

## Diversiteit in de hulp aan nieuwkomers

Oktober 2022

Naar aanleiding van signalen uit de Klankbordgroep Vluchtelingen (KVA) over cultuurverschillen, miscommunicatie, kennisgebrek en angst zijn er twee bijeenkomsten georganiseerd om hierover in gesprek te gaan. In dit advies lees je de uitkomsten en de aanbevelingen.

Op 23 maart sloten wij aan bij een bijeenkomst van de KVA over negatieve beeldvorming van de Jeugdbescherming en andere organisaties rondom veiligheid. De KVA organiseerde deze bijeenkomst om elkaar beter te leren kennen en samen te zoeken naar oplossingen. Ook de gemeente, Jeugdbescherming en het OKT waren aanwezig op deze bijeenkomst. Omdat het thema aansluit op het project over diversiteit zijn we in mei nog een keer langs geweest bij de KVA om daarover in gesprek te gaan.

### **Kennis over culturen delen**

De manier van opvoeden en de rol van de overheid en hulporganisatie in Nederland verschilt met de meeste landen van herkomst van nieuwkomers. Zowel nieuwkomers als hulpverleners weten te weinig over elkaars cultuur om elkaar goed te begrijpen en samen te werken aan verbetering en herstel. Hierdoor ontstaat miscommunicatie, weerstand, angst en wantrouwen.

#### Aanbevelingen om nieuwkomers te informeren over opvoed- en hulpcultuur in Nederland

- Verwerk kennis over opvoeden, de rol van de overheid en hulporganisaties in de inburgeringscursus voor nieuwkomers
- In de kennismakingsfase is het belangrijk om duidelijk uitleg te geven over waarom jouw hulporganisatie is betrokken en hoe je kan helpen om de situatie te verbeteren. Vooral bij ouders die aangemeld zijn door anderen of waarbij hulp is opgelegd wegens onveiligheid. Help ze accepteren dat hulp nodig is door uit te leggen wat de negatieve gevolgen zijn voor het kind. Ouders willen het beste voor hun kind(eren). Als zij inzien dat hun gedrag/manier van opvoeden schadelijk is willen ze dat veranderen en kan je helpen met het 'hoe'. Zie ook het kopje 'Eerst contact, dan contract' over hoe je deze uitleg kan opbouwen in de kennismakingsfase.
- Kijk verder dan jouw eigen organisatie en informeer ook over hulp die andere organisaties bieden om nieuwkomers verder te begeleiden.

#### Aanbevelingen om hulpverleners te informeren over de culturen van nieuwkomers

- Maak gebruik van nieuwkomers, zoals de leden van de KVA, om informatie te verzamelen en delen over de verschillende culturen. Dat kan bijvoorbeeld door nieuwkomers in te zetten voor voorlichtingsbijeenkomsten.
- Verdiep je in de cultuur van cliënten door je in te lezen of iemand in jouw omgeving (bijv. een collega met dezelfde cultuur) te bevragen.
- Maak gebruik van het netwerk van nieuwkomers door bijv. mee te geven dat ze iemand mee mogen nemen naar het gesprek. Die kan ook helpen om dingen goed uit te leggen en eventueel vertalen als nodig.

## **Eerst contact, dan contract**

Wantrouwen en angst neem je weg door te werken aan een vertrouwensband. Daarvoor is het hebben van een klik erg belangrijk. Voor een klik hoef je niet van dezelfde cultuur te zijn, maar zou je wel kennis moeten hebben van de cultuur om je in te kunnen leven en aan te passen.

In Nederland zijn de meeste hulpverleners zakelijk en afstandelijk. Leden van de KVA geven aan dat er vaak een lijstje wordt afgewerkt en er te veel nadruk gelegd wordt op het 'moeten' en de regels. Ook wordt de beperkte bereikbaarheid en contactmomenten, bureaucratie en automatische antwoorden gezien als een knelpunt. Hierdoor voelen nieuwkomers zich een nummertje en krijgen ze te maken met stereotypering. Dit voelt oneerlijk en geeft het gevoel dat de overheid en hulpverleners geen vertrouwen hebben in hun. Deze aspecten zorgen voor wantrouwen i.p.v. vertrouwen.

*"Mijn eerste begeleider wilde mij bij binnenkomst de Nederlandse etiquette aanleren. Hij vroeg mij om mijn jas uit te doen, omdat ze dat zo doen in Nederland. Ik zei dat ik de etiquette ken, maar hij bleef maar doorgaan met uitleggen van de regels. Dat voelde beschamend en beledigend."*

### Aanbevelingen om een vertrouwensband om te bouwen

- Houding: wees vriendelijk en toon oprechte interesse en empathie, ook voor de kleine dingen die belangrijk zijn in het leven van een cliënt. Dat leidt tot sympathie en is de start van het bouwen aan een vertrouwensband.
- Een goede eerste indruk is cruciaal: steek de eerste afspraak laagdrempelig in met focus op kennismaken. Wie ben je, wat doe je, wat zijn interesses en behoeftes? Vooral NIET over regels praten of Nederlandse etiquette willen aanleren in een eerste afspraak.
- Durf te spelen met verschillende rollen. Je bent niet alleen de begeleider die alle antwoorden en oplossingen tot z'n beschikking heeft, maar je bent daarnaast (en vooral ook) die begeleider die 'onwetend' en zoekend durft te zijn. Het is dus belangrijk dat een begeleider zich kan inleven in wie DEZE cliënt is in DEZE situatie op DIT moment. Dat begint met luisteren en observeren, een open houding aannemen en ook vragen wat een cliënt er nu zelf van vindt.
- Geef na de kennismaking uitleg over wat jouw organisatie en/of andere betrokken organisaties doen, wat hun rechten zijn en wat ze kunnen verwachten. NIET overtuigen, maar help ze accepteren dat er hulp nodig is door meer begrip te creëren over elkaar (ouders, kinderen en hulpverlener).
- Vier ook de kleine successen. Als het lukt om samen problemen op te lossen groeit het vertrouwen.

### ***"Geef nieuwkomers de tijd om te leren omgaan met mensen in Nederland"***

Bij nieuwkomers waar sprake is van een schaamtecultuur is open zijn over problemen in het gezin niet gebruikelijk. Zonder vertrouwensband zullen ze ook niet open zijn over of er geen klik is of klagen en een reactie bespreekbaar maken, omdat zij afhankelijk zijn van de hulp.

### Aanbevelