*INTERCULTUREEL WIJs
Begeleidend document*



*Studenten: Dewi Blom & Dion Bosloper
Eindopdracht Bachelor Social Work
Academie voor Sociale studies, Hanzehogeschool te Groningen*

*Voorblad*

**Begeleidend document Intercultureel WIJs**

**Studenten:** Dewi Blom & Dion Bosloper
**Studentnummers:** 390280 & 376630
**Datum:** 10-01-2023
Bachelor Social work, voltijd
Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool te Groningen
Eindopdracht SSVB22EO
**Opdrachtgevende organisatie:** WIJ Groningen te Beijum
**Opdrachtgever:** Jamilla Aharouil
**Begeleidend docent:** Inge Ekenhorst
**Aantal woorden:** 6976

# Voorwoord

In het kader van de eindopdracht van de bacheloropleiding Social Work voltijd is een onderzoek uitgevoerd bij de organisatie WIJ Groningen te Beijum. Dit heeft geleid tot het maken van een begeleidend document waarin het onderzoeksverslag en een advies zijn opgenomen. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in het jaar 2022/2023.

Wij willen Jamila Aharouil bedanken voor de ondersteuning en begeleiding van het schrijven van dit begeleidend document. Ook willen wij Inge Ekenhorst & alle atelier-medewerkers bedanken voor hun advies en de verkregen feedback. Daarnaast willen wij de directie, de WIJ-medewerkers & de extern bevraagde respondenten bedanken voor hun inzichten en aanvullingen op ons uitgevoerde onderzoek.

# Managementsamenvatting

De WIJ-medewerkers van het WIJ-team Beijum hebben bij de dagelijkse uitvoering van hun werkzaamheden in ruime mate te maken met bewoners van diverse (multi)culturele achtergronden. Onder de WIJ-medewerkers is (middels interviews) onderzocht of, en hoe zij kennis opdoen over interculturele samenwerkingen en hoe zij vervolgens uiting geven aan hun reeds aanwezige vaardigheden. De WIJ-medewerkers dienen zich in de interculturele hulpverlening bewust te zijn van mogelijke knelpunten in de samenwerking en behoren over kennis en vaardigheden te beschikken om deze knelpunten op te lossen. Gebleken is dat er binnen het WIJ-team te weinig aanbod is om de interculturele kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen.

Om de deskundigheid van de professional te waarborgen is in de beroepscodes bepaald dat een professional over actuele kennis en inzichten moet beschikken (artikel 2) (Steenmeijer, 2021). In het kader van ons onderzoek behoort hiertoe ook het up-to-date houden van de kennis en vaardigheden met betrekking tot interculturele hulpverlening.

De doelstelling van dit advies is om inzichtelijk te maken waar deze knelpunten ontstaan en hoe deze kunnen worden verholpen, dan wel worden vermeden. Met deze nieuwe inzichten hopen wij te beogen dat de WIJ-medewerkers bewuster raken van eigenschappen waarover zij moeten beschikken in het begeleiden van de allochtone bewoners van Beijum. Om tot de hieronder gegeven aanbevelingen te komen is er literatuurstudie en praktijkonderzoek uitgevoerd. Vanuit de literatuurstudie is naar voren gekomen dat de kwaliteit van de interculturele hulpverlening nog niet altijd toereikend is en dat er bij meerdere hulpverlenende organisaties gelijkmatige knelpunten worden ondervonden. In het praktijkonderzoek zijn interviews afgenomen met o.a. een directielid van het WIJ-team, WIJ-medewerkers en externe partijen die zich hebben gericht op interculturele samenwerkingen. Uit deze interviews is naar voren gekomen dat WIJ-medewerkers bewuste bekwaamheid behoren te ontwikkelen om kennis en vaardigheden verder te kunnen onderzoeken.

Ons advies bevat een viertal aanbevelingen die bijdragen aan het behalen van de doelstelling.

* het aanstellen van een aandachtsfunctionaris om het product onder zijn of haar hoede te nemen;
* het product onder de aandacht brengen bij het managementteam zodat het product breed  geïmplementeerd kan worden voor alle WIJ-medewerkers;
* het waarborgen van een veilige werkomgeving voor de hulpverleners;
* het al bestaande diversiteitsteam van WIJ moet meer onder de aandacht worden gebracht zodat de WIJ-medewerkers weten waar zij terecht kunnen met vragen omtrent de interculturele hulpverlening.

Deze aanbevelingen dragen bij aan een werkzame interculturele hulpverleningsrelatie en zal er voor zorgen dat er meer bewustzijn is hoe WIJ-medewerkers om moeten/kunnen gaan met mogelijke knelpunten.

# Inhoudsopgave

[Voorwoord 3](#_Toc124173632)

[Managementsamenvatting 4](#_Toc124173633)

[Inhoudsopgave 5](#_Toc124173634)

[Begrippenlijst 7](#_Toc124173635)

[Hoofdstuk 1: Beschrijving van het product 8](#_Toc124173636)

[Hoofdstuk 2: Aanleiding en doelstelling van het advies 10](#_Toc124173637)

[2.1 Context 10](#_Toc124173638)

[2.2 Aanleiding 10](#_Toc124173639)

[2.2.1 Interculturele hulpverlening 10](#_Toc124173640)

[2.2.2 Knelpunten in de interculturele hulpverlening 11](#_Toc124173641)

[2.2.3 Knelpunten in het cliëntencontact 11](#_Toc124173642)

[2.3 Conclusie 12](#_Toc124173643)

[2.4 Probleemstelling 12](#_Toc124173644)

[2.5 Doelstelling 13](#_Toc124173645)

[Hoofdstuk 3 Aanpak en inhoud 14](#_Toc124173646)

[3.1 Veldonderzoek 14](#_Toc124173647)

[3.2 De interviews 14](#_Toc124173648)

[3.2.1 Docent Hanzehogeschool 14](#_Toc124173649)

[3.2.2 Interview Docenten Hanzehogeschool (respondenten a & b) 14](#_Toc124173650)

[3.2.3 Interview jeugdwerker WIJ Oosterpark (respondent c) 14](#_Toc124173651)

[3.2.4  Interview met de opdrachtgever 15](#_Toc124173652)

[3.2.5 De WIJ-medewerkers 16](#_Toc124173653)

[3.2.6 Literatuurstudie best practises 17](#_Toc124173654)

[3.2.7 Idee voor een prototype 18](#_Toc124173655)

[3.2.8 Diversiteitsteam-medewerker (respondent d) 18](#_Toc124173656)

[3.2.9 Directielid WIJ Groningen (respondent e) 19](#_Toc124173657)

[3.2.10 De ontwerpeisen 20](#_Toc124173658)

[3.3 prototype 21](#_Toc124173659)

[3.3.2 Evaluatie 2 prototype 22](#_Toc124173660)

[Hoofdstuk 4 Aanbevelingen 23](#_Toc124173661)

[4.1 Aandachtsfunctionaris 23](#_Toc124173662)

[4.2 Brede implementatie 23](#_Toc124173663)

[4.3 Veiligheid 23](#_Toc124173664)

[4.4 Het diversiteitsteam 23](#_Toc124173665)

[Literatuurlijst 24](#_Toc124173666)

[Bijlagen 26](#_Toc124173667)

[Bijlage 1 Interviews om praktijkprobleem te achterhalen 26](#_Toc124173668)

[Bijlage 2 Interviews voor verheldering van het praktijkprobleem 29](#_Toc124173669)

[Bijlage 3 Interview cliënten WIJ Beijum 37](#_Toc124173670)

[Bijlage 4 In gesprek met de opdrachtgever 40](#_Toc124173671)

[Bijlage 5 - Interviews om ontwerpeisen op te halen 42](#_Toc124173672)

[Bijlage 6 Top 3 ideeën uit de brainwrite-sessie 51](#_Toc124173673)

[Bijlage 7 Brainwrite-methode 53](#_Toc124173674)

[Bijlage 8 Het TOPOI-model 54](#_Toc124173675)

[Bijlage 9 De ontwerpeisen waaraan voldaan zijn voor het prototype idee 55](#_Toc124173676)

[Bijlage 10 Thematic analysis 56](#_Toc124173677)

# Begrippenlijst

Dit onderdeel is gewijd aan de betekenis van begrippen die structureel gebruikt worden in het onderzoek.

**Interculturele hulpverlening**Dit begrip duidt de hulpverlening aan dat zich tussen mensen met verschillende culturele achtergronden afspeelt (GGNet, z.d.).

**Overculturalisering**
Wanneer de oorzaak direct en enkel wordt afgeschreven aan cultuurverschillen tussen hulpverlener en allochtone cliënt als zich knelpunten voordoen tijdens het contact in de hulpverlening (Lievens, 2014).

Hoofdstuk 1: Beschrijving van het product
Het product dat is ontwikkeld is een stappenplan inclusief reflectietool. Dit product dient als oplossing voor knelpunten die kunnen ontstaan binnen de interculturele hulpverlening van WIJ-Beijum. Het product is ontwikkeld voor de stafmedewerkers van WIJ-Beijum. Echter door zijn hanteerbare vorm en algemeen inzetbare reflectievragen kan het naar onze mening gebruikt worden door alle WIJ-medewerkers van alle WIJ-teams.

Verder is het product ontwikkeld met als doel gebruikt te worden tijdens de casuïstiek (reflecteren in groepsvorm). De tekst en informatie in het product zijn hierop afgestemd. Desondanks kan het product ook solitair gebruikt worden.

Het product omvat een inleiding, basishouding, 5-stappen, verdieping van kennis en vaardigheden en een bijlage om verdere verdieping van kennis en vaardigheden binnen de interculturele hulpverlening mogelijk te maken. Hieronder volgt een uitleg.

*Basishouding*Uit het veld- en literatuuronderzoek zijn meerdere malen aspecten van een basishouding benoemt die een hulpverlener dient aan te nemen tijdens de interculturele hulpverlening. In het product hebben wij deze basishouding meegenomen als het beginsel waar de hulpverlener zich bewust van moet zijn voordat knelpunten kunnen worden onderzocht.

*Stap 1: Signaleren*Deze stap behelst het signaleren van (een) knelpunt(en). Het doel is om te achterhalen of knelpunten komen door verschillen in cultuur en of knelpunten niet enkel door taalbarrière komen. Immers, als het enkel de taalbarrière is kan er een tolk ingezet worden en hoeven de overige stappen niet gevolgd te worden. Als er knelpunten door cultuur zijn ontstaan die meer omvatten dan de taalbarrière gaat men naar de volgende stap.

*Stap 2: Verkennen*Het doel van deze stap is om knelpunten te verkennen. Dit gaat middels vragen die beginnen met vraagwoorden: wie, wat, waar, waarom, wanneer en hoe?. Als de betreffende situatie hierdoor geconcretiseerd is en de knelpunten verkend zijn, dan gaat men door naar de volgende stap.

*Stap 3: Reflecteren*In deze stap worden reflectievragen beschreven die de deelnemers van de casuïstiek aan de gebruiker (hierna reflectant te noemen) kunnen stellen. De reflectievragen zijn afgeleid van het TOPOI-model (Hoffman, 2018) en bieden een handvat bij het onderzoeken van knelpunten. Als duidelijk is waardoor het knelpunt is ontstaan kan er gezocht worden naar oplossingen. Dit gebeurt in de volgende stap.

*Stap 4: Oplossingen bedenken en kiezen*In deze stap worden oplossingen bedacht middels brainstorming. Het brainstormen betreft het bedenken van ideeën, opvattingen, veronderstellingen door de deelnemers van de casuïstiek, die als oplossing kunnen dienen voor de reflectant. Hierna gaat de reflectant in op de ideeën en kiest uiteindelijk de oplossing die hij/zij prefereert. Hieruit volgt een handelingsalternatief die de reflectant in vervolg kan inzetten. Als het handelingsalternatief een keer is toegepast kan de reflectant hierop evalueren. Dit gebeurt in de volgende stap.

*Stap 5: Evalueren*Het doel van deze stap is om te achterhalen of het handelingsalternatief gewerkt heeft, wat mogelijk nog beter kan en of er opnieuw gereflecteerd moet worden. Als blijkt dat het handelingsalternatief niet heeft gewerkt kan het stappenplan weer van voor af aan beginnen. Tot slot kan de reflectant de wens of behoefte hebben om kennis en vaardigheden binnen de interculturele hulpverlening verder te ontwikkelen. De mogelijkheden hiertoe worden in de volgende weergave gegeven.

*Verdieping van kennis en vaardigheden*In deze weergave is een website toegevoegd die de gebruiker kunnen helpen om wegwijs te raken met andere culturen. Daarnaast zijn contactgegevens van het diversiteitsteam van WIJ Groningen toegevoegd. De leden van dit team kunnen geraadpleegd worden voor vragen omtrent cultuur en cultuurverschillen. Tot slot wordt er door het diversiteitsteam vanaf 2023 een training over cultuursensitief werken worden aangeboden. Hiervoor kan de reflectant zich aanmelden.

*Bijlage*In de bijlage is een uitgebreide uitleg van de basishouding en zijn er algemene knelpunten opgenomen die zich kunnen voordoen binnen de interculturele hulpverlening. Deze uitgebreide uitleg van de basishouding en algemene knelpunten zijn afgeleid vanuit de literatuurstudie en het praktijkonderzoek onder de WIJ-medewerkers.

# Hoofdstuk 2: Aanleiding en doelstelling van het advies

2.1 ContextWIJ Groningen is een organisatie bestaande uit verschillende wijkteams die de basisondersteuning in het sociaal domein uitvoeren in de stad Groningen. Er zijn 13 breed samengestelde WIJ-teams. WIJ-Beijum is één van deze 13 WIJ-teams. De WIJ-teams zijn er voor alle bewoners van alle leeftijden en de bewoners zijn alle mensen die leven in de wijk. Daarbij wordt gepoogd om passende zorg te bieden en aansluiting tot stand te brengen tussen bewoners, werknemers en organisaties (WIJ Groningen, z.d.). Om hieraan te voldoen zijn er verschillende functies in het leven geroepen.Te denken valt aan de functies die de ‘staf’ van WIJ Groningen vormen. Voorbeelden hiervan zijn  jeugd-/jongerenwerker, consulenten die zorgen voor de toegang tot de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet en sociaal raadsheren/-vrouwen. Dit onderzoek richt zich hoofdzakelijk op het functioneren van het WIJ-team in Beijum en diens stafmedewerkers in relatie tot de allochtone bewoners.

