier Vluchtelingenwerk betrokken wordt bij de problematieken van statushoudergezinnen mocht er een vraagverhelderingsproces nodig zijn. Goede contacten met vluchtelingenwerk kunnen ervoor zorgen dat er een completer beeld ontstaat van de situatie van het statushoudergezin, waardoor uiteindelijk meer informatie op alle levensgebieden verzameld kan worden. VluchtelingenWerk is meestal een half jaar betrokken en sluit daarna af. Doorgaans is dit half jaar niet voldoende, want de statushoudergezinnen geven aan dat ze meer behoefte hebben aan hulp. Het is daarom goed om af te stemmen wat de gang van zaken is na het afsluiten van de hulp van VluchtelingenWerk. Ook is het aan te bevelen om afspraken te maken wanneer Vluchtelingenwerk wel of niet betrokken wordt bij de vraagverhelderingsprocedure. Deze afstemming en afspraken kunnen gemaakt worden met de manager van het gebiedsteam, de aandachtfunctionarissen van statushoudergezinnen en beleidsmedewerkers.

### **5.2.2 Maak de vormen van ondersteuning inzichtelijk en concreet**

Om als gebiedsteammedewerkers beter te kunnen aansluiten bij de mogelijke hulpvraag van statushoudergezinnen is het, naast het verbeteren van de bereikbaarheid, van belang om de vormen

van ondersteuning inzichtelijk en concreet te maken. Gebiedsteammedewerkers weten zo beter wat het aanbod is van de verschillende vormen en kunnen zo ook de statushoudergezinnen beter de juiste hulp bieden die ze nodig hebben. Ook is het goed om met zorgaanbieders om de tafel te gaan om te bespreken wat er beter kan en of er mogelijk iets aangepast kan worden in het aanbod van algemene en individuele voorzieningen.

#### Benut preventie, eigen kracht en het sociaal netwerk

Binnen een jaar is er een sociale kaart ontwikkeld voor alle vormen van ondersteuning, zodat gebiedsteammedewerker beter goede hulp kunnen inzetten voor statushoudergezinnen. Vooral op het gebied van preventie, eigen kracht en het sociaal netwerk geven gebiedsteammedewerkers aan dat dit erg onderbelicht is en er weinig aandacht op ligt. Gebiedsteammedewerkers, leidinggevende en beleidsmedewerkers kunnen samen deze sociale kaart ontwikkelen. Vaak hebben gebiedsteammedewerkers in de praktijk te maken met het preventieve aanbod. Het is dan ook goed om allereerst een inventarisatie te maken binnen de gebiedsteams van de vormen van ondersteuning. Wat kennen zij al en waar verwijzen zij vaak naar? Vervolgens kan deze inventarisatie verzameld worden en kan er samen met de manager van de gebiedsteams in gesprek worden gegaan met beleid. Vaak heeft beleid redelijk goed zicht op de verschillende vormen van ondersteuning en mogelijk heeft beleid nog een aanvulling op de inventarisatie vanuit het gebiedsteam. Mocht dit uiteindelijk allemaal duidelijk op de kaart staan, dan is het goed om een terugkoppeling te geven vanuit beleid aan gebiedsteammedewerkers. Daarna moet er gekeken worden of er nog iets ontbreekt per vorm van ondersteuning. Mocht dit zo zijn, dan kan dit met beleid worden besproken. Zo ontstaat er een totaalplaatje inclusief tekortkomingen per vorm van ondersteuning, waar uiteindelijk verder invulling en uitvoering aan kan worden gegeven.

Binnen een jaar is het duidelijk via welke weg de eigen kracht en het sociaal netwerk bij statushoudergezinnen versterkt kunnen worden, zodat de integratie en participatie van statushoudergezinnen verbeterd wordt. Uit de interviews komt naar voren dat het versterken van eigen kracht en het sociaal netwerk beter kan. Ook hebben statushoudergezinnen deze behoefte. Echter, het is de vraag of gebiedsteammedewerkers dit moeten doen of dat andere partijen deze taak op zich moeten nemen. Het is namelijk een grote tijdsinvestering voor gebiedsteammedewerkers om zelf aan de slag te gaan met het versterken van het sociaal netwerk. Het is dus goed dat de manager en beleidsmedewerkers gaan kijken wat er mogelijkheden zijn om het zelf te versterken of wat er mogelijk is bij andere organisaties.

#### Ga het gesprek aan met aanbieders

Binnen een jaar is er een betere toeleiding tot algemene en individuele voorzieningen gecreëerd door middel van gesprekken met aanbieders van hulp aan statushoudergezinnen, zodat de zorg beter aansluit bij de hulpvraag van statushoudergezinnen. Uit de interviews komt naar voren dat er vaak gezocht moet worden naar een juiste aanbieder en dat er vaak een mismatch is. Bij de aanbeveling over de samenwerking wordt ook een inventarisatie gemaakt over belangrijke organisaties en partijen,

die ook bij deze aanbeveling gebruikt kan worden. Per functie en met de manager kunnen gesprekken plaatsvinden met de organisaties uit de inventarisatie. Vervolgens kan er een gesprek plaatsvinden waar alle organisaties aanwezig zijn, om te sparren hoe de hulp aan deze gezinnen verbeterd kan worden. Vervolgstappen zijn om vervolgens met elke organisatie weer apart om tafel te gaan zitten om te bespreken hoe de hulp en het aanbod verbeterd en gespecialiseerd kan worden.