2.2 AanleidingTijdens onze stages hebben wij kennis gemaakt met de interculturele hulpverlening. Hierin hebben we gemerkt dat er vragen bij ons opkwamen tijdens het bieden van ondersteuning aan allochtone doelgroepen. Dienen we geen rekening te houden met de culturele achtergrond van de ander, of juist wel? En zo ja, waarmee moet dan rekening gehouden worden? Hierdoor is bij ons de interesse gewekt om te onderzoeken hoe hulpverleners in de interculturele hulpverlening adequate ondersteuning kunnen bieden aan allochtone doelgroepen. We zijn te rade gegaan bij onze voormalige stages om te kijken of dit onderwerp ook leeft bij de werknemers. Na veldonderzoek te hebben gedaan bij één van deze stages (WIJ Groningen te Beijum) is naar voren gekomen dat er vraagstukken liggen bij het ondersteuningsteam en de staf om allochtone gezinnen optimaal te ondersteunen. Verschillende werknemers geven aan dat zich knelpunten voor kunnen doen op gebieden als taal, referentiekaders/overtuigingen en tijdsoriëntatie. In uitzonderlijke gevallen vindt er zelfs stagnatie plaats waarbij de allochtone bewoner zich afzijdig houdt of de hulpverlening wil beëindigen. Het achterhalen van de precieze oorzaak voor de stagnatie blijkt in de praktijk lastig te zijn (persoonlijke communicatie met respondenten, 2022). Het aanhoren van deze vraagstukken in combinatie met de genoemde interesse voor de interculturele hulpverlening, heeft er toe geleid dat wij ons onderzoek willen richten op de knelpunten die kunnen ontstaan binnen de interculturele hulpverlening bij WIJ-Beijum.

2.2.1 Interculturele hulpverleningDe Nederlandse samenleving is te duiden als multicultureel, waarbij ongeveer 26% van de Nederlandse bevolking een migratieachtergrond heeft (CBS, 2022;NOS, 2021). Dit heeft als gevolg dat de hulpverlening in Nederland te maken krijgt met culturen van over de hele wereld. Alleen al in de jeugdhulp heeft bijvoorbeeld 27% van de jongeren een migratieachtergrond (CBS, 2021). Hierin is het onvermijdelijk dat er verschillen in cultuur voorkomen tussen hulpverlener en cliënt.

De rijksoverheid stelt dat er cliëntgerichte, kwalitatief goede en veilige zorg geboden moet worden in Nederland (Rijksoverheid, z.d.). De zorg binnen de interculturele hulpverlening is hierin geen uitzondering. Verschillende onderzoeken geven echter aan dat de kwaliteit binnen de interculturele hulpverlening nog niet altijd toereikend is. Vanuit onderzoeken naar de GGZ, jeugdhulp en wijkteams kan namelijk vastgesteld worden dat er door de hulpverleners knelpunten ervaren worden die de kwaliteit binnen de interculturele hulpverlening kunnen ondermijnen (Bellaart et al., 2020; Gemeente Rotterdam, 2018; Hilderink et al., 2009).

Een aantal knelpunten uit de literatuur die zich voor kunnen doen tijdens de interculturele hulpverlening zijn overculturalisering (zie begrippenlijst), onvoldoende kennis van cultuurspecifieke elementen, gebrek aan diversiteit in het personeelsbestand, verschil in referentiekaders, communicatie en het opbouwen van een werkzame relatie (Lievens, 2014).
De gevolgen van de knelpunten in het contact met een allochtone cliënt zijn uiteenlopend. Naast mindere effectiviteit van de geboden hulpverlening kan de allochtone cliënt zich niet of minder snel openstellen of in het ergste geval de hulpverlening vroegtijdig beëindigen (Brinkman, 2010; De Hert & Van Bos, 2013; Miller & Rollnick, 2014; Sannen, 2003).

2.2.2 Knelpunten in de interculturele hulpverleningIn de wijk Beijum heeft 30% van de bewoners een migratieachtergrond. Dit betreft westers of niet-westerse migranten. Onder de inwoners met een niet-westerse achtergrond vallen o.a. de Surinaamse, Antilliaanse, Turkse of Marokkaanse doelgroepen (Allecijfers, 2022). Doordat er sprake is van diversiteit wordt er van de WIJ-medewerkers geacht dat zij zich flexibel kunnen opstellen in het werken met deze multiculturele groep bewoners. Uit de interviews met de WIJ-medewerkers blijkt dat het werken met allochtone bewoners niet altijd gemakkelijk is. WIJ-medewerkers zijn bereid om zich flexibel op te stellen maar ervaren ook knelpunten in het contact. Knelpunten die zij ervaren zijn de taalbarrière, verschil in referentiekaders en de nodige overbruggingstijd om een hulpverlenersrelatie op te kunnen bouwen. Vanuit de interviews is gebleken dat het niet altijd duidelijk is waarom deze knelpunten ontstaan in de interculturele hulpverlening en wat vervolgens raadzaam is om te ondernemen zodat het contact bevorderd kan worden (zie bijlage 2 voor de interviews met de WIJ-medewerkers).

Van alle WIJ-medewerkers wordt verwacht dat zij voldoende bekwaam zijn, dat wil zeggen de nodige kennis en vaardigheden bezitten om te kunnen werken binnen de interculturele hulpverlening. Zogezegd kan iedere WIJ-medewerker ingezet worden op iedere casus. In de praktijk blijkt echter dat de kennis en vaardigheden niet altijd toereikend zijn en dat WIJ-medewerkers twijfelen of zij bekwaam of onbekwaam zijn. Daarom wordt in de interculturele hulpverlening veelal gebruik gemaakt van het koppelen van een WIJ-medewerker met expertise van de betreffende allochtone doelgroep (bijlage 1 & 2). Als aansluiting hierop tracht WIJ Groningen meer diversiteit aan culturele achtergronden binnen het personeelsbestand te realiseren. Het WIJ-team dient een afspiegeling te zijn van de huidige maatschappij, aldus het directielid van WIJ (bijlage 5).

Wanneer er knelpunten worden ervaren in het cliëntencontact kunnen de WIJ-medewerkers dit bespreken met collega’s of leden van het ondersteuningsteam die bestaan uit praktijkbegeleiders en gedragswetenschappers. In deze gevallen wordt er vaak beroep gedaan op collega’s met dezelfde afkomst als het gezin waarmee zij werken. De reden hiervan is dat er wordt geacht dat medewerkers met dezelfde afkomst meer kennis bevatten over de betreffende vraagstukken (zie bijlage 4). Ook kan het diversiteitsteam van WIJ Groningen in deze gevallen geraadpleegd worden. Uit de interviews blijkt daarentegen dat de bekendheid van dit team onder de WIJ-medewerkers niet hoog is.

Onderzoek van Buijten (2017) stelt dat sommige (beginnende) begeleiders zich zorgen maken over hun gebrek aan culturele kennis. Hulpverleners geloven dat zij een expert moeten zijn op cultureel gebied, voordat zij iemand van een andere cultuur kunnen begeleiden. Na onderzoek te hebben gedaan onder de WIJ-medewerkers blijkt er weinig aanbod te zijn in het opdoen van kennis als het gaat om de interculturele hulpverlening. Zo zijn er weinig WIJ-medewerkers op de hoogte van bestaande trainingen, hieraan blijkt dan ook geen verplichte deelname te zitten waardoor er niet collectief voor ingeschreven wordt. Tevens blijkt er na onderzoek wel behoefte te zijn aan het opdoen van meer culturele kennis (bijlage 2). In de beroepscode van het sociaal werk wordt het belang van deskundige beroepsuitoefening benoemd (artikel 2) (Steenmeijer, 2021). Daarbij behoort een professional op de hoogte te zijn van actuele kennis en recente inzichten. Juist daarom is kennis over cultuur bij de WIJ-medewerkers van belang om kwalitatieve ondersteuning te realiseren in de interculturele hulpverlening.

2.2.3 Knelpunten in het cliëntencontactVoor het onderzoeken van de ervaringen van de cliënten is getracht om cliënten uit specifieke casussen van WIJ-Beijum te benaderen. Dit gaat om casussen waar hulpverlener en cliënt knelpunten hebben ervaren. Vanwege calamiteiten is dit grotendeels niet gelukt. Desondanks hebben we de mogelijkheid gekregen om 3 willekeurige (oud-)cliënten van allochtone afkomst te bevragen naar hun ervaringen met WIJ-Beijum en hun behoeften en wensen tijdens de interculturele hulpverlening (zie bijlage 3). Om de ervaringen van cliënten verder te onderzoeken is er ook literatuurstudie gedaan en zijn WIJ-medewerkers bevraagd.

Vanuit literatuurstudie en de interviews onder de allochtone cliënten wordt duidelijk dat allochtone cliënten andere opvattingen, ervaringen en ideeën hebben ten opzichte van hoe een hulpverlener zich moet opstellen (zie bijlage 3) (Kijlstra, 2001). Zichtbaar hierin is dat de rolverwachtingen hoog liggen, zo benoemd een respondent dat hij wil dat de hulpverlener een huis voor hem regelt.

Hulpverleners hebben ook andere rolverwachtingen van cliënten, in Nederland wordt veelal gestuurd op eigen participatie en het bevorderen van de zelfredzaamheid. Deze rollen zijn niet in alle samenleving hetzelfde, hulpverleners en allochtone cliënten kunnen verschillende verwachtingen hebben ten opzichte van elkaars rol (Felten, 2012). Gezien de zelfredzaamheid op vele andere manieren wordt gerealiseerd in andere landen kan het zijn dat allochtone cliënten ongewild afhankelijk raken van hulpverleners relaties. Dit kan aanleiding geven tot communicatieproblemen, de werkzaamheid van de hulpverlenersrelatie ondermijnen en uit zich in onder andere mogelijke stagnatie in het hulpverleningscontact of mindere intensiteit van het contact waarin opgemerkt wordt dat cliënten het contact afhouden (bijlage 2).

Verschil in referentiekaders is een belangrijk onderdeel waardoor communicatieproblemen kunnen ontstaan. Zo blijkt vanuit de praktijk waarin allochtone gezinnen andere opvoedvaardigheden inzetten dan bijvoorbeeld autochtone gezinnen. De meeste allochtone ouders van de eerste generatie die naar Nederland zijn gekomen behouden hun eigen referentiekader als voorbeeld bij de opvoeding van hun kinderen. Bij de Aziatische gezinnen is dit terug te zien bij de prestatiedrang die zij hun kinderen opleggen en onder islamitische gezinnen de reinheid van de vrouw. Als er een WIJ-medewerker op de casus wordt ingezet van een andere culturele afkomst kan dit zorgen voor frictie doordat er vanuit deze hulpverlener mogelijk anders wordt gekeken naar de normen en waarden die heersen binnen het gezin (bijlage 2) (Eldering, 2006).

Om bovenstaande knelpunten te trotseren werkt WIJ Groningen veelal met etnisch matchen (zoals beschreven in 2.2.2). Bij de cliënten waar wordt ingezet op etnisch matchen blijkt deze werkwijze echter niet altijd gewaardeerd te worden. Binnen de traditionele culturen is het hooghouden van een bepaald aanzien belangrijk waardoor er schaamte kan ontstaan omtrent het stellen van een hulpvraag, in deze gevallen is het niet raadzaam om in te zetten op etnisch matchen. Cliënten vinden het lastig om hulp te vragen doordat zij bang zijn dat hun problemen bekend worden in hun gemeenschap. Zij vrezen dan om slachtoffer te worden van roddel, daarom willen zij liever geen hulpverlener van dezelfde etnische achtergrond (zie bijlage 1) (Felten, 2012).

2.3 ConclusieNa de bevindingen, wensen en behoeften van de WIJ-medewerkers en de allochtone cliënten uit de wijk Beijum in kaart te hebben gebracht, kan vastgesteld worden dat zich binnen de interculturele hulpverlening van WIJ-Beijum knelpunten voordoen. Voorbeelden van knelpunten zijn taalbarrière, verschil in referentiekaders, verschil in rolverwachting en de nodige overbruggingstijd om een hulpverlenersrelatie op te kunnen bouwen. De gevolgen van de knelpunten zijn uiteenlopend. Het kan voor ruis zorgen in het contact tussen hulpverlener en cliënt, cliënten kunnen zich afzijdig houden in het contact of in uitzonderlijke gevallen de hulpverlening vroegtijdig beëindigen.

WIJ-Beijum geeft verscheidene werkwijzen aan om de knelpunten te trotseren. Voorbeelden hierin zijn het etnisch matchen of advies vragen aan werknemers die expertise hebben over een bepaalde cultuur. Deze werkwijzen worden daarentegen ter discussie gesteld door de bevindingen uit de literatuur (zie paragraaf 2.2.3.).

Daarnaast wordt er vanuit WIJ Groningen van de WIJ-medewerkers verwacht dat zij voldoende bekwaam zijn om te kunnen handelen binnen de interculturele hulpverlening en zelf de verantwoordelijk nemen om deze bekwaamheid op peil te houden. In het onderzoek is echter opgemerkt dat WIJ-medewerkers niet altijd zeker zijn of zij bekwaam of onbekwaam zijn. Tevens is het voor WIJ-medewerkers niet altijd duidelijk welke trainingen en hulpmiddelen er zijn omtrent interculturele hulpverlening en waar zij deze kunnen raadplegen.

2.4 ProbleemstellingHulpverlening binnen WIJ-Beijum kaart aan dat er knelpunten worden ervaren in de samenwerking tussen WIJ-medewerkers en allochtone cliënten. De kwaliteit van de hulpverlening kan in die gevallen te kort schieten. Er zijn werkwijzen ontwikkeld om de knelpunten te trotseren maar deze blijken in de praktijk niet altijd toereikend. Daarnaast laten WIJ-medewerkers blijk geven dat zij niet altijd weet hebben wie zij kunnen raadplegen hiervoor en wat de mogelijkheden zijn om zich te ontwikkelen binnen de interculturele hulpverlening. Hierdoor kunnen kennis en vaardigheden niet geoptimaliseerd worden.

2.5 DoelstellingHet doel van het onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de knelpunten die in de interculturele hulpverlening worden ondervonden. Hierop volgend is het streven om een product te realiseren dat WIJ-medewerkers een handvat biedt om deze knelpunten te trotseren. Met als uiteindelijk doel om de kwaliteit in de interculturele hulpverlening te waarborgen zodat de allochtone cliënten optimaal ondersteund kunnen worden.