### **5.2.3 Tegen sommige manieren van communiceren is geen tolk opgewassen**

In veel vraagverhelderingsgesprekken is er sprake van een lastige communicatie en wordt er een tolk ingeschakeld. Ook worden door gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen culturele verschillen ervaren, die uiteindelijk misverstanden kunnen leiden. Het is daarom van belang voor gebiedsteammedewerkers om te leren omgaan met interculturele communicatie en culturele verschillen. Binnen een jaar is er een handels- en werkwijze opgesteld door gebiedsteammedewerkers en de manager, die handvatten en tools geeft om te kunnen omgaan met interculturele communicatie en verschillen. Het goed om met alle gebiedsteammedewerkers en de manager te sparren over de interculturele communicatie en de verschillen in cultuur.

Als eerste stap is het goed om een brainstormsessie te plannen met de gebiedsteammedewerkers en de manager. Tijdens deze brainstormsessie is het zinvol om actuele en relevante casuïstiek te gebruiken om moeilijkheden in communicatie en cultuur te verduidelijken. Ook kan dit onderzoek worden gebruikt om factoren duidelijk op papier te hebben staan. Vervolgens kan de driestappenmethode van Pinto (Schermer & Quint, 2008) die is behandeld in het theoretisch kader worden ingezet om communicatieverschillen en – conflicten te begrijpen. Vervolgens kan er besproken worden hoe het TOPOI-model (Hoffman, 2009) kan worden gebruikt in de casuïstiek. Het is dan ook goed om te bespreken hoe er bijvoorbeeld om wordt gegaan als er te weinig oog is voor het betrekkningsniveau. Een gebiedsteammedewerker gaf zelf het voorbeeld om met twee medewerkers naar het gesprek te gaan, zodat de ene het betrekkningsniveau en de andere het inhoudsniveau kan bewaken. De andere punten van het TOPOI-model kunnen ook toegepast worden en hiermee kunnen belangrijke handvatten, kaders en tools op papier worden gezet. Blijkt dat de uitkomsten van deze brainstormsessie niet geïmplementeerd kunnen worden in de werkwijze? Dan kan er ook gekozen worden voor een gebiedsteambrede cultuurworkshop. Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (z.d.) biedt een workshop aan waardoor gebiedsteammedewerkers meegenomen worden in de cultuurverschillen en overeenkomsten binnen de Arabische en Eritrese cultuur.

## Hoofdstuk 6 Discussie

In de vorige twee hoofdstukken zijn de resultaten, conclusies en aanbevelingen besproken. In dit hoofdstuk worden deze onderwerpen ter discussie gesteld. In paragraaf 6.1 wordt de betekenis en bruikbaarheid behandeld, waarbij er een koppeling wordt gemaakt met de probleemanalyse. In paragraaf 6.2 wordt er een sterkte- en zwakteanalyse gegeven waar er kritisch wordt gekeken naar het onderzoek.

### 6.1 Betekenis en bruikbaarheid

#### 6.1.1 Koppeling probleemanalyse en conclusies

##### Macroniveau: Een groeiend probleem binnen de Nederlandse samenleving

Op macroniveau wordt beschreven dat er in Nederland een participatiesamenleving is, waarbij er naar de krachten en de mogelijkheden van burgers wordt gekeken (Movisie, 2015b). Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers en statushoudergezinnen is naar voren gekomen dat participatie een belangrijk doel is van statushoudergezinnen. Deze gezinnen geven aan dat zij graag meer contacten willen, zodat zij ook meer in de maatschappij kunnen functioneren. Volgens Van Berkum et al. (2016) wordt een goede gezondheid van vluchtelingen bepaald door tijdige signalering, preventie en behandeling. Uit de interviews van de gebiedsteammedewerkers is naar voren gekomen dat preventie onderbelicht is en dat er een mismatch met de hulpvraag en het hulpaanbod is, waardoor er nog verbetering mogelijk is. Daarnaast kan de toegankelijkheid en bereikbaarheid van organisatie X verbeterd worden. Voor het zorggebruik van statushoudergezinnen is de toegankelijkheid en de cultuursensitieve zorg van belang, maar deze kan beïnvloed worden door onvoldoende kennis van het zorgsysteem en de taalbarrière (Haker et al., 2016). Dit komt ook overeen met de uitkomsten van het onderzoek. Statushoudergezinnen weten niet dat ze bij organisatie X terecht kunnen met een hulpvraag over het gezin en de kinderen. Dat heeft dus enerzijds te maken met de kennis van het zorgsysteem. Maar ook de taalbarrière speelt een grote rol. Voor het lezen van papieren en het begrijpen van deze papieren is vaak iemand nodig die de Nederlandse taal spreekt. Zelf een email schrijven of telefonisch contact opnemen met organisatie X is al helemaal lastig voor ze.