Hoofdstuk 3 Aanpak en inhoudIn dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de methoden die zijn ingezet om tot de ontwerpeisen te komen voor een mogelijke oplossing van het praktijkprobleem. Hierop volgend wordt beargumenteerd hoe een prototype van de oplossing tot stand is gekomen en hoe dit is geëvalueerd met de WIJ-medewerkers en de opdrachtgever.

3.1 VeldonderzoekOm belangrijke ontwerpeisen en ideeën op te halen voor een mogelijke oplossing van het praktijkprobleem, zijn er interviews afgelegd. De interviews zijn gehouden met 8 WIJ-medewerkers, inclusief de opdrachtgever. Daarnaast zijn ook 2 externe professionals geïnterviewd die werkzaam zijn bij de Hanzehogeschool te Groningen (zie bijlage 5 voor de onderbouwing van de keuze voor de respondenten).

3.2 De interviewsAlle interviews zijn semi-gestructureerd vormgegeven zodat de respondenten de ruimte krijgen om dieper in te gaan op onderwerpen en ideeën die zij van belang achten (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De resultaten van de interviews zijn geanalyseerd aan de hand van de methode thematic analysis (zie bijlage 10) (Van’t Veer et al., 2020).

3.2.1 Docent HanzehogeschoolEen ondersteunend docent heeft ons respondenten geadviseerd. Het betreft twee andere docenten van de Hanze die onderzoek hebben gedaan naar institutioneel racisme en een oud-student die werkzaam is als jeugdwerker bij WIJ Groningen Oosterpark.

3.2.2 Interview Docenten Hanzehogeschool (respondenten a & b)
Het interview met de twee docenten aan de Hanzehogeschool heeft ons inzicht gegeven in hoe het bewustzijn van culturele verschillen onder de aandacht gebracht moet worden onder de WIJ-medewerkers. De respondenten stellen vanuit hun onderzoek dat het onder de aandacht brengen van onbewuste discriminatie en culturele verschillen van belang is om de WIJ-medewerkers bewuster te maken van mogelijke knelpunten in het intercultureel samenwerken*.* Ook stellen ze vanuit hun onderzoek dat overculturalisatie een valkuil is. WIJ-medewerkers moeten daarom de uniekheid des persoons voor ogen houden en allochtone cliënten niet enkel zien als een representatie van een cultuur of land. Hierbij moet rekening worden gehouden bij het opstellen van een product (bijlage 5).

Verder is intervisie volgens de respondenten een goede manier om meer kennis te realiseren en bewustzijn te creëren van het eigen handelen binnen de interculturele hulpverlening. Hierbij kunnen knelpunten worden onderzocht. Daarnaast moeten volgens de respondenten medewerkers vaker reflecteren op hun eigen aandeel binnen deze samenwerkingen en zich bewust zijn van eigen referentiekaders. Bij het bedenken van oplossingen voor het praktijkprobleem moet reflecteren geïncludeerd worden.

Ontwerpeisen:

* Het product moet meer bewustzijn van mogelijke knelpunten creëren onder de WIJ-medewerkers.
* Het product kan worden uitgevoerd d.m.v. intervisie of een reflectietool om de kennis en vaardigheden te vergroten.
* Het product moet de uniekheid van de mens in kaart brengen los van een cultuur of land.

3.2.3 Interview jeugdwerker WIJ Oosterpark (respondent c)
Bij het tot stand brengen van een oplossing dient er volgens respondent c rekening gehouden te worden met een basishouding, gebruiksvriendelijkheid van het product en de 6 dimensies van Hofstede (Hofstede Insights, z.d.).

Een hulpverlener moet een nieuwsgierige-, open houding hebben ten aanzien van andere culturen stelt respondent c. Deze houding is de basis voor het aangaan van interculturele samenwerkingen. Vanuit deze basishouding volgt interesse voor de cultuur, visie en gebruiken van de ander geeft respondent c aan. Deze erkenning voor de visie van een ander is volgens Hoffman (2018) van levensbelang. Een ander voelt zich hierdoor gewaardeerd en hieruit kan een professionele verstandhouding gerealiseerd worden. Volgens respondent c is het belangrijk om rekening te houden met deze basishouding bij het bedenken van een oplossing.

Als de oplossing een tastbaar product wordt moet het gebruiksvriendelijk zijn vertelt respondent c. Respondent c heeft een stappenplan gecreëerd die als oplossing diende voor haar afstudeeropdracht. Dit stappenplan is om meerdere redenen gebruiksvriendelijk. De stappen zijn helder en beknopt beschreven, er is gebruik gemaakt van afbeeldingen, de omvang van het product is niet groter dan 3 A4 papier en het is online beschikbaar zodat de werknemers het buiten de werklocatie kunnen raadplegen. Bij het maken van een tastbaar product moet er rekening gehouden worden met voornoemde eigenschappen, aldus respondent c.

Tot slot kan er bij een oplossing gebruik worden gemaakt van de 6 dimensies van Geert Hofstede geeft respondent c aan (Hofstede Insights, z.d.). Deze dimensies geven een beeld van de culturele eigenschappen die een persoon met zich meedraagt. Een hulpverlener kan zich voorbereiden op de interculturele hulpverlening door de 6 dimensies van de betreffende cultuur te lezen. Er schuilt echter wel een gevaar in het gebruiken van deze dimensies geeft respondent c aan. De gebruiker kan de uniciteit van individuen uit het oog verliezen en mensen uit een ander land allemaal over één kam scheren.

Ontwerpeisen:

* Het product moet bijdragen aan een nieuwsgierige-, open houding van de professional t.a.v. andere culturen, visies en gebruiken.
* Het product moet gebruiksvriendelijk zijn, dit kan door de inhoud helder en beknopt te beschrijven, gebruik te maken van afbeeldingen, de omvang niet groter dan 3 A4 te laten zijn en door het online te publiceren.
* Het product moet de 6 dimensies van Hofstede includeren, echter alleen om enig inzicht te verschaffen over andere culturen, het kan nooit leidend zijn voor het achterhalen van persoonlijke eigenschappen van een individu.

3.2.4  Interview met de opdrachtgeverDe opdrachtgever geeft aan dat het belangrijk is om een product te creëren dat algemeen inzetbaar is zodat alle WIJ-medewerkers het op den duur kunnen gebruiken. In het product moeten de knelpunten en mogelijke oplossingen worden onderzocht binnen de interculturele hulpverlening (bijlage 5).

De opdrachtgever geeft aan dat het in het onderzoeken van knelpunten belangrijk is om te achterhalen of er bewuste bekwaamheid aanwezig is bij de WIJ-medewerkers. Dit wil zeggen weten waarom je als hulpverlener op een bepaalde manier handelt, bewust zijn van je handelen en bewust zijn van de achterliggende gedachten van het handelen van de cliënt (bijlage 4). De bewuste bekwaamheid kan volgens de opdrachtgever worden onderzocht middels een reflectietool, waarbij de WIJ-medewerkers meer inzicht krijgen in de beweegredenen van het eigen handelen. Vanuit de beroepscode wordt het leren en reflecteren ook als belangrijk onderdeel van het up-to-date houden van je professionele deskundigheid gesteld. Een WIJ-medewerker dient zijn kennis en competenties op een proactieve wijze te onderhouden (artikel 25) (Steenmeijer, 2021). De opdrachtgever benoemd dat het uitvoeren van dit reflectietool mogelijk tot stand kan komen in een (geplastificeerde) folder of stappenplan zodat het product er makkelijk bij te pakken is. Daarnaast moet het product gebruik maken van bestaande informatie en initiatieven binnen WIJ, zoals het diversiteitsteam. Ook geeft de opdrachtgever aan dat het product uitvoerbaar moet zijn binnen 60 minuten (bijlage 5).

De opdrachtgever stelt dat een reflectietool in de vorm van een (geplastificeerde) folder of stappenplan zou kunnen worden uitgevoerd tijdens de wekelijkse casuïstiek. In de casuïstiek worden knelpunten besproken die zich tijdens de hulpverlening hebben voorgedaan. Vervolgens worden er door de overige aanwezigen reflecterende vragen gesteld. Daarna worden er oplossingen bedacht over hoe de WIJ-medewerker in het vervolg zou kunnen handelen. Tot slot geeft de betreffende hulpverlener aan welke alternatieve handeling hij prefereert en zou willen toepassen in een toekomstige situatie.

Voorts adviseert de opdrachtgever om de WIJ-medewerkers te betrekken bij het bedenken van oplossingen en om een directielid en een lid van het diversiteitsteam te interviewen.

Ontwerpeisen:

* Het product moet algemeen inzetbaar zijn.
* Het product moet knelpunten onderzoeken en de gebruiker bewust maken van zijn kennis en vaardigheden binnen de interculturele hulpverlening.
* Een onderdeel van het product zou casuïstiek kunnen zijn.
* Het product moet er makkelijk kunnen worden bij gepakt (bijvoorbeeld in de vorm van een folder of stappenplan).
* Het product moet voorzien zijn van bestaande informatie vanuit WIJ.
* Het product moet uitvoerbaar zijn binnen 60 minuten.

3.2.5 De WIJ-medewerkers
Om ontwerpeisen en oplossingen voor het praktijkprobleem op te halen is er tevens een bijeenkomst gepland met 4 WIJ-medewerkers (hierna deelnemers te noemen). In deze bijeenkomst is de brainwrite-methode toegepast. Brainwriting is in groepsvorm veel ideeën genereren die aansluiten op het onderwerp waar een oplossing voor bedacht moet worden (Van ‘t Veer et al., 2020). Een uitgebreide uitleg over de brainwrite-methode is terug te vinden in bijlage 7.

In de brainwrite-sessie zijn 22 ideeën gegenereerd. Nadat alle deelnemers een top 3 moesten opstellen hebben we overzichtelijk gekregen welke ideeën vooraanstaand zijn volgens de deelnemers (zie bijlage 6 voor alle ideeën en de top 3). De volgende ideeën zijn vooraanstaand:

* cultuurcoach aanstellen;
* reflectietool ontwikkelen;
* training gericht op omgaan met cultuurverschillen;
* format met alle bestaand knelpunten en dat bespreekbaar maken tijdens casuïstiek;
* meer diversiteit binnen het team;
* tijdens casuïstiek in spelvorm een situatie reconstrueren, via bijv. een rollenspel, daarna reflecteren en samen tot oplossingen komen.

De deelnemers geven aan behoefte te hebben aan persoonlijke ontwikkeling omtrent cultuur. Dit is terug te zien in de ideeën over reflecteren, knelpunten bespreekbaar maken en training volgen over omgaan met cultuurverschillen. De deelnemers geven aan dat zij meer kennis en vaardigheden op willen doen zodat knelpunten zelf opgelost kunnen worden. Er is echter ook behoefte om de kennis en vaardigheden van anderen te raadplegen. Dit is terug te zien in de ideeën over het aanstellen van een cultuurcoach en de behoefte voor meer diversiteit binnen het team. De deelnemers geven aan dat zij bij vraagstukken omtrent een cultuur graag gebruik maken van collega’s die kennis hebben van de betreffende cultuur. De reden is dat het aanspreken van een collega laagdrempelig is en vaak een snelle oplossing biedt. De gedachte is dat er door een cultuurcoach en meer diversiteit in het team, meer expertise over verschillende culturen komt.

De deelnemers geven aan dat er bestaande concepten zijn binnen WIJ die gebruikt kunnen worden voor de toepassing van bovenstaande ideeën. Voor het reflecteren is dit de casuïstiek.

Voor het deelnemen aan trainingen is er de WIJ-Academy. De WIJ-Academy is een online platform waar trainingen worden aangeboden als agressie en grensoverschrijdend gedrag, werken met de meldcode etc. Het platform om trainingen aan te bieden is al aanwezig binnen WIJ maar trainingen over het bevorderen van kennis en vaardigheden omtrent cultuur nog niet.

Ontwerpeisen:

* Het product moet de WIJ-medewerkers handvatten bieden om kennis en vaardigheden omtrent cultuur te optimaliseren.
* Het product moet gericht zijn op het gebruiken van of aanvullen van bestaande concepten als de WIJ Academy en casuïstiek.
* Het product moet gericht zijn op het benutten van de cultuurkennis van collega’s, al dan niet door het aanstellen van een cultuurcoach.

3.2.6 Literatuurstudie best practisesLiteratuurstudie is ingezet om te onderzoeken hoe er in het werkveld omgegaan wordt met knelpunten in de interculturele hulpverlening.

**Interculturele Gespreksvoering**Het boek Interculturele Gespreksvoering van Hoffman (2018) beschrijft een reflectietool die ondersteuning biedt aan professionals die knelpunten ervaren binnen de interculturele hulpverlening. De reflectievragen zijn aan de hand van 5 dimensies vormgegeven. Deze 5 dimensies vormen het TOPOI-model. In het TOPOI-model staan reflectievragen die de professional handvatten biedt om verschillen en misverstanden in de interculturele hulpverlening te achterhalen en op te lossen. Zie voor uitgebreide uitleg van het TOPOI-model bijlage 8.
In het boek staat tevens dat het TOPOI-model alleen ingezet kan worden als er wordt voldaan aan een basishouding. De basis in het boek is afgeleid van de grondhouding van ‘presentie’ zoals Andries Baart (2001) heeft beschreven. Het belangrijkste aspect hierin is aandacht. Er moet aandacht zijn voor de ander zodat de ander gezien en gehoord wordt en een gevoel van erkenning krijgt.

Bij het maken van een product kunnen we het TOPOI-model en bijbehorende basishouding betrekken om tot een oplossing te komen voor knelpunten binnen de interculturele hulpverlening.

Ontwerpeisen:

* Als het product over reflecteren gaat moeten de reflectievragen uit het TOPOI-model hierin verwerkt worden.
* Het product moet de basishouding van Baart (2001) includeren.

3.2.7 Idee voor een prototypeVanuit de literatuur, de ontwerpeisen en ideeën uit de voorgaande interviews is een prototype idee  bedacht. Dit prototype is een stappenplan met daarin een reflectietool. In het stappenplan zijn de thema’s erkenning, verkennen, uitvoeren en evalueren verwerkt. Erkenning gaat over de basishouding, gebaseerd op presentietheorie van Baart (2001) en de nieuwsgierige-, open houding die een hulpverlener dient te hebben voor andere culturen. Verkennen gaat over het verkennen van de knelpunten die zich in een casus voordoen. Hierbij willen we de 6 dimensies van Hofstede (z.d.) includeren. Uitvoeren is het reflecteren aan de hand van het TOPOI-model, van waaruit nieuw handelen bedacht kan worden (handelingsalternatief). Tot slot gaat het evalueren over de evaluatie op het handelingsalternatief dat is ingezet in de casus. Ons idee is dat de reflectie tijdens de casuïstiek kan worden uitgevoerd.