##### Mesoniveau: Grote verantwoordelijkheden en nieuwe uitdagingen bij de gemeenten

Op mesoniveau wordt beschreven dat door de verandering van de maatschappij en het draagvlak het aantal voorzieningen minder worden (Haker et al., 2016). Ook uit de interviews met de gebiedsteammedewerkers komt naar voren dat het heel lastig is om een passende voorziening te vinden. Vaak is er geen voorziening te vinden die gespecialiseerd is in de culturele en communicatieve verschillen van statushoudergezinnen met betrekking op de hulpvraag. Uit onderzoek van Schie en Van den Muijsenbergh (2017) is gebleken dat de vele betrokken organisaties het een ondoorzichtig web maakt om met deze doelgroep te werken. Uit de interviews met statushoudergezinnen en gebiedsteammedewerkers is ook gebleken. Vaak weten statushoudergezinnen daardoor niet meer wáár ze wélke vraag kunnen stellen. Gevolg is dat statushoudergezinnen niet op de juiste plek komen met hun hulpvraag en dit levert frustratie op.

Er zijn ook een aantal aandachtspunten en knelpunten te herkennen als het gaat om de jeugdhulp vanuit de gemeenten aan vluchtelingen die Van Berkum et al. (2016) in hun onderzoek benoemen. Uit de interviews met gebiedsteammedewerkers is gebleken dat er onvoldoende kennis en informatie is over de statushoudergezinnen. Daardoor kan er ook minder ingegaan worden op outreachend en preventief werken. Dit wordt mede veroorzaakt door de omvang van de caseload van de medewerkers.

#### Microniveau: Van organisatorisch beleid naar worstelingen in de uitvoering

Uit de probleemanalyse op microniveau is naar voren gekomen dat binnen organisatie X de focus ligt op integratie en participatie. Daarbij is het belangrijk dat de achterstanden op het gebied van taal en gezondheid weg worden genomen of teruggedrongen worden (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018). Uit de interviews van statushoudergezinnen komt naar voren dat op het gebied van integratie en participatie zij taalles krijgen op school of gekoppeld zijn aan een taalcoach om zo de integratie en de participatie te bevorderen. Uit de interviews van gebiedsteammedewerkers komt naar voren dat zij nog weinig aandacht hebben voor integratie en participatie in de vorm van preventie, eigen kracht en sociaal netwerk. Terwijl in de probleemanalyse is beschreven dat gemeente X de verhoogde druk op sociale voorzieningen wil voorkomen (Gemeente Horst aan de Maas, persoonlijke communicatie, 23 februari 2018). Ook komt uit de interviews en de probleemanalyse naar voren dat slechte communicatie en het cultuurverschil een goed vraagverhelderingsproces in de weg staat. Ook komen de probleemanalyse en de resultaten overeen als het gaat over het verergeren van de problematieken. Dit komt doordat er niet tijdig gesignaleerd of gemeld wordt.

#### **6.1.2 Bruikbaarheid**

Dit onderzoek is bruikbaar binnen de praktijk van organisatie X. Ondanks dat niet de gehele populaties zijn geïnterviewd, kan organisatie X toch voordeel halen uit dit onderzoek. Dit onderzoek geeft een beeld over de huidige vraagverhelderingsprocedure met statushoudergezinnen binnen organisatie X. De aanbevelingen die worden gegeven kunnen uitgevoerd worden door gebiedsteammedewerkers, beleidsmedewerkers en de manager van het gebiedsteam. Ook biedt dit onderzoek aanleiding om bepaalde zaken nader te onderzoeken.

### **6.2 Sterkte- en zwakteanalyse**

#### **6.2.1 Methodologische verantwoording**

Binnen dit onderzoek zijn een aantal sterke punten te benoemen. Voorafgaand aan en tijdens het onderzoek is gebleken dat het besproken onderwerp erg actueel en relevant is. Binnen de gebiedsteams worden de beschreven problematieken volledig herkend. Tijdens het schrijven van de scriptie heeft de onderzoeker contacten gehad met verschillende personen die met statushoudergezinnen werken. Deze personen herkenden ook de beschreven problematiek en achtten het onderzoek van groot belang. Het onderwerp van het onderzoek werd dan ook erg breed

gedragen. Ook verliep de samenwerking met de respondenten goed, afspraken werden nagekomen en de interviews verliepen voorspoedig.

De onderzoeker heeft gekozen om twee populaties te interviewen. Binnen de gebiedsteammedewerkers is ervoor gekozen om gezinscoaches en maatschappelijk werkers te interviewen en geen interviews af te nemen bij WMO-consulenten. De WMO-consulenten gaven aan niet veel in contact te komen met statushoudergezinnen. Achteraf was het misschien wel zinvol geweest om deze functie binnen het gebiedsteam te interviewen, zodat er nog een completer beeld binnen het gebiedsteam was ontstaan. Er is wel gekozen om de WMO-consulenten te vervangen door interviews met twee aandachtfunctionarissen op het gebied van statushouders, zodat er toch nog een extra waarde toegevoegd werd aan het onderzoek.