Het idee is ontstaan met oog op de ontwerpeisen uit bovenstaande resultaten (zie bijlage 9 voor de opsomming van de ontwerpeisen waaraan voldaan wordt).

Een volledig prototype is nog niet gemaakt omdat er nog interviews gepland staan met het diversiteitsteam en een directielid van WIJ. Hieruit kunnen nieuwe ontwerpen komen die van belang zijn voor het maken van een prototype.

3.2.8 Diversiteitsteam-medewerker (respondent d)Het diversiteitsteam is 3 jaar geleden ontstaan om bewoners en werknemers te ondersteunen bij vragen omtrent cultuur en diversiteit in bredere zin (denk aan seksualiteit, gender, religie etc.). Omdat de werkzaamheden van het diversiteitsteam goed aansluiten op het onderwerp van dit onderzoek, is er een interview gepland met respondent d. In het interview geeft respondent d ontwerpeisen mee die gaan over de naamsbekendheid van het diversiteitsteam, een basishouding voor de professional en veiligheid.

Tijdens dit onderzoek is de naam van het diversiteitsteam vaker genoemd door respondenten. Echter weinig van hen kunnen aangeven waarvoor men het diversiteitsteam kan raadplegen. Sommige werknemers kennen het diversiteitsteam zelfs niet of nauwelijks. Dit hebben wij aangekaart bij respondent d en zij geeft aan dat de naamsbekendheid sinds de corona-pandemie is afgenomen. Het verhogen van de naamsbekendheid staat op de agenda van het diversiteitsteam. Het advies van respondent d is om contactgegevens en informatie over het diversiteitsteam te includeren bij het product dat wij gaan ontwikkelen, zodat de naamsbekendheid vergroot kan worden.

Respondent d geeft aan dat het tijdens ieder contact in de hulpverlening, en daarom ook in de interculturele hulpverlening, belangrijk dat je een open- en nieuwsgierige houding hebt naar de ander. Bij het maken van een product dient een dergelijke basishouding meegenomen te worden geeft respondent d aan.

Tijdens het interview hebben we ons prototype idee voorgelegd. Respondent d is positief over het idee. Reflecteren is namelijk één van de activiteiten die het diversiteitsteam inzet om werknemers te ondersteunen. Er moet volgens respondent d wel rekening gehouden worden met veiligheid binnen de teams. Werknemers moeten zich veilig voelen, anders stellen ze zich mogelijk niet open en komen belangrijke onderwerpen over de interculturele hulpverlening niet aanbod. Ook Groen (2015) stelt dat een veilige sfeer belangrijk is om te kunnen reflecteren.

Daarnaast adviseert respondent d om de tolkentelefoon te includeren bij het prototype. Soms kan een er geen goede ondersteuning worden geboden omdat hulpverlener en cliënt niet dezelfde taal spreken. In dat geval ligt de prioriteit op het vertalen en is reflectie (nog) niet nodig. In het begin van het stappenplan zou hier iets over gezegd moeten worden stelt respondent d.

Ontwerpeisen:

* Het product moet bijdragen aan de bekendheid van het diversiteitsteam.
* Het product moet een basishouding inzichtelijk maken waarin een open- en nieuwsgierige houding verkondigd wordt.
* In het product dient rekening gehouden te worden veiligheid binnen de teams om een mogelijk taboe over culturen en cultuurverschillen te doorbreken.
* Het product moet verwijzen naar de tolkentelefoon als zich alleen knelpunten voordoen door taalbarrière.

3.2.9 Directielid WIJ Groningen (respondent e)
Ons onderzoek is volgens respondent e actueel en belangrijk. Het staat al op de agenda van WIJ Groningen. Dit zien we bijvoorbeeld terug in het diversiteitsteam dat 3 jaar geleden is aangesteld en het plan van de directie om meer diversiteit binnen de WIJ-teams te realiseren.

Net als in voorgaande interviews benoemt ook respondent e dat een hulpverlener een nieuwsgierige, open houding moet hebben om te werken met mensen van verschillende culturele achtergronden. Bij het maken van een product dient hier rekening mee gehouden te worden zegt respondent e.

Ons prototype idee kan een goede oplossing zijn voor het praktijkprobleem stelt respondent e omdat het knelpunten inzichtelijk maakt en de werknemers bewust maakt van hun handelen in de praktijk. Daarbij is het advies om te kijken of we het diversiteitsteam kunnen betrekken bij het product. Ook is het van belang dat de oplossing uiteindelijk door alle WIJ-teams ingezet kan worden, niet alleen voor WIJ-Beijum.

Verder is er gesproken over wat een mogelijke oplossing mag kosten. Hier kan respondent e geen eenduidig antwoord op geven, dit hangt namelijk af wat de oplossing wordt. Ons idee van een prototype (het stappenplan) is echter financieel goed uitvoerbaar vertelt respondent e. De kosten die hieraan verbonden zijn gaan over het papier, printen en plastificeren. Dit valt onder de standaardbegroting van WIJ Groningen.

Ontwerpeisen:

* Het product moet een basishouding inzichtelijk maken.
* Het product moet door alle WIJ-teams gebruikt kunnen worden.
* Betrek het diversiteitsteam bij het uiteindelijke product.

3.2.10 De ontwerpeisen Aangezien er overlappende ontwerpeisen zijn hebben we bepaalde ontwerpeisen samengevoegd.

De ontwerpeisen zijn:

* Het product moet meer bewustzijn van mogelijke knelpunten creëren onder de WIJ-medewerkers.
* Het product kan worden uitgevoerd d.m.v. intervisie of een reflectietool om de kennis en vaardigheden te vergroten.
* Het product moet de uniekheid van de mens meer in kaart brengen los van cultuur en gemeenschap.
* Het product moet gebruiksvriendelijk zijn, dit kan door de inhoud helder en beknopt te beschrijven, gebruik te maken van afbeeldingen, de omvang niet groter dan 3 A4 te laten zijn en door het online te publiceren.
* Het product moet de 6 dimensies van Hofstede includeren, echter alleen om enig inzicht te verschaffen over andere culturen, het kan nooit leidend zijn voor het achterhalen van persoonlijke eigenschappen van een individu.
* Het product moet algemeen inzetbaar zijn.
* Het product moet knelpunten en bewuste bekwaamheid onderzoeken.
* Een onderdeel van het product zou casuïstiek kunnen zijn.
* Het product moet er makkelijk kunnen worden bij gepakt (bijvoorbeeld in de vorm van een folder of stappenplan).
* Het product moet voorzien zijn van bestaande informatie vanuit WIJ.
* Het product moet uitvoerbaar zijn binnen 60 min.
* Het product moet WIJ-medewerkers handvatten bieden om kennis en vaardigheden omtrent cultuur te optimaliseren.
* Het product moet gericht zijn op het gebruiken van of aanvullen van bestaande concepten als de WIJ Academy en casuïstiek.
* Het product moet gericht zijn op het benutten van de cultuurkennis van collega’s, al dan niet door het aanstellen van een cultuurcoach.
* Als het product over reflecteren gaat moeten de reflectievragen uit het TOPOI-model hierin verwerkt worden.
* Het product moet bijdragen aan de bekendheid van het diversiteitsteam en het moet verwijzen naar contactgegevens en belangrijke informatie over het diversiteitsteam.
* Het product moet een basishouding inzichtelijk maken waarin een open- en nieuwsgierige houding t.a.v. andere culturen, en de grondhouding van Baart (2001) verkondigd worden.
* In het product dient rekening gehouden te worden met veiligheid binnen de teams om een mogelijk taboe over culturen en cultuurverschillen te doorbreken.
* Het product moet verwijzen naar de tolkentelefoon als zich alleen knelpunten voordoen door taalbarrière.

3.3 prototypeVanuit de resultaten van de interviews en de literatuurstudie is een prototype idee bedacht (zie paragraaf 3.2.7). Naar aanleiding van de resultaten uit de laatste interviews met respondenten d & e is dit idee verder uitgewerkt en is er een daadwerkelijk prototype gerealiseerd om knelpunten binnen de interculturele hulpverlening op te lossen. Het prototype is een 6-voudig stappenplan inclusief reflectietool. Hieronder volgt een overzicht van de stappen:

1. Signaleren
2. Verkennen
3. TOPOI-model
4. Uitvoeren
5. Evalueren
6. Verdere verdieping van kennis en vaardigheden

Het stappenplan is gecreëerd om WIJ-medewerkers van WIJ-Beijum een handvat te bieden als zich knelpunten voordoen binnen de interculturele hulpverlening. Echter door de hanteerbare vorm en algemeen toepasbare reflectievragen kan dit product naar onze mening door alle WIJ-medewerkers gebruikt worden.
Het stappenplan kan zowel individueel als in groepsvorm gebruikt worden. Het is echter gemaakt om gebruikt te worden tijdens casuïstiek, daarom zijn sommige opmerkingen en vragen in het stappenplan in meervoud geschreven.
Een voorwaarde voor het gebruik van het product is de basishouding die in het begin van het stappenplan wordt weergegeven.

3.3.1 Evaluatie prototypeIn het stappenplan hebben wij gebruik gemaakt van de intervisiemethode (casuïstiek) van WIJ. Deze is uitgevoerd met de WIJ-medewerkers (hierna deelnemers te noemen). Hierbij worden knelpunten binnen de hulpverlening besproken en worden er vervolgens reflecterende vragen gesteld. Voorafgaand aan de casuïstiek is er gevraagd aan de betrokken deelnemers of zij een casus wilden inbrengen die knelpunten in de interculturele hulpverlening ondervond. Op één van de ingebrachte casussen hebben wij het stappenplan (de reflectietool) toegepast. Aan de hand van de besproken casus is feedback gegeven op de werking van ons product.

Bij het gebruiken van de reflectietool ontstaan er onduidelijkheden. De onduidelijkheden liggen hierbij veelal op de vraagstelling. De vraagstelling is afgeleid van het TOPOI-model. Echter zijn de verschillende gebieden van het TOPOI-model niet helder voor de deelnemers van de casuïstiek. Het advies is om de reflectievragen te versimpelen en in begrijpbare termen te beschrijven. Door de onduidelijkheid van de vraagstelling is het product niet uitvoerbaar geweest binnen 60 minuten.
Tot slot is ons aangegeven dat 2 stappen uit het stappenplan ongeveer dezelfde inhoud bevatten, het gaat beide in op het reflecteren. Het advies is om duidelijk onderscheid te maken in de stappen of om beide stappen te combineren.

De volgende aanpassingen moeten worden uitgevoerd in het prototype:

* Het product moet versimpeld worden, de reflectievragen moeten beknopter en hanteerbaarder worden gemaakt.
* De inhoud van de stappen moet duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn of gecombineerd worden tot 1 stap.
* Het product moet uitvoerbaar zijn binnen 60 minuten.

3.3.2 Evaluatie 2 prototypeNaar aanleiding van de eerste evaluatie is het product aangepast. Na een tweede evaluatiemoment met de opdrachtgever blijken er toch verdere aanpassingen nodig. De opdrachtgever benoemd dat de stappen in het stappenplan korter en bondiger beschreven moeten worden zodat de WIJ-medewerkers de stappen sneller kunnen doorlopen tijdens de uitvoering. Dit geldt onder andere voor stap 2 waarin de WIJ-medewerkers de knelpunten die zij ervaren verkennen. Verder geeft de opdrachtgever aan dat stap 6 waarin verdieping in kennis en vaardigheden wordt opgenomen niet als stap aangeduid hoeft te worden omdat het geen uitvoerbare stap is. Het advies is dan ook om stap 6 tot bijlage te maken en eventueel belangrijke informatie dat uit stap 2 is gehaald daarin toe te voegen.

De volgende aanpassingen moeten worden uitgevoerd in het prototype:

* De daadwerkelijke stappen dienen kort en bondig beschreven te worden.
* Stap 6 moet veranderd worden naar een bijlage.

Hoofdstuk 4 AanbevelingenIn dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan over hoe een optimale implementatie van het product gerealiseerd kan worden.

4.1 AandachtsfunctionarisWij stellen voor dat er een aandachtsfunctionaris wordt aangesteld die zich ontfermt over het product. De aandachtsfunctionaris neemt de taken omtrent het verhogen van de bekendheid en het gebruik van het product op zich. Ook dient de aandachtsfunctionaris als aanspreekpunt als er vragen zijn over het product.

Om de bekendheid van het product te verhogen stellen wij voor om het maandelijkse teamoverleg en het intranet van WIJ Groningen in te zetten. Het maandelijkse teamoverleg vindt plaats met alle werknemers van WIJ-Beijum. Wij stellen voor dat de aandachtsfunctionaris dit moment gebruikt om over het product te vertellen.
Het intranet (genaamd WIJ-zer) moet een beschrijving geven van het ontstaan van het product, waarvoor het product kan worden gebruikt en bij wie men terecht kan voor vragen omtrent het product. Wij leveren het product digitaal aan bij de aandachtsfunctionaris. Hierdoor kunnen eventuele aanpassingen die in de toekomst nodig blijken te zijn aangebracht worden.

Verder adviseren we dat de aandachtsfunctionaris een werknemer is die kennis heeft van verschillende culturen, enthousiast is over het onderwerp en een voorzitter is van de casuïstiek bijeenkomst. Een enthousiaste werknemer met expertise over culturen die middels het product reflecterende vragen stelt tijdens de casuïstiek, zal volgens ons ten goede komen voor een positief onthaal en duurzame inbedding van het product.

4.2 Brede implementatieEen goede implementatie is een brede implementatie stelt respondent e (directielid). Om een goede implementatie tot stand te brengen moet implementatie plaatsvinden bij alle WIJ-teams. Dit kan gerealiseerd worden door het belang van het product aan te kaarten bij de managementteams van WIJ Groningen. Als het product uiteindelijk positief wordt bevonden door de managers en werknemers kan het door respondent e formeel vastgesteld worden in de werkwijze van WIJ Groningen. Het product komt dan in het kwaliteitsboek van WIJ Groningen. Wij stellen voor dat de aandachtsfunctionaris de taak op zich neemt om het belang van het product aan te kaarten bij de managementteams en het vervolgens voorlegt aan het directielid (respondent e).