Een zwakte van dit onderzoek is dat de populatie statushoudergezinnen alleen maar Eritrese statushoudergezinnen omvat. Deze gezinnen zijn willekeurig gekozen uit het klantenbestand van een medewerker van Werk & Inkomen. Dit is een zwakte, omdat er meerdere statushoudergezinnen van andere afkomst woonachtig zijn in gemeente X. Daardoor zijn de resultaten niet generaliseerbaar, omdat niet de beide populaties in zijn geheel zijn onderzocht. Verder zijn de resultaten niet generaliseerbaar, omdat statushoudergezinnen van dezelfde afkomst zijn geïnterviewd. Het is dus niet met zekerheid te zeggen of de resultaten en conclusies ook gelden voor statushoudergezinnen van een andere afkomst. Voor vervolgonderzoek is het zinvol om ook andere statushoudergezinnen met een andere afkomst mee te nemen in het onderzoek.

Het onderzoek is kwalitatief, wat betekent dat door deze vorm alle belangrijke begrippen uit de vraagstelling goed onderzocht worden (Boeije, 2014). Deze vorm van onderzoek heeft bijgedragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag en deelvragen. De interviews van de gebiedsteammedewerkers waren diepgaand en vol met nuttige informatie. Terwijl de interviews met de statushoudergezinnen vaak niet diepgaand waren en het moeilijk was om de juiste informatie te krijgen. Maar door de semigestructureerde interviews was de mogelijkheid er wel om dieper op onderwerpen in te kunnen gaan en door te vragen, waardoor door de onderzoeker zelf de mate van diepgang bepaald kon worden.

## **6.2.2 Betrouwbaarheid en validiteit**

### *Betrouwbaarheid*

Tijdens dit onderzoek zijn er een aantal dataverzamelmethode gebruikt, ook wel triangulatie genoemd, die de betrouwbaarheid van dit onderzoek ten goede is gekomen. Allereerst is er sprake van een kwalitatief onderzoek, omdat de data worden verzameld uit interviews. Ten tweede zijn de topics en de vragen uit de interviews gebaseerd op de literatuur, waardoor de betrouwbaarheid verhoogd wordt. Echter was er sprake van een semigestructureerd onderzoek, waardoor het lastig is om alle interviews exact te herhalen. Daardoor is het lastig om de betrouwbaarheid volledig te waarborgen. Ook komen niet alle topics terug in de resultaten van het onderzoek. Er was niet altijd tijd

om overal diep op in te gaan, waardoor sommige topics geen relevantie informatie hebben opgeleverd.

### Validiteit

De validiteit van een onderzoek omvat de juistheid van resultaten, waarbij het belangrijk is dat je de waarnemingen goed interpreteert en meet wat je wilt meten (Boeije, 2014). Tijdens dit onderzoek is ervoor gezorgd dat de opnames van de interviews met zorgvuldigheid werden behandeld en dat de informatie in deze interviews niet uitgelekt is. Toch zijn er een aantal elementen die de validiteit van het onderzoek negatief konden beïnvloeden. Statushoudergezinnen mochten zelf kiezen of ze het gesprek met tolk deden of zonder tolk. Bij de gesprekken met tolk lieten statushoudergezinnen minder los dan bij de gesprekken zonder tolk. Ook was het zo dat veel statushoudergezinnen tijdens de interviews zeiden dat het goed ging, waardoor het extra veel tijd vroeg om door te vragen. Er zijn ook factoren die de validiteit van het onderzoek positief hebben beïnvloed. Doordat de onderzoeker tijdens de interviews een semigestructureerde methode heeft gekozen, kon de onderzoeker beter aansluiten bij de waarnemingen die belangrijk zijn voor het onderzoek.

Een andere bedreiging voor het onderzoek is de reactiviteit van statushoudergezinnen. Reactiviteit is de neiging van mensen om hun gedrag te veranderen als ze weten dat ze onderwerp zijn van het onderzoek (Boeije, 2014). Tijdens de interviews met statushoudergezinnen werden er tijdens de opnames op bepaalde momenten sociaal wenselijke antwoorden gegeven, omdat er buiten de opnames andere informatie gegeven werd. Deze informatie is uiteindelijk niet gebruikt, omdat er alleen voor de opnames toestemming is gevraagd.

Desondanks heeft het onderzoek een lage externe validiteit. De resultaten zijn namelijk niet generaliseerbaar voor andere organisaties vanwege het gebruik van een doelgerichte steekproef. De interne validiteit binnen dit onderzoek is hoog.