4.3 VeiligheidVanuit de literatuur en het interview met respondent d wordt het belang van veiligheid binnen een reflectiegroep benadrukt. Werknemers die zich veilig voelen durven eerlijk en open te zijn over de knelpunten die worden ondervonden tijdens de interculturele hulpverlening.
In ons onderzoek hebben wij geen tijd gehad om te bestuderen hoe de veiligheid in een werkomgeving gewaarborgd kan worden. Wij raden aan dat hier alsnog onderzoek naar wordt gedaan om de kans op goede reflectie te waarborgen.

4.4 Het diversiteitsteam
De doelstelling van het onderzoek is om WIJ-medewerkers van WIJ-Beijum handvatten te bieden voor knelpunten die kunnen ontstaan binnen de interculturele hulpverlening. Het diversiteitsteam van WIJ is een handvat om knelpunten op te lossen. Wij hebben in ons onderzoek echter gemerkt dat de bekendheid van het diversiteitsteam onder werknemers van WIJ-Beijum niet toereikend is. Om de bekendheid te verhogen moeten er o.a. (weer) aandachtsfunctionarissen worden aangesteld, aldus respondent d. Wij hebben ook een stap gezet om de naamsbekendheid te verhogen door te verwijzen naar informatie en contactgegevens van diversiteitsteam in ons product. Wij raden aan om meer manieren te zoeken waarmee de bekendheid van het diversiteitsteam vergroot wordt.

# Literatuurlijst

Ang, W., & Verpooten, L. (2016). *Cultuursensitieve zorg: hoe doe je dat?*. Geraadpleegd op 16 november 2022, van<https://link.springer.com/article/10.1007/s40954-016-0057-5>

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Lemma.

Bellaart, H., Day, M., & Hamdi, A. (2017). *Wijkteams en diversiteit*. Geraadpleegd op 13 november 2022, van<https://www.kis.nl/sites/default/files/2022-08/wijkteams-en-diversiteit_2.pdf>

Buijten, B. (2017). *Relatie gerichte begeleiding* (1ste editie). Couthino BV.

*Buurt Beijum-Oost (gemeente Groningen) in cijfers en grafieken (update 2023!)*. (2023, 1 januari). AlleCijfers.nl. Geraadpleegd op 1 januari 2023, van<https://allecijfers.nl/buurt/beijum-oost-groningen/>

Centraal bureau voor de statistiek. (2021). *Jeugdhulp in Nederland*. Geraadpleegd op 13 november 2022, van<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2022/jeugdhulp-2021?onepage=true>

Centraal bureau voor de statistiek. (2022). *Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland?*. Geraadpleegd op 13 november 2022, van h[ttps://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-mensen-met-een-migratieachtergrond-wonen-in-nederland-](https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-mensen-met-een-migratieachtergrond-wonen-in-nederland-#:~:text=Van%20de%20totale%20Nederlandse%20bevolking,daarmee%20tot%20de%20tweede%20generatie)

Donk, C. van der., & Lanen, B. van (2015)*. Praktijkonderzoek in zorg en welzijn.* Coutinho.

Eldering, L. (2006). *Eldering, Cultuur en opvoeding, 4e dr. (nw. ed.)*. Lemniscaat.

Felten, H. (2012, 27 juni). *Allochtoon als alibi?* SpringerLink. geraadpleegd op 14 november 2022, van<https://link.springer.com/article/10.1007/s12459-011-0008-y?error=cookies_not_supported&code=c0b7d843-55f2-4c3a-b38f-a2109edf21ba>

GGNet. (z.d.). *Interculturele zorg*. Geraadpleegd op 5 oktober 2022, van <https://ggnet.nl/behandelingen/interculturele-zorg#:~:text=De%20zorg%20is%20gericht%20op,in%20de%20Nederlandse%2>

Groen, M. (2015). *Reflecteren: de basis*. Noordhoff Uitgevers

Gulbahce, T. (2021, 8 maart). *Individualisme en collectivisme*. ICZ. geraadpleegd op 14 november 2022, van<https://culturelezorg.nl/individualisme-en-collectivisme/>

Hekelaar, A., & Omlo, J. (2018). *Lol in cultuursensitief werken*. Geraadpleegd op 28 november 2022, van file:///C:/Users/dionb/Downloads/Eindrapportage++Lol+in+cultuursensitief+werken+def.pdf

Hoffman, E. (2018). *Interculturele gespreksvoering*. Bohn Stafleu van Loghum

Hofstede Insights. (z.d.). *The 6 cultural dimensions*. Geraadpleegd op 30 november, van:<https://www.hofstede-insights.com/>

Kamerstukken (2019), Tweede Kamer, Vergaderjaar 2018–2019, Schriftelijke antwoorden op vragen gesteld tijdens de eerste termijn van de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (35300-XVI) op 30 oktober 2019. Geraadpleegd op 13 november 2022, van<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z20783&did=2019D43410>

Kijlstra, M. A. (2001, 1 oktober). *Cultuur en communicatie*. SpringerLink. geraadpleegd op 15 november 2022, van<https://link.springer.com/article/10.1007/BF03061328?error=cookies_not_supported&code=250037c4-3ae7-4ab0-9e54-b800a969f330>

Lievens, N. (2014). *Allochtone jongeren in de hulpverlening. Knelpunten in de interculturele hulpverlening in voorzieningen van Bijzondere Jeugdzorg* [Masterscriptie, Katholieke Universiteit Leuven]. De Vlaamse Scriptie Bank.

*Lotty Eldering Cultuur en opvoeding - PDF Gratis download*. (z.d.). geraadpleegd op 15 november 2022, van https://docplayer.nl/115073315-Lotty-eldering-cultuur-en-opvoeding.html

Miller, W. R. & Rollnick, S. (2014). *Motiverende gespreksvoering: motiverende gespreksvoering; mensen helpen veranderen* (3de editie). Ekklesia.

NOS. (2021, 21 februari). *Feiten en cijfers over de multiculturele samenleving*. Geraadpleegd op 13 november 2022, van  h[ttps://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2159374-feiten-en-cijfers-over-de-multiculturele-samenlevig](https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2159374-feiten-en-cijfers-over-de-multiculturele-samenleving)

Rijksoverheid. (z.d.). *Veiligheid in de zorg*. Geraadpleegd op 13 november 2022, van
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/veiligheid-in-de-zorg#:~:text=Veiligheid%20voor%20de%20pati%C3%ABnt&text=Zorginstellingen%20en%20zorgverleners%20zijn%20zelf,van%20de%20pati%C3%ABnt%20te%20verbeteren>

Sannen, L. (2003). Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord [Masterscriptie, Katholieke Universiteit Leuven]. De Vlaamse Scriptie Bank.

Steenmeijer, J. S. (2021, oktober). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk*. beroepsvereniging van professionals in sociaal werk. Geraadpleegd op 13 november 2022, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

Van Bos, H., & De Hert, M. (2013). *Evidence based nursing en de therapeutische relatie: een literatuurstudie*. Geraadpleegd op 3 oktober 2022, van file:///C:/Users/dionb/Downloads/van%20bos%20EBN%20verpleging%20psychose%20psy%20en%20vp%202013.pdf

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M. & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn.* Coutinho

WIJ Groningen (2015). *Uitwerking WIJ Groningen 2016*. Geraadpleegd op 23 oktober 2022, van<https://www.wijki.nl/images/4/4b/DEF_2015_0707_uitwerking_WIJ-teams.pdf>

WIJ Groningen. (2020). *Route van de vraag en triagemodel*. Geraadpleegd op 23 oktober 2022, van <https://www.wijki.nl/images/8/84/Model_en_registratie_instructie_Triage_november_2020.pdf>

WIJ Groningen. (2021). *Functiehuis WIJ Groningen*. Geraadpleegd op 23 oktober 2022, van <https://www.wijki.nl/images/e/ea/Functiehuis_WIJ_Groningen_Staf_V1.0.pdf>

WIJ Groningen. (z.d.). *Missie*. Geraadpleegd op 23 oktober 2022, van<https://www.wijki.nl/images/e/e2/WIJ_Groningen_Missie.pdf>

# Bijlagen

## Bijlage 1 Interviews om praktijkprobleem te achterhalen

Interviewleidraad semigestructureerd interview:

Inleiding

* Uitleg aanleiding onderzoek en interview

Kern

* Jullie werken dagelijks nauw samen met de bewoners uit de wijk Beijum waarbij een deel van de bewoners van allochtone afkomst is. Hoe ervaren jullie de samenwerking met deze groep in relatie tot de autochtone groep?
* Zijn er zaken waar jullie tegenaan lopen in het contact en/of de samenwerking met de allochtone inwoner? Zo ja, wat zijn deze?
* We kunnen ons voorstellen dat de taalbarrière een van de grootste knelpunten is als het gaat om het interpreteren van de (hulp)vraag. Kunnen jullie praktijkvoorbeelden geven waarbij de taalbarrière een goede samenwerking in de weg staat?
* Naast de taalbarrière heb je ook te maken met cultuurverschillen. Wat merken jullie hiervan en hoe gaan jullie daarmee om? Worden de medewerkers hierin ook getraind? Zo ja, hoe ziet een dergelijke training eruit?
* Kunnen jullie ook concrete praktijkvoorbeelden noemen waarbij een samenwerking niet van de grond komt doordat er cultuurverschillen zijn?

Slot

* Heeft u nog vragen?
* Dankwoord

**Uitkomsten interviews**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | 6 medewerkers van WIJ Beijum |
| Functie | Praktijkbegeleider WIJ Beijum (tevens onze opdrachtgever), 2 generalisten jeugd, 2 Wmo-consulenten & 1 receptioniste.  |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Het praktijkprobleem kan gaan over hoe kindveiligheid vorm wordt gegeven binnen andere culturen. Specifiek wordt hiermee het straffen van kinderen tijdens de opvoeding bedoeld. Wanneer spreekt men over mishandeling en wanneer over corrigerende tik, wat voor invloed hebben de verschillende benaderingen van dit onderwerp op de relatie tussen hulpverlener en allochtone cliënt.
* Er is geen eenduidige training die wordt aangeboden vanuit WIJ echter zijn de antwoorden van de respondenten wisselend. Er is mogelijk een training maar dan meer gericht op diversiteit (breder dan enkel cultuur). Zoek uit hoe dit precies zit!
* Eén respondent geeft volgende stelling aan en de andere respondenten geven naderhand aan dat zij het eens zijn met deze stelling:

‘’ welke cultuur dan ook, in de communicatie.. spreek je nooit iemand aan als vertegenwoordiger van een cultuur. Want dan ga je echt de mist in, je spreekt iemand aan als individu’’ * Bij de Chinese cultuur is prestatiedrang hoog.

 knelpunten die kunnen ontstaan zijn:* verschil in referentiekader (hoe kijkt men tegen opvoeden van kinderen aan maar tegen andere onderwerpen als tijdsbesef).
* Door ik-cultuur en wij-cultuur kunnen knelpunten ontstaan. Onderzoek betekenis hiervan en invloed op hulpverlening.
* Met allochtone cliënten is over het algemeen meer tijd nodig om hulpverlenersrelatie op te bouwen.
* taalbarrière is een groot knelpunt. Mede hierdoor kan er soms weinig zelfredzaamheid teweeg worden gebracht, terwijl dit juist een doel is waar WIJ Groningen naar streeft.
* Ook wordt het gemis van een gevoel van gelijkwaardigheid aangegeven als een knelpunt. Dé hulpverlener met alle wijsheid in pacht tegenover de (hulpeloze) allochtone cliënt. Als dit gevoel bij een van de partijen aanwezig is kan dit voor een onprettig gevoel zorgen waardoor cliënten zich minder (snel) openstelt of zelfs helemaal niet.
* Hierop aansluitend is het knelpunt dat voortkomt uit onbegrip. Als hulpverleners geen begrip tonen voor bepaalde zienswijze/denkwijze uit andere culturen dan kunnen de deuren dicht gaan bij de betreffende cliënt. Dit kan voor stagnatie zorgen in de hulpverlening. Belangrijk hierbij is dat begrip tonen anders is dan iemand gelijk geven. Maar door begrip te tonen kun je nader tot elkaar komen.
* Een knelpunt kan zijn dat een hulpverlener zich niet openstelt voor de ziens- en denkwijze van de ander.
* meerdere respondenten hebben gemerkt dat een tolk soms slecht vertaald. Hierdoor kunnen onduidelijkheden ontstaan in het contact met allochtone cliënt waardoor hulpverlening kan stagneren.
* een knelpunt kan zijn dat er te weinig diversiteit aan culturen binnen een WIJ-team is. Misschien is er ook wel teweeg diversiteit binnen WIJ-Beijum.
* Een werkwijze binnen het WIJ om optimale aansluiting tot stand te brengen tussen hulpverlener en allochtone cliënt is om etnisch te matchen. Echter geven 2 respondenten aan dat dit niet altijd goed is. Zo kan er bij bepaalde Aziatische culturen schaamte ontstaan. De Aziatische gemeenschappen in een wijk als Beijum zijn ook niet zo heel groot. Dan kun je snel praatjes krijgen, aldus de respondenten
 |

## Bijlage 2 Interviews voor verheldering van het praktijkprobleem

Interviewleidraad semigestructureerd interview:

Inleiding

* Uitleg aanleiding onderzoek en interview

Kern

* Wat versta jij onder cultuursensitiviteit
* Ben je ingewerkt als het gaat om het werken met de multiculturele gezinnen van Beijum zo ja, hoe?
* Zo nee, wat heb je hierin gemist en had je graag willen leren voorafgaande het werken met de multiculturele gezinnen?
* Hoe ervaar jij het werken met multiculturele gezinnen?
* Wat gaat goed in het werken met multiculturele gezinnen?
* Wat kan beter in het werken met multiculturele gezinnen?

Slot

* Heeft u nog vragen?
* Dankwoord

**Uitkomsten interviews**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met**  | Respondent f |
| Functie | Sociaal Juridisch Hulpverlener  |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Respondent f geeft aan geen trainingen gevolgd te hebben specifiek op cultuur/cultuursensitiviteit. Wel is er een entree-training (medewerkers training) waarin je basisvaardigheden worden aangeleerd, omtrent het maken van contact. Er wordt geen aparte aandacht gegeven aan cultuursensitiviteit. De respondent geeft aan dat er vanuit WIJ wordt verwacht dat je al bepaalde cultuursensitieve vaardigheden moet bezitten.
* De respondent past zich aan, aan de wens van het gezin. Bij Arabieren trekt de respondent bijvoorbeeld de schoenen uit ook al wil hij/zij die liever aanhouden.
* Knelpunten komen voor in de vorm van taalbarrière en het aannemen van giften die allochtone cliënten geven uit dankbaarheid. Dit is formeel gezien niet toegestaan vanuit WIJ.
* Respondent heeft gemerkt dat allochtone cliënten, ondanks hun soms penibele financiële situatie, toch geld overmaken naar familieleden in het buitenland. Dit kan hun eigen situatie soms weer lastiger maken. Dat kan wel als knelpunt opgemerkt worden zegt de respondent, allochtone cliënten zijn dan collectivistisch ingesteld.
* Taalbarrière, brieven die niet begrepen worden, terugkerende hulpverlening omdat de taal niet verbeterd is, ongeveer 75% v.d. bewoners die bij de respondent om ondersteuning vragen kan zich zelfstandig niet goed redden volgens de respondent. Er is vooral weinig zelfredzaamheid in het oppakken van praktische zaken (het opzoeken van een nummer van de HA, brieven lezen en begrijpen)
* De respondent verwacht dat allochtone cliënten zich ook dienen aan te passen aan de cultuur/leefregels die gelden in Nederland
* Het contact met cliënten blijft door de functie van respondent oppervlakkig en zakelijk, waardoor de respondent het vermoeden heeft dat er niet echt snel knelpunten kunnen ontstaan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondent g |
| Functie(s) | generalist jeugd |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Respondent geeft aan cultuursensitief te zijn. Dit houdt voor de respondent in nieuwsgierig zijn en blijven naar andere culturele normen en waarden/wat zijn de normen en waarden van de mens waar je mee werkt en wat hoort erbij? Niet standaard vanuit gaan dat jouw referentiekader ook geldt voor de ander.
* Binnen de respondent HBO-opleiding een minor gevolgd en bij vorige werk is er een opleiding behaald (interculturele communicatie). Binnen de muren van WIJ wordt een identiteits-cursus aangeboden (niet verplicht). Omdat deze niet verplicht is heeft de respondent hier niet aan meegedaan.
* De respondent geeft aan dat, als er knelpunten voorkomen in het contact met allochtone bewoners, hij/zij bij zichzelf te rade gaat of dit door eigen referentiekader komt.
* knelpunten die kunnen ontstaan in het geval van respondent g dat het beeld van vrouwen in Islamitische culturen anders vorm wordt gegeven. Vrouwen kunnen te maken krijgen met onderdrukking. Dat er sprake is van eerwraak etc. Hierin merkt de respondent knelpunten als cliënten sympathie tonen voor dergelijke zienswijzen.
* Ook de Aziatische cultuur is soms ingewikkeld vooral als het gaat om kinderen, veel zijn gevlucht vanuit eigen land en hebben een heftig traject achter de rug om hier te komen. Daarbij is het hier vestigen ook erg lastig. Zij willen niet zoveel van hun kinderen alleen wat zij wel willen is dat hun kinderen goed presteren hier op school. Deze kinderen krijgen die cultuur mee maar ook de westerse cultuur waardoor er een discrepantie ontstaat. De Aziatische cultuur kan erg gesloten zijn en behoudt zich weinig tot de emotionele kant, aldus de respondent.
* Overige vragen die ter plekke bedacht en gesteld zijn:

‘’Wat is een hobbeling in het contact en waar in had je handvatten willen hebben?’’ & ‘’Wat zou jij graag aangeboden willen krijgen om meer aan te sluiten op de cliënten?’’* Etnisch matchen is een methode om de kans op goede aansluiting te vergroten, aldus de respondent
* Nederlandse hulpverleners hebben een langere overbruggingstijd nodig om te komen waar een werknemer die de cultuur van de cliënt kent, al lang is.
* Als er specifieke trainingen op cultuur zouden zijn/komen wil de respondent zich hiervoor inschrijven, aldus de respondent
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondent h |
| Functie | Stagiaire HBO Social Work, is werkzaam bij kinderdagopvang voor kids met een penibele thuissituatie, telefoondienst, generalist jeugd en algemeen maatschappelijk werker.  |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * De respondent geeft aan dat zij tijdens haar stage soms onzeker is of zich knelpunten voordoen door cultuurverschillen of niet. Voorbeeldsituatie: kind van Somalische afkomst die haar niet aankeek toen hem iets werd gevraagd door de respondent. Mogelijk had dit te maken met cultuurverschil. Handelingsverlegenheid bij de respondent en de taal is hierin lastig omdat ouders van het kind de Nederlandse taal nog niet volledig machtig zijn. (knelpunten zijn: geen specifieke kennis over cultuur, taalbarrière en handelingsverlegenheid).
* De respondent zou graag handvatten willen hebben om met cultuurverschillen/knelpunten door cultuur om te gaan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondenten i |
| Functie | Generalist jeugd      |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren. |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Respondent geeft aan gedegen kennis te hebben van andere culturen door zijn werkervaring in het leger en door zijn eigen niet-westerse migratieachtergrond.
* Vanuit WIJ Groningen wordt van de hulpverleners verwacht dat zij al cultuursensitief kunnen werken, daarom is de respondent niet ingewerkt in het werken met verschillende culturen, er is daarom ook geen verplichte training voor het werken met verschillende culturen.
* Een blanke werknemer krijgt minder informatie binnen een Surinaams gezin dan een werknemer met een donkere huidskleur, aldus de respondent
* Binnen de Antilliaanse gezinnen is ook veelal sprake van schaamte om te vragen om hulp helemaal aan Nederlandse hulpverleners, aldus de respondent.
* Ook het praten in Nederlands is lastig omdat er in eigen taal veel beter toegelicht kan worden wat er bedoeld wordt. Eigen gemeenschap gaat voorop, Antillianen/Surinamers zoeken veelal oplossingen binnen de eigen gemeenschap.
* Etnisch matchen is een van de werkwijzen van WIJ om optimaal aan te sluiten op allochtone doelgroepen. Daarom wordt de respondent soms doelbewust ingezet op bepaalde casussen.
* Taalbarrière is een knelpunt
* Wat voor Nederlanders als ‘’doorvragen’’ gezien wordt, kan het voor Antillianen/surinamers betekenen dat hulpverleners wijzen en oordelen. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie en hulpverleners band kan daarin lastig zijn, schaamte is daarin een grote factor.
* Overige vragen die ter plekke bedacht en gesteld zijn: ‘’Waar kan meer aan gedaan worden binnen de interculturele hulpverlening?’’ & ‘’Wat zou volgens jou een goede oplossing zijn om knelpunten binnen de interculturele hulpverlening op te lossen?’’:
* Benadering is belangrijk, denk hierbij aan gevoel van gelijkwaardigheid tot stand brengen in de hulpverlening. Laat bewoners merken dat ze gezien en gehoord zijn.
* Een oplossing kan gevonden worden in het bieden van een workshop.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondenten j |
| Functie | Generalist jeugd      |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren. |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Respondent benoemt dat hij/zij niet weet of hij/zij bewust bekwaam, bewust onbekwaam, onbewust bekwaam of onbewust onbekwaam is v.w.b. het handelen binnen de interculturele hulpverlening. Als er knelpunten ontstaan weet de respondent niet altijd wat raadzaam is om te doen maar gaat af op intuïtie. Desnoods wordt een collega die meer kennis van cultuur heeft gevraagd voor advies.
* respondent geeft aan dat haar/zijn culturele kennis niet altijd toereikend is en dat hij/zij daarom niet altijd weet of knelpunten zich voordoen door cultuurverschillen of interpersoonlijke verschillen.
* kinderen uit (Noord-)Afrikaanse landen kijken volwassenen niet aan als er tegen hen gesproken wordt. Als je hier geen weet van hebt als hulpverlener kan dat voor een knelpunt zorgen. Gedegen kennis over omgangsvormen van andere landen kan een oplossing zijn voor dit knelpunt.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondenten k |
| Functie | Generalist jeugd      |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren. |
| Belangrijkste uitkomsten  | * WIJ Groningen verwacht eigenaarschap van medewerkers. Dit houdt bijv. in dat een medewerker zelf weet of hij/zij bekwaam is om te werken binnen de interculturele hulpverlening en als er nog ontwikkel nodig is hierin, dat de medewerker dit uit eigen initiatief aankaart.
* Respondent geeft aan dat zijn/haar eerste benadering van mens tot mens is, niet gericht op cultuur.
* wees geïnteresseerd in de ander, wees jezelf en veroordeel niet, geeft de respondent aan als basishouding voor zichzelf.
* Daarentegen zijn er wel bepaalde culturele aspecten waarvan het handig is als je daar weet van hebt. Bijvoorbeeld dat in bepaalde Islamitische Noord-Afrikaanse landen de opvoeding voornamelijk op de vrouw wordt toegewezen, aldus de respondent
* Er is een casus waarin een Marokkaanse vrouw het contact af houd met de respondent. De respondent weet niet precies waarom het zo is maar het vermoeden is dat het komt vanwege zijn Nederlandse afkomst. Op dit moment weet de respondent niet wat raadzaam is om te doen zodat het contact bevorderd kan worden.
* Volgens de respondent is er geen training omtrent cultuur(sensitiviteit) dat wordt aangeboden via WIJ.
* Meer diversiteit in het WIJ-team lijkt de respondent goed om knelpunten te voorkomen. Bijvoorbeeld voor die casus met Marokkaanse vrouw, in dat geval kan misschien een Marokkaanse (of Noord-Afrikaanse) hulpverlener ingezet worden.
* Taalbarrière is een knelpunt, aldus de respondent.
* Er is geen eenduidige methode voor handelen binnen de interculturele hulpverlening, aldus respondent
 |

Bijlage 3 Interview cliënten WIJ BeijumVoor het onderzoeken van de ervaringen van de cliënten is getracht om cliënten uit specifieke casussen van WIJ Beijum te benaderen. Dit gaat om casussen waar hulpverlener en cliënt knelpunten hebben ervaren. Het is echter erg lastig gebleken om doeltreffend respondenten te werven. Ons is namelijk afgeraden om dergelijke casussen te onderzoeken omdat betrokken WIJ-medewerkers liever geen onverwerkte discussiepunten willen doen oplaaien. Desondanks hebben we de mogelijkheid gekregen om de database van WIJ Beijum te raadplegen om contactgegevens van allochtone bewoners op te zoeken. Hierdoor kunnen bewoners geraadpleegd worden. Ook al hebben die misschien niet direct knelpunten ervaren in het contact met WIJ Beijum, zij kunnen wel informatie verschaffen over welke behoeften zij hebben tijdens het contact met hulpverleners.

Een voorwaarde voor het contacteren van deze bewoners is dat de bewoners destijds, tijdens hun aanmelding bij WIJ, toegezegd hebben om anoniem deel te nemen aan kwaliteitsonderzoek. Helaas is gebleken dat veel allochtone bewoners in de database hebben aangegeven hier niet aan deel te willen nemen. Desondanks zijn er 3 allochtone cliënten gecontacteerd. Zie hieronder.

 Interviewleidraad semigestructureerd interview:

Inleiding

* Uitleg aanleiding onderzoek en interview

 Kern

* Hoe wordt de hulpverlening vanuit het WIJ-team ervaren?
* Welke culturele achtergrond heeft u?
* Zijn er ook moeilijkheden in het contact met hulpverleners die niet dezelfde culturele achtergrond hebben?
* Zijn er momenten geweest in het contact met WIJ-medewerkers, waarmee u vanuit u eigen culturele overtuigingen moeilijkheden ondervond?
* Wat heeft u nodig van de hulpverlener om een hulpverlenersrelatie op te bouwen?

Slot

* Heeft u nog vragen?
* Dankwoord

 **Uitkomsten interviews met cliënten**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Man van ongeveer 60 jaar en van Indonesische afkomst |
| Functie | / |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Knelpunten tussen cliënt en hulpverlener kunnen ontstaan door culturele achtergrond. Zo heeft de respondent vroeger ooit knelpunten ervaren met een hulpverlener van Molukse afkomst. Hierbij zou de hulpverlener de man ‘’niet gunnen’’ en samenwerking niet goed tot stand willen brengen. Dit alles speelde zich in jaren ‘70 af en buiten WIJ Groningen.
* De samenwerking met WIJ wordt als goed ervaren, WIJ-medewerkers helpen meneer goed.
* Meneer hoopt wel een huis te kunnen krijgen/regelen via WIJ, dit verwacht meneer van het WIJ.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Vrouw van ongeveer 40 jaar van Surinaams Hindoestaanse afkomst.  |
| Functie | / |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Ga als hulpverlener meer in op het gevoel/wat de problematiek van de cliënt teweeg brengt. Mw. had het idee dat de hulpverlener van WIJ vooral inging op wat zij zelf nog kon doen m.b.t. haar hulpvraag.
* Vrouwelijke hulpverlener was beter volgens mw. omdat zij meer op gevoel in ging.
* De hulpverlener moet iets vertellen over zichzelf zodat je niet het gevoel hebt dat je tegen een vreemde je problemen moet delen.
* De moeder van mw. is van eerste generatie Surinaams/Hindoestaans in Nederland. Wat zou uw moeder nodig hebben in het contact met hulpverleners?. Respondent geeft aan dat hulpverleners echt blijk moeten geven dat zij de tijd hebben en nemen om haar te begrijpen. Daarnaast altijd de checkvraag doen: ‘’begrijpt u (moeder van respondent) wat ik bedoel?’’.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Vrouw van ongeveer 70 jaar van Grieks/Turkse afkomst  |
| Functie | / |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om het praktijkprobleem te achterhalen en te concretiseren.  |
| Belangrijkste uitkomsten  | * De hulpverlening bij WIJ wordt over het algemeen als goed ervaren door mw., alleen als zij bij de entree komt en een (persoonlijke) vraag heeft moet zij dat stellen in een ruimte waar ook veel andere mensen (voornamelijk andere bewoners) aanwezig zijn. Dan kan mw. zich schamen, mw. vind dat het WIJ dit anders moet regelen.
* Mw ervaart geen knelpunten door cultuurverschillen.
 |