## Bibliografie

Algemeen Nederlands Persbureau. (2016a, 18 juni). *'Een op de vijf vluchtelingen voelt zich niet welkom in Nederland'*. Geraadpleegd om 9 mei 2018, van <https://www.nu.nl/algemeen/4279600/een-vijf-vluchtelingen-voelt-zich-niet-welkom-in-nederland.html>

Algemeen Nederlands Persbureau. (2016b, 8 januari). *Rutte: voor asielzoekers gelden onze normen en waarden*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van <https://nos.nl/artikel/2079367-rutte-voor-asielzoekers-gelden-onze-normen-en-waarden.html>

Amnesty International. (z.d.). *Vluchtelingenverdrag (in 10 vragen)*. Geraadpleegd op 19 juni 2018, van <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/vluchtelingenverdrag-in-10-vragen>

Becker, A. (2012). *Inleiding in de pedagogiek*. Assen: Van Gorcum.

Bellaart, H., Day, M., & Gilsing, R. (2016, september). *Effectief bereik van alle doelgroepen door jeugdhulp Den Haag*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van [https://www.verwey-jonker.nl/doc/2016/216015\\_Effectief-bereik-van-alle-doelgroepen-door-jeugdhulp-Den-Haag\\_web.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/doc/2016/216015_Effectief-bereik-van-alle-doelgroepen-door-jeugdhulp-Den-Haag_web.pdf)

Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., & Achahchah, J. (2018, 29 januari). *Wijkteams voor álle doelgroepen effectief*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.kis.nl/publicatie/wijkteams-voor-alle-doelgroepen-effectief>

Boeijs, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen* (2<sup>e</sup> druk). Den Haag: Boom Lemma.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 27 januari). *In 2015 twee keer zo veel asielzoekers en nareizigers als in 2014*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/04/in-2015-twee-keer-zo-veel-asielzoekers-en-nareizigers-als-in-2014>

Centraal Orgaan opvang Asielzoekers. (z.d.). *Asielzoekers (en hun procedure)*. Geraadpleegd op 5 juni 2018, van <https://www.coa.nl/nl/actueel/veelgestelde-vragen/asielzoekers-en-hun-procedure>

Day, M., Bellaart, H., & Gilsing, R. (2017, mei). *De meerwaarde van cultuursensitiviteit en geestelijke gezondheidszorg in het jeugdteam*. Geraadpleegd op 5 juni 2018, van [https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/215005-Jeugdteam-Zaandam\\_WEB.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/215005-Jeugdteam-Zaandam_WEB.pdf)

Den Ridder, J., Andriessen, I., & Dekker, P. (2017). *Burgerperspectieven 2017 | 2*. Geraadpleegd op 19 juni 2018, van [https://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2017/Burgerperspectieven\\_2017\\_2/Burgerperspectieven\\_2017\\_2](https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2017/Burgerperspectieven_2017_2/Burgerperspectieven_2017_2)

Ferrier, J., Kahmann, M., & Massink, L. (2017, augustus). *Jullie Nederlanders hebben voor alles een systeem*. Geraadpleegd op 9 april 2017, van <https://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/handreiking-ondersteuning-eritrese-nieuwkomers-bij-integratie.pdf>

Gemeente Horst aan de Maas. (z.d.). *Gebiedsteams*. Geraadpleegd op 5 juni 2018, van [https://www.horstaandemaas.nl/Inwoners/Ondersteuning\\_en\\_zorg/Gebiedsteams](https://www.horstaandemaas.nl/Inwoners/Ondersteuning_en_zorg/Gebiedsteams)

Haker, F., Van den Muijsenbergh, M., Torensma, M., Van Berkum, M., Smulders, E., Looman, B. ... Van Bokhoven, R. (2016, januari). *Kennisynthese gezondheid van nieuwkomende vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning*. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <http://www.pharos.nl/documents/doc/kennisynthese%20gezondheid%20van%20nieuwkomende%20vluchtelingen%20en%20indicaties%20voor%20zorg%20preventie%20en%20ondersteuning.pdf>

Hoffman, E. (2009). *Interculturele gespreksvoering: Theorie en praktijk van het TOPOL-model*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Inter-Agency Standing Committee. (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van [http://www.who.int/mental\\_health/emergencies/guidelines\\_iasc\\_mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

Kuiken, A., Moolhuijsen, L.M.E., Sablik, M.M., & Van der Toorn. (2017, 16 maart). *Integratie van statushouders in de Nederlandse gezondheidszorg*. Geraadpleegd op 15 juni 2016, van <https://vng.nl/files/vng/20170713-integratie-statushouders-in-de-nederlandse-gezondheidszorg.pdf>

Kwaliteitsregister Jeugd. (z.d.). *Oplossingsgericht werken*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://skjeugd.nl/scholing/opleidingen/oplossingsgericht-werken-7/>

Lorenz, JB., Den Outer, B., Bosch, T., & Van Huizen, R. (2017, 2 oktober). *Onderzoek preventie jeugdhulp*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/11/27/onderzoek-preventie-jeugdhulp>

Movisie. (2013, 18 november). *Vraagverheldering en toegang in het sociale domein*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/vraagverheldering-toegang-sociale-domein>

Movisie. (2015a, 8 december). *De voordelen van de participatiesamenleving*. Geraadpleegd op 1 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>

Movisie. (2015b, april 15). *Transitie jeugdzorg: een overzicht*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht>

Movisie. (2017a, 1 maart). *Oplossingsgericht werken*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://www.movisie.nl/esi/oplossingsgericht-werken>

Movisie. (2017b, 15 september). *Participatiesamenleving anno 2017: volop kansen*. Geraadpleegd op 10 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/participatiesamenleving-anno-2017-volop-kansen>

Movisie. (2017c, 13 februari). *Versterken van het sociale netwerk: Cliënten en naasten werken samen aan blijvende oplossingen*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/versterken-sociale-netwerk>

Movisie. (2018, 11 april 11). *Afbakenen van de hulpvraag*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://www.movisie.nl/tools/afbakenen-hulpvraag>

Nabuurs, M. (2015). *Basisboek systeemgericht werken* (2<sup>e</sup> druk). Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Eigen kracht en regie bij het gezin*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://www.nji.nl/nl/Beslissen-over-hulp-Praktijk/Eigen-kracht-en-regie-bij-gezin>

Oomkes, F., & Garner, A. (2011). *Communiceren: Contact maken, houden en verdiepen* (2<sup>e</sup> druk). Den Haag: Boom Lemma.

Renout, F. (2015, 27 oktober). *Nederlanders meest negatief in Europa over migranten*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van <https://www.ad.nl/buitenland/nederlanders-meest-negatief-in-europa-over-migranten~abc3bb1e/>

Schermer, K., & Quint, P. (2008). *De organisatie als hulpmiddel*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Smal, E. (2017, februari). *Handreiking: Regie en ketensamenwerking rond de gezondheid van statushouders*. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van [http://www.pharos.nl/documents/doc/handreiking\\_regie\\_en\\_ketensamenwerking\\_rond\\_de\\_gezondheid\\_van\\_statushouders.pdf](http://www.pharos.nl/documents/doc/handreiking_regie_en_ketensamenwerking_rond_de_gezondheid_van_statushouders.pdf)

The UN Refugee Agency. (2017, juni 19). *Figures at a Glance*. Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <http://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>

Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. (z.d.). *Nieuw: Cultuurworkshop 'Van Baklava tot Stroopwafel'*. Geraadpleegd op 6 juni 2018, van <https://www.tvcn.nl/nl/over-ons/nieuws/cultuurworkshop/>

Van Berkum, M., Smulders, E., Van den Muijsenbergh, M., Haker, F., Bloemen, E., Wieringen, J., ... Jansen, J. (2016, maart). *Zorg, ondersteuning en preventie voor nieuwkomende vluchtelingen: Wat is er nodig?* Geraadpleegd op 20 februari 2018, van <http://www.pharos.nl/documents/doc/zorg%20ondersteuning%20en%20preventie%20voor%20nieuwkomende%20vluchtelingen%20wat%20is%20er%20nodig.pdf>

Van Rooijen, M., Kahmann, M., Elfrink, J., & Avric, B. (2017). *Financiële en sociale zelfredzaamheid van nieuwkomers*. Geraadpleegd op 9 mei 2018, van <https://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/zelfredzaamheid-nieuwkomers.pdf>

Van Schie, R., & Van den Muijsenbergh, M. (2017, maart). *Psychische problematiek bij vluchtelingenkinderen en -jongeren*. Geraadpleegd op 21 februari 2018, van [http://www.pharos.nl/documents/doc/psychische\\_problematiek\\_bij\\_vluchtelingenkinderen\\_en-jongeren-handreiking.pdf](http://www.pharos.nl/documents/doc/psychische_problematiek_bij_vluchtelingenkinderen_en-jongeren-handreiking.pdf)

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2016, december). *Integratie en participatie voor gemeenten*. Geraadpleegd op 27 februari 2018, van <https://vng.nl/files/vng/20161213-factsheet-integratie-participatie-gemeenten.pdf>

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2017, juni). *Stappenplan Gezondheidsbevordering statushouders: Wat is er lokaal nodig?* Geraadpleegd op 15 juni 2018, van <https://vng.nl/files/vng/20160620-gezondheidsbevording-statushouders.pdf>

Vluchtelingendata. (z.d.). *Toelichting van definities*. Geraadpleegd op 24 mei 2018, van <https://www.vluchtelingendata.nl/inzichten/toelichting-van-definities/>

VluchtelingenWerk Nederland. (2017, 10 juli). *Vluchtelingen in getallen 2017*. Geraadpleegd op 9 april 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/public/u152/Vluchtelingeningetallen2017compleet-1.pdf>

VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *Wanneer ben je een vluchteling?* Geraadpleegd op 21 februari 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/wanneer-ben-je-vluchteling>

Wilterdink, N., & Van Heerikhuizen, B. (Red.). (2012). *Samenlevingen: Inleiding in de sociologie* (7<sup>e</sup> druk). Groningen/Houten: Noordhoff.