Bijlage 4 In gesprek met de opdrachtgever
De vragen die zijn gesteld tijdens het gesprek:

* Hoe ontvangen de WIJ-medewerkers informatie als het gaat om interculturele hv?
* Hoe kunnen we meer de cliënten betrekken in ons onderzoek?
* Welke trainingen, scholing wordt er vanuit WIJ aangeboden aan de medewerkers? (we krijgen namelijk wisselende antwoorden te horen vanuit voorgaande interviews)
* Wordt bekwaamheid van handelen binnen de interculturele hulpverlening getest (hoe krijgen jullie dit terug van cliënten, wordt dit bijgehouden etc.)?
* Hoe kan er meer aansluiting worden gevonden in het hv contact?

|  |  |
| --- | --- |
| Gesprek met  | De opdrachtgever |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Om cliënten te werven voor ons onderzoek kunnen we mogelijk bij de entree zitten en daarnaast WIJ-medewerkers vragen of zij een paar vragen aan hun cliënten van allochtone afkomst willen stellen
* Er is weinig aanbod, er wordt vanuit gegaan dat medewerkers het al kunnen.
* Wat in de praktijk opvalt is dat collega’s kijken met een bepaalde bril (veelal zitten op het culturele aspect) en daardoor aansluiting missen. Hierdoor missen ze de focus waar het om gaat. Conclusie medewerkers moeten meer kennis opdoen over doelgroep, aldus opdrachtgever.
* Bekwaamheid wordt niet getest, In eerste instantie wordt ervan uitgegaan dat je bekwaam genoeg bent om cultuursensitief werken. Als jij ergens tegenaan loopt dan wordt er verwacht dat jij dit zelf aankaart en met collega’s of een praktijkbegeleider overlegt. Vaak worden dan collega’s met eenzelfde culturele achtergrond als de betreffende cliënt geraadpleegd.
* Bewuste bekwaamheid realiseren bij de WIJ-medewerkers is van belang in als uitkomst voor ons onderzoek (weet je waarom je iets doet, wat je doet, wat beweegt er mee binnen het gezin, waarom handelen zij zoals zij handelen en vind je op basis daarvan een duurzame oplossing).
* Bewuste bekwaamheid kan volgens de opdrachtgever mogelijk tot stand worden gebracht door een reflectietool te introduceren. Deze kan dan gebruikt worden in de casuïstiek bijeenkomst. Ga jij cultuursensitief te werk, wat zijn mijn eigen normen en waarden en de gezinnen waar wij mee werken. Waar botst het in eigen en de ander zijn referentiekaders? → dergelijke vragen kunnen dan gesteld worden.

 |

## Bijlage 5 - Interviews om ontwerpeisen op te halen

**De respondenten**Voor het ophalen van ontwerpeisen is er gekozen om 8 WIJ-medewerkers en 2 externe professionals te vragen over cultuur(verschillen) en knelpunten die hieruit voortkomen binnen de hulpverlening. De 8 WIJ-medewerkers komen uit verschillende WIJ-teams waarvan het grootste gedeelte uit WIJ Beijum. Daarnaast hebben deze respondenten verschillende functies, te denken valt aan: projectleider, directielid, jeugdwerker, generalist jeugd en praktijkbegeleider. We hebben gekozen voor deze verscheidenheid aan functies zodat er een breed en duidelijk beeld verkregen kan worden over waar een mogelijke oplossing van het praktijkprobleem aan moet voldoen én hoe doeltreffende implementatie gerealiseerd kan worden.

Daarnaast lijkt het ons goed om professionals buiten WIJ Groningen te vragen naar hun bevindingen over de interculturele hulpverlening omdat het een nieuw licht kan werpen los van bestaande initiatieven en ideeën van WIJ Groningen. Na een aantal potentiële respondenten te hebben benaderd is het ons uiteindelijk gelukt om 2 docenten aan de Hanzehogeschool te Groningen te bevragen. Deze respondenten zijn ons geadviseerd door een ondersteunend docent van de eindopdracht. De respondenten hebben onderzoek gedaan naar een onderwerp dat betrekking heeft op ons onderzoek, namelijk institutioneel racisme. Daarom hebben wij deze respondenten bevraagd.

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | De opdrachtgever  |
| Functie | Praktijkbegeleider WIJ Beijum (tevens onze opdrachtgever) |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om te kijken wat de verlangens, wensen en eisen van de opdrachtgever zijn voor een oplossing van het praktijkprobleem. Tevens om contactgegevens van belangrijke respondenten op te doen.  |
| Interviewleidraad semigestructureerd interview | Inleiding Voorleggen in welke fase van het onderzoek we nu zitten. Kern* Zijn er bestaande werkwijzen binnen uw organisatie (of WIJ-team) om met knelpunten om te gaan? Of zijn er buiten uw organisatie werkwijzen waarmee u bekend bent?
* Stel dat wij een advies/product creëren die de hulpverlener handvatten biedt om knelpunten te trotseren, waar dienen we dan rekening mee te houden volgens u?
* Zou u een dergelijk advies raadplegen/product gebruiken om knelpunten op te lossen?

Zo nee, waarom niet? (vul nieuwe ontwerpeisen aan)(indien van toepassing onderstaande vraag voorleggen)* Hoe kunnen wij optimale implementatie van het product tot stand brengen?

Slot* Hebt u tips over welke respondenten wij binnen/buiten WIJ Groningen belangrijk zijn om te interviewen?
* Dankwoord
 |
| Belangrijkste uitkomsten  | * De oplossing kan misschien in de vorm van een stappenplan/folder gemaakt worden, in ieder geval iets dat er gemakkelijk bij gepakt kan worden.
* Als aanvulling op het punt hierboven zijn de volgende ideeën benoemd:

·         Themabijeenkomst·         (Rollen)spel·         Reflectietool* Het product dient algemeen inzetbaar te zijn, zodat het ook gebruikt kan worden door andere WIJ-teams.
* Er is een team binnen WIJ dat het diversiteitsteam heet. Een tip is om deze ook te raadplegen.
* Raadpleeg ook het directieteam voor duidelijkheid over financiën, implementatie etc.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | 4 werknemers van WIJ Beijum (Brainwrite-sessie) |
| Functie(s) | generalist jeugd, jeugdwerkers en algemeen maatschappelijk werkers |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om te kijken wat de verlangens, wensen en eisen vanuit de WIJ-medewerkers zijn voor een oplossing van het praktijkprobleem.  |
| Interviewvragen | Naar aanleiding van de gegenereerde ideeën zijn vragen gesteld als: * Hoe draagt dit idee bij aan het oplossen van knelpunten?
* Is dit een idee dat al wordt ingezet bij andere organisaties?
* Waar dienen wij rekening mee te houden bij realiseren van dit idee?
 |
| Belangrijkste uitkomsten  | * WIJ-medewerkers vinden reflecteren belangrijk om zichzelf  te ontwikkelen voor wat betreft de interculturele hulpverlening.
* Bij WIJ Beijum is de mogelijkheid tot reflecteren op het handelen in de praktijk al geïmplementeerd in de vorm van casuïstiek. Een oplossing kan (een vorm van) dit concept aannemen geven de WIJ-medewerkers aan.
* WIJ-medewerkers geven aan dat zij met vragen over andere culturen graag gebruik maken van de expertise van collega’s die eenzelfde culturele achtergrond hebben als de betreffende cliënt. Dit komt omdat zij van mening zijn dat zij zelf niet over alle kennis en vaardigheden beschikken waarover een collega met dezelfde culturele achtergrond als de cliënt wel over beschikt.
* De WIJ-medewerkers geven aan dat een training over cultuursensitieve vaardigheden in hun ogen een oplossing kan zijn voor het praktijkprobleem. Binnen WIJ Groningen is het platform *WIJ Academy* dat trainingen aanbiedt aan WIJ-medewerkers, al een bekend fenomeen. De tip vanuit de WIJ-medewerkers is om dit platform te gebruiken
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondenten a & b |
| Functie | Docent en/of supervisor op de Hanzehogeschool Groningen |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om een beeld te krijgen hoe een dergelijk onderzoek verloopt en waar rekening mee gehouden moet worden *(personen a & b hebben namelijk onderzoek gedaan naar culturele aspecten op samenlevingsniveau en zijn aangesloten bij het onderzoeksteam die onderzoek heeft gedaan naar institutioneel racisme).* |
| Interviewleidraad semigestructureerd interview | Inleiding * Uitleg aanleiding onderzoek en interview
* Wilt u zichzelf voorstellen? (Indien van toepassing)

Kern* Heeft u knelpunten ervaren tijdens het werken met cliënten van een andere culturele achtergrond?

Zo ja, wat doet u dan om deze knelpunten te trotseren?Zo nee, op welke manier handelt u dan tijdens het contact met de cliënt waardoor knelpunten vermeden worden?* Zijn er bestaande werkwijzen binnen uw organisatie (of WIJ-team) om met deze knelpunten om te gaan? Of zijn er buiten uw organisatie werkwijzen waarmee u bekend bent?
* Stel dat wij een advies/product creëren die de hulpverlener handvatten biedt om knelpunten te trotseren, waar dienen we dan rekening mee te houden volgens u?
* Zou u een dergelijk advies raadplegen/product gebruiken om knelpunten op te lossen?

Zo nee, waarom niet? (vul nieuwe ontwerpeisen aan)(indien van toepassing onderstaande vraag voorleggen)* Hoe kunnen wij optimale implementatie van het product tot stand brengen?

Slot* Heeft u nog vragen?
* Dankwoord
 |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Personen a & b kaarten aan dat zij voor hun onderzoek weinig animo en erkenning onder (autochtone) medewerkers kregen. Personen a & b geven aan dat wij hier ook rekening mee moeten houden voor ons onderzoek
* zoek enthousiaste WIJ-medewerkers, die het praktijkprobleem erkennen. Dit komt ten goede voor het advies en product.
* Implementeer het product op management niveau
* Creëer een groep die het product opneemt in het programma van de medewerkers
* Volgens personen a & b is intervisie (reflecteren) een goede manier om in gesprek te gaan over knelpunten.
* Ieder persoon is uniek ook binnen dezelfde gemeenschap/cultuur.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondenten c |
| Functie | Jeugdwerker uit WIJ Oosterpark    |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om de beleving, aanpak en kennis van (een medewerker van) een ander WIJ-team t.a.v. interculturele hulpverlening aan te horen. Ook heeft respondent c ervaring met de interculturele hulpverlening. |
| Interviewleidraad semigestructureerd interview | Inleiding * Uitleg aanleiding onderzoek en interview
* Wilt u zichzelf voorstellen? (Indien van toepassing)

Kern* Heeft u knelpunten ervaren tijdens het werken met cliënten van een andere culturele achtergrond?

Zo ja, wat doet u dan om deze knelpunten te trotseren?Zo nee, op welke manier handelt u dan tijdens het contact met de cliënt waardoor knelpunten vermeden worden?* Zijn er bestaande werkwijzen binnen uw organisatie (of WIJ-team) om met deze knelpunten om te gaan? Of zijn er buiten uw organisatie werkwijzen waarmee u bekend bent?
* Stel dat wij een advies/product creëren die de hulpverlener handvatten biedt om knelpunten te trotseren, waar dienen we dan rekening mee te houden volgens u?
* Zou u een dergelijk advies raadplegen/product gebruiken om knelpunten op te lossen?

Zo nee, waarom niet? (vul nieuwe ontwerpeisen aan)(indien van toepassing onderstaande vraag voorleggen)* Hoe kunnen wij optimale implementatie van het product tot stand brengen?

Slot* Heeft u nog vragen?
* Dankwoord
 |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Persoon c is onlangs afgestudeerd en heeft een onderzoek moeten uitvoeren in een wijk waar mensen van veel verschillende culturele achtergronden zijn.
* persoon c geeft aan dat zij geen weet heeft van methodieken waar WIJ Oosterpark mee werkt t.a.v. interculturele hulpverlening. Er is volgens haar geen vooropgelegde/eenduidige methode.
* persoon c geeft aan naast de Nederlandse, ook Noord-Afrikaanse roots te hebben. Dit heeft haar in sommige casussen bij WIJ geholpen om het ijs te breken.
* De respondent gaf aan dat, om als hulpverlener vaardig te worden in de interculturele hulpverlening, er allereerst een toegankelijke houding moet zijn ten aanzien van andere culturen, visies en gebruiken.
* Wederom is geadviseerd om het diversiteitsteam te interviewen.
* Het 6 dimensie-model van Hofstede (z.d.) is genoemd als mogelijke oplossing of deel van een oplossing voor het praktijkprobleem. Dit model moet echter alleen gebruikt worden om enig inzicht te verschaffen over andere culturen en kan nooit leidend zijn in het achterhalen van persoonlijke eigenschappen van een individu.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondenten d |
| Functie | Projectleider Diversiteitsteam WIJ Groningen  |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Omdat het diversiteitsteam ooit door het WIJ is opgericht, o.a. voor vragen omtrent interculturele hulpverlening. De kennis en ideeën van persoon d lijken ons daarom goed bruikbaar voor ons onderzoek.  |
| Interviewleidraad semigestructureerd interview | Inleiding * Uitleg aanleiding onderzoek en interview
* Wilt u zichzelf voorstellen? (Indien van toepassing)

Kern * Waarom is het diversiteitsteam ontstaan?
* Wat zijn jullie werkzaamheden en waarvoor kunnen werknemers van WIJ bij jullie terecht?
* Wat bestaat er al binnen WIJ Groningen om interculturele kennis en vaardigheden optimaliseren/te testen/te ontwikkelen?
* Welke werkwijzen hebben jullie om knelpunten binnen de interculturele hulpverlening te trotseren?
* Wij hebben een idee van een stappenplan inclusief reflectietool. Waar dienen wij volgens u rekening mee te houden bij het opstellen van een reflectietool?