ZonMw. (2018, 1 mei). *Onderzoek naar jeugdhulp vluchtelingen*. Geraadpleegd op 10 mei 2018, van <https://www.zonmw.nl/nl/actueel/nieuws/detail/item/onderzoek-naar-jeugdhulp-voor-vluchtelingen/>

# Bijlagen

## Bijlage 1    Topiclijst gebiedsteammedewerkers

| Onderwerp                   | Topics                         |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Vraagverhelderingsprocedure | Bereikbaarheid signalering     |
|                             | Vormen ondersteuning           |
|                             | Oplossingsgericht werken       |
|                             | Basishouding                   |
|                             | Systeemgericht werken          |
|                             | Interculturele gespreksvoering |
| Statushoudergezinnen        | Culturaliserende benadering    |
|                             | Cultuur David Pinto            |
|                             | Opvoeding statushoudergezinnen |
|                             | Piramide                       |
| Gebiedsteam                 | Culturele dimensies            |
|                             | Culturaliserende benadering    |

## **Bijlage 2    Topiclijst statushoudergezinnen**

| <b>Onderwerp</b>    | <b>Topics</b>                       |
|---------------------|-------------------------------------|
| Vragen en behoeften | Interventie piramide                |
|                     | Sociaal netwerk                     |
| Cultuur             | Culturele dimensies                 |
|                     | Culturaliserende benadering         |
| Communicatie        | Systeemgericht werken               |
|                     | TOPOI-model                         |
| Opvoeding           | Piramide Maslow                     |
|                     | Religie in opvoeding                |
|                     | Uitsluiting en negatieve bejegening |
|                     | Discriminatie                       |
| Gemeente            | Rol van gemeente                    |
|                     | Functie gebiedsteam                 |

### **Bijlage 3 Toestemmingsformulier gebiedsteammedewerkers**

**Hierbij geef ik toestemming voor deelname aan een interview.**

**Hiervan wordt een verslag gemaakt ten behoeve van een afstudeeronderzoek.**

**Deze gegevens zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.**

**De namen worden geanonimiseerd.**

Plaats en datum: .....

Dhr. / Mevr.

Naam: .....

Handtekening: .....

Naam student: .....

Handtekening: .....

#### **Bijlage 4 Toestemmingsformulier statushoudergezinnen**

**Ik vind het goed dat ik meedoe aan een interview. Het interview wordt opgenomen.**

**Er wordt een verslag gemaakt van het interview. Het verslag is voor een onderzoek.**

**Wat ik vertel wordt niet verder verteld.**

**Uw naam en de naam van anderen komen niet in het onderzoek.**

Plaats en datum: .....

Dhr. / Mevr.

Naam: .....

Handtekening: .....

Dhr. / Mevr.

Naam: .....

Handtekening: .....

Naam student: .....

Handtekening: .....

## Bijlage 5 Codeboom gebiedsteammedewerkers

| Kernthema                | Thema                         | Label                         |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Vraagverhelderingsproces | Bereikbaarheid signalering    | Meldingen derden              |
|                          |                               | Signalering collega's         |
|                          |                               | Meer bekendheid               |
|                          |                               | Verwachtingen hulp            |
|                          |                               | Informatie verstrekken        |
|                          |                               | Samenwerkingen                |
|                          |                               |                               |
|                          | Verwachtingen                 | Eenvoudig uitleggen           |
|                          |                               | Onduidelijkheid verwachtingen |
|                          |                               | Checken                       |
|                          |                               | Praktisch gericht             |
|                          |                               | Onbekendheid                  |
|                          | Oplossingsgericht werken      | Adviseren en sturen           |
|                          |                               | Niet overnemen                |
|                          |                               | Mogelijkheden benutten        |
|                          |                               | Concreet                      |
|                          |                               | Nabijheid                     |
|                          | Houding gebiedsteammedewerker | Open houding                  |
|                          |                               | (voor)oordelen                |
|                          |                               | Aansluiten                    |
|                          |                               | Vorbereiding                  |
|                          |                               |                               |
|                          | Professioneel handelen        | Aansluiting kwijtraken        |
|                          |                               | Handvatten                    |
|                          |                               | Behoeft kennis                |
|                          |                               | Bewust zijn                   |
|                          |                               | Gezin                         |
|                          | Communicatie                  | Gesprek aangaan               |
|                          |                               | Lastige gespreksvoering       |
|                          |                               | Inzet tolk                    |
|                          |                               | Minder diepgaand              |
|                          |                               | Taalbarrière                  |
|                          |                               | Trager                        |
|                          |                               | Kern                          |
|                          |                               | Lastige onderwerpen           |
|                          |                               | Formulering vragen            |
| Vormen ondersteuning     | Leefgebieden                  | Oppervlakkige informatie      |
|                          |                               | Weinig diepgaand              |
|                          |                               | Taalbarrière                  |
|                          | Preventie                     | Onbelicht                     |
|                          |                               | Aanwezigheid                  |
|                          |                               | Sociale kaart                 |
|                          |                               | Samenwerking zoeken           |
|                          | Eigen kracht                  | Onvoldoende aandacht          |
|                          |                               | Mogelijkheden benutten        |
|                          |                               | Vaardigheden aanleren         |
|                          | Sociaal netwerk               | Onvoldoende zicht             |
|                          |                               | Sociaal netwerk beraad        |
|                          |                               | Beperkt aanwezig              |

|                                   |                                       |                            |
|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
|                                   | Algemene en individuele voorzieningen | Weinig aanbod              |
|                                   |                                       | Praktisch concreet         |
|                                   |                                       | Langdurig                  |
| Statushoudergezinnen              | Cultuur                               | Collectivistisch           |
|                                   |                                       | Integratie en participatie |
|                                   |                                       | Emoties                    |
|                                   |                                       | Afhankelijkheid vrouw      |
|                                   |                                       | Onderste lagen piramide    |
|                                   | Opvoeding                             | Onvoldoende zicht religie  |
|                                   |                                       | Basis                      |
|                                   |                                       | Collectief benaderen       |
|                                   |                                       | Uitsluiting                |
|                                   |                                       | Verschillen                |
| Culturele dimensies organisatie X | Machtsafstand                         | Informeel                  |
|                                   |                                       | Weinig machtsverhoudingen  |
|                                   |                                       | Hiërarchische organisatie  |
|                                   | Collectivisme                         | Samenwerken                |
|                                   |                                       | Gebiedsteam                |
|                                   | Individualisme                        | Eigen doelen               |
|                                   |                                       | Vraagverhelderingen        |
|                                   |                                       | Expertise                  |
|                                   | Waarden en normen                     | Elkaar ondersteunen        |
|                                   |                                       | Toegankelijkheid           |
|                                   |                                       | Hoge productie             |
|                                   |                                       | Kwaliteit                  |
|                                   |                                       | Oplossingsgericht maatwerk |
|                                   | Onzekerheidsvermijding                | Behoeft kaders             |
|                                   |                                       | Onduidelijkheid taken      |
|                                   | Behoeftbevredestgung                  | Ontwikkeling               |
|                                   |                                       | Zelfstandigheid            |
|                                   |                                       | Collectief nastreven       |
|                                   | Culturaliserende benadering           | Relativeren                |
|                                   |                                       | Ervan leren                |
|                                   |                                       | Informeren                 |
|                                   | Aandachtspunten                       | Ontbreken kennis           |
|                                   |                                       | Visie creëren              |
|                                   |                                       | Sociale kaart              |
|                                   |                                       | Taak aandachtsfunctionaris |
|                                   |                                       | Samenwerkingen             |

## Bijlage 6 Codeboom statushoudergezinnen

| Kernthema                     | Thema           | Label                            |
|-------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| Situatie statushoudergezinnen | Sociaal netwerk | Beperkte aanwezigheid familie    |
|                               |                 | Beperkte contacten Nederland     |
|                               |                 | Contactpersoon Vluchtelingenwerk |
|                               |                 | Meer behoeften                   |
|                               |                 | Werk                             |
|                               |                 | School                           |
|                               |                 | Werkloos                         |
|                               | Hulp            | Contactpersoon Vluchtelingenwerk |
|                               |                 | Praktische hulp                  |
|                               |                 | Taalcoach                        |
|                               |                 | Contactpersoon gemeente          |
|                               |                 | Internet                         |
|                               |                 | Meer behoeften                   |
| Cultuur                       | Eritrea         | Collectivisme                    |
|                               |                 | Minder opgeleid                  |
|                               |                 | Meer sociaal                     |
|                               |                 | Dictatuur                        |
|                               |                 | Dominante mannen                 |
|                               |                 | Moderne ontwikkelingen           |
|                               |                 | Individualisme                   |
|                               | Nederland       | Informatie school                |
|                               |                 | Gezin                            |
|                               |                 | Gezondheid                       |
|                               |                 | Geloof                           |
|                               |                 | Kinderen                         |
|                               |                 | Eigenwijs                        |
| Opvoeding                     | Eritrea         | Slaan                            |
|                               |                 | Respect ouders                   |
|                               |                 | Vrijheid spelen                  |
|                               |                 | Goed zorgen                      |
|                               |                 | Niet slaan                       |
|                               |                 | Gezondheid                       |
|                               |                 | Dominantie ouders                |
|                               | Nederland       | Streng aanpak                    |
|                               |                 | Verantwoordelijkheid ouders      |
|                               |                 | School                           |
|                               |                 | Contactpersoon Vluchtelingenwerk |
|                               |                 |                                  |
|                               |                 |                                  |

|          |              |                           |
|----------|--------------|---------------------------|
|          |              | Jeugdgezondheidszorg      |
|          |              | Weinig behoefte           |
| Gemeente | Rol gemeente | Praktische zaken          |
|          |              | Weinig bemoeienis Eritrea |
|          | Gezinscoach  | Onbekende functie         |