Slot * Heeft u nog vragen?
* Dankwoord
 |
| Belangrijkste uitkomsten  | * De werkzaamheden van het diversiteitsteam sluiten aan op het onderwerp cultuur en knelpunten binnen de interculturele hulpverlening. Het team bestaat uit 7 leden die allen een bepaalde expertise hebben. Dit kan bijvoorbeeld gaan over expertise van bepaalde bevolkingsgroepen, integratie of reflecteren.
* Volgens de respondent is het tijdens ieder contact in de hulpverlening, en daarom ook in de interculturele hulpverlening, belangrijk dat je een open- en nieuwsgierige houding hebt naar de ander. Bij het aanreiken van handvatten voor de WIJ-medewerkers dient een dergelijke basishouding meegenomen te worden geeft de respondent aan.
* Daarnaast gaf de respondent aan dat veiligheid binnen team belangrijk is als er onderwerpen worden aangesneden over cultuur(verschillen). Werknemers moeten zich veilig voelen, anders stellen ze zich mogelijk niet open en komen belangrijke onderwerpen over de interculturele hulpverlening niet aanbod.
* Werknemers van WIJ Groningen zijn niet goed op de hoogte van het bestaan van en de werkzaamheden van het diversiteitsteam. Bij een oplossing voor het praktijkprobleem moet de naamsbekendheid van het diversiteitsteam vergroot worden.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gesproken met** | Respondent e |
| Functie | Directielid WIJ Groningen  |
| Waarom gesproken met deze perso(o)n(en)? | Om te achterhalen wat iemand in het directieteam vind van het praktijkprobleem, hoe een mogelijke oplossing eruit kan zien en waar rekening mee gehouden dient te worden. |
| Interviewleidraad semigestructureerd interview | Inleiding * Uitleg aanleiding onderzoek en interview
* Wilt u zichzelf voorstellen? (Indien van toepassing)

Kern * Welke werkwijzen zijn er binnen WIJ om knelpunten binnen de interculturele hulpverlening te trotseren? Of zijn er buiten de organisatie werkwijzen waarmee u bekend bent?
* Stel dat wij een advies/product creëren die de hulpverlener handvatten biedt om knelpunten te trotseren, waar dienen we dan rekening mee te houden volgens u?
* Wij hebben een idee van een stappenplan inclusief reflectietool. Waar dienen wij volgens u rekening mee te houden bij het opstellen van een reflectietool?
* Zou u een dergelijk advies raadplegen/product gebruiken om knelpunten op te lossen?

Zo nee, waarom niet? (vul nieuwe ontwerpeisen aan)(indien van toepassing onderstaande vraag voorleggen)* Hoe kunnen wij optimale implementatie van het product tot stand brengen?

Slot * Heeft u nog vragen?
* Dankwoord
 |
| Belangrijkste uitkomsten  | * Het onderzoek is volgens persoon e actueel en belangrijk. Het staat al enigszins op de agenda van WIJ Groningen. Dit zien we bijvoorbeeld terug in het diversiteitsteam dat 3 jaar geleden is aangesteld.
* Het streven van het directieteam is om diversiteit binnen de WIJ-teams te realiseren. De teams moeten een afspiegeling zijn van de huidige maatschappij, aldus persoon e.
* Persoon e kaart aan dat implementeren bij WIJ Groningen nog een ontwikkelpunt is. Om toch enige zekerheid te hebben voor een goede implementatie gaf het directielid een 4-tal stappen mee: *1. Pilot draaien, ‘kinderziektes’ eruit halen.2. Binnen het management team (MT) inbrengen, zo van dit is iets waar we allemaal mee willen/moeten werken.3. Hoe moet het geïmplementeerd worden? Wat hebben mensen nodig om dit ook te kunnen? Denk aan praktijkbegeleiders en gedragswetenschappers die wegwijs moeten raken met het stappenplan4. Directie (formeel vast laten stellen) zet het in proces en dan komt het in het kwaliteitsboek en dan wordt het na zoveel maanden geëvalueerd.*
* Hoeveel een oplossing mag kosten is niet duidelijk geworden met het interview. Een stappenplan of folder zou bijvoorbeeld financieel goed uitvoerbaar zijn omdat het papier, printen en plastificeren onder de standaardbegroting van WIJ Groningen valt
* Een hulpverlener moet een bepaalde basishouding moet hebben om te werken met mensen van verschillende culturele achtergronden. Dit dient een nieuwsgierige, open houding te zijn ten aanzien van andere culturen.
* Persoon e zegt niet in doelgroepen te willen denken. Ook het etnisch matchen wat een methode is binnen WIJ is niet altijd aan te raden volgens persoon d. Hij vind dat iedereen in principe bekwaam moet zijn om een ander te ondersteunen. Als onderbouwing: je gaat ook niet vrouw op vrouw doen, of lesbie op lesbie, waarom dan bijvoorbeeld wel Surinamer op Surinamer.
 |

## Bijlage 6 Top 3 ideeën uit de brainwrite-sessie

|  |
| --- |
| **Deelnemer 1 - top 3 ideeën** |
| * 1. Cultuurcoach
 |
| 2.    Training gericht op omgaan met cultuurverschillen |
| 3.    Reflectietool |

|  |
| --- |
| **Deelnemer 2 - top 3 ideeën** |
| 1. Cultuurcoach
 |
| 2.    Training gericht op omgaan met cultuur |
| 3.    Format schrijven van alle knelpunten, vervolgens één keer in de zoveel tijd bespreekbaar maken tijdens casuïstiek om iedereen op de hoogte te brengen van mogelijk knelpunten. Oplossing voor de knelpunten moet gezocht worden, als dat niet binnen het eigen team gevonden kan worden moet er een tool zijn waarin algemene oplossingen staan voor de knelpunten |

|  |
| --- |
| **Deelnemer 3 - top 3 ideeën** |
| * 1. Cultuurcoach
 |
| 2.    Spel (in spelvorm casuïstiek inbrengen) middels reflecteren, rollenspel, knelpunten belichten & samen tot oplossingen komen |
| 3.    Gerichtere diversiteit binnen personeel (o.a. om advies te vragen en om bewoners hierop te koppelen, ofwel etnisch matchen) |

|  |
| --- |
| **Deelnemer 4 - top 3 ideeën** |
| 1. Reflectietool
 |
| 2.      Spel (in spelvorm casuïstiek inbrengen) middels reflecteren, rollenspel, knelpunten belichten & samen tot oplossingen komen |
| 3.      Gerichtere diversiteit binnen personeel (o.a. om advies te vragen en om bewoners hierop te koppelen, ofwel etnisch matchen) |

Bijlage 7 Brainwrite-methodeOm te achterhalen welke ideeën de WIJ-medewerkers hebben ten aanzien van een oplossing voor het praktijkprobleem, is er naast interviewen ook gebruik gemaakt van de methode brainwriting. Brainwriting is in groepsvorm veel ideeën genereren op schrift, die aansluiten op het onderwerp waar een oplossing voor bedacht moet worden (Van ‘t Veer et al., 2020). Er is gekozen om brainwriting vorm te geven middels de 4-3-5 methode. Dit houdt in dat 4 WIJ-medewerkers 3 ideeën in 5 minuten bedenken. Na deze eerste ronde van 5 minuten worden de papieren met de klok mee doorgegeven. Vervolgens gaat de volgende ronde in en is het de bedoeling dat de deelnemers het al ingevulde papier met ideeën aanvullen of nieuwe ideeën opschrijven. Dan gaat de volgende ronde weer in en geeft de deelnemer zijn papier weer door. Na 4 rondes eindigt het generen van ideeën en worden de deelnemers geïnstrueerd om een top 3 te maken van alle ideeën die zijn opgeschreven.

Om alle gegenereerde ideeën inzichtelijk te maken voor de WIJ-medewerkers werden de ideeën op een tafel gelegd waar de deelnemers bij langs konden lopen. Zij schreven vervolgens hun 3 favoriete ideeën op en geven een toelichting over waarom zij denken dat hun top 3 van ideeën de oplossing voor het praktijkprobleem kunnen zijn.

Bijlage 8 Het TOPOI-modelIn ons onderzoek hebben we de theorie van Hoffman (2018) betrokken. Hierin wordt een reflectietool omschreven die ondersteuning biedt aan professionals die knelpunten ervaren binnen de interculturele hulpverlening. De reflectievragen zijn aan de hand van 5 dimensies vormgegeven. Deze 5 dimensies vormen het TOPOI-model. In het TOPOI-model staan reflectievragen die de professional handvatten biedt om verschillen en misverstanden in de interculturele hulpverlening te achterhalen en op te lossen. De verschillende gebieden van het TOPOI-model zijn met elkaar verbonden en beïnvloeden elkaar. Bij het toepassen van het model is het dan ook niet vereist om elk gebied van boven naar beneden af te werken. Ook hoeft bij de analyse van een situatie niet elk gebied afgewerkt te worden. De reflectievragen die per gebied gesteld dienen te worden zijn (Hoffman, 2018):

* Wat is mijn aandeel? Wat doe ik, wat zeg ik dat de ander zo doet?
* Wat is het aandeel van de ander dat ik zo doe?
* Wat is de invloed vanuit de sociale omgeving: de sociale representaties van heersende waarden, normen, beelden, praktijken, ervaringen, opvattingen en betekenissen op ieders communicatie?

 Bovenstaande reflectievragen kunnen per dimensie gesteld worden. De 5 dimensies worden hieronder weergegeven:

*Begripsaanduiding: Deelnemer(s) = de WIJ-medewerker en de betreffende allochtone bewoner(s).*

**T**aal: Hierbij letten we op non-verbale en verbale communicatie van de deelnemers van het gesprek.

**O**rdening: Hierbij letten we op zienswijze en denkwijze (referentiekader) van de deelnemers van het gesprek.

**P**ersonen: Hierbij letten we op de rol die de deelnemers van het gesprek aannemen. Te denken valt aan gelijkheid en verschil in rollen tijdens de communicatie.

**O**rganisatie: Hierbij letten we op de maatschappelijke en organisatorische omgeving waarbinnen communicatie plaatsvindt. Waar heb ik als WIJ-medewerker rekening mee te houden?

**I**nzet: Hierbij letten we op het (kunnen) zien en erkennen van ieders onderliggende motieven, gevoelens, behoeften, verlangens en waarden waarom betrokken deelnemers  doen wat ze doen.

## Bijlage 9 De ontwerpeisen waaraan voldaan zijn voor het prototype idee

* Het product moet meer bewustzijn creëren rondom mogelijke culturele verschillen
* Het product moet de uniekheid van de mens meer in kaart brengen los van cultuur en gemeenschap
* Het product moet meer inzicht bieden in de eigen expertise dit kan worden uitgevoerd in een intervisie of doormiddel van een reflectie.
* Het product moet bijdragen aan een nieuwsgierige-, open houding van de professional t.a.v. andere culturen, visies en gebruiken.
* Een onderdeel van het product zou casuïstiek kunnen zijn
* Het product moet er makkelijk kunnen worden bij gepakt (dus in de vorm van een folder of stappenplan)
* Het product moet de 6 dimensies van Hofstede includeren, echter alleen om enig inzicht te verschaffen over andere culturen, het kan nooit leidend zijn voor het achterhalen van persoonlijke eigenschappen van een individu.
* Het product moet uitvoerbaar zijn binnen 60 min
* Het product moet de WIJ-medewerkers handvatten bieden om kennis en vaardigheden omtrent cultuur te optimaliseren
* Het product moet gericht zijn op het gebruiken van of aanvullen van bestaande concepten als de WIJ Academy en casuïstiek
* Als het product over reflecteren gaat moeten we de reflectievragen uit het TOPOI-model hierin betrekken
* Het product moet de basishouding van Baart (2001) includeren

Bijlage 10 Thematic analysis
Thematic analysis is een methode waarbij kwalitatieve data tot een overzichtelijk geheel kan worden gebracht door gebruikt te maken van thema’s (Van ‘t Veer et al., 2020). Hiervoor zijn 5-stappen gemaakt. Wij hebben deze 5-stappen gevolgd om de resultaten uit de interviews met de 8 WIJ-medewerkers en 2 externe professionals overzichtelijk te krijgen.

***Stap 1 Ruwe data voorbereiden op analyse***De interviews hebben zowel fysiek als online plaatsgevonden. Bij alle interviews hebben we toestemming gekregen van de respondenten om het interview op te nemen. Dit maakt het voor ons gemakkelijk om deze stap uit te voeren. In deze stap is het namelijk de bedoeling om alles wat besproken is te transcriberen. Wij hebben daarentegen het interview niet getranscribeerd maar alleen de belangrijkste aspecten uit de antwoorden op de vragen overgetypt. Het resultaat hiervan is een samenvatting die is opgenomen in bijlage 5.

***Stap 2 en 3 Eerste codering en validatie van de codes***In deze stappen hebben we de samenvattingen van de interviews gecodeerd, dat wil zeggen de meest belangrijke zaken, opvattingen, perspectieven etc. gemarkeerd. Idealiter stellen Van ‘t Veer et al. (2020) dat gebruikers dit apart van elkaar doen zodat de thema’s bediscussieerd en vergeleken kunnen worden. Wij hebben het echter samen gedaan en direct gediscussieerd over zelf ingebrachte thema’s. Dit hebben we gedaan omdat het naar onze mening efficiënter is.

***Stap 4 en 5 Geef namen aan de codes en vorm thema’s***In deze stappen hebben we de codes die met elkaar te maken hebben geclusterd. Uiteindelijk hebben we een overzicht gekregen van alle verschillende groepen geclusterde codes en hebben we de verschillende groepen voorzien van een naam, ofwel thema. Wij hebben de thema’s overzichtelijk gemaakt door de titel een kleur te geven en door onder puntsgewijs de belangrijkste uitkomsten te plaatsen. Zie hieronder voor het resultaat:

|  |
| --- |
| manieren om knelpunten te trotseren:* reflecteren (rollenspel o.i.d.), waarbij een gevoel van veiligheid binnen de teams gewaarborgd moet worden als er beladen onderwerpen te bespreken zijn (zoals knelpunten in de interculturele hulpverlening).
* gebruik maken van expertise van andere collega’s
* training over cultuursensitiviteit
* naamsbekendheid van diversiteitsteam verhogen

Voorwaarde om te handelen binnen interculturele hv.:* erkenning
* ieder persoon is uniek ondanks deelname aan cultuur
* open houding/nieuwsgierige houding hebben t.o.v. andere culturen
* WIJ-teams moeten afspiegeling zijn van de huidige maatschappij, aldus directielid

over de implementatie van een product:* implementeren is nog een ontwikkelpunt bij WIJ
* hoeveel een oplossing mag kosten is onduidelijk maar (bij wijze van spreken een 100 aantal) stappenplannen uitprinten is financieel prima haalbaar.
* algemene inzetbaarheid van product is van belang (dus niet alleen voor WIJ-Beijum maar voor alle WIJ-teams)

Geen duurzame oplossing voor het praktijkprobleem:* etnisch matchen is niet de optimale oplossing
 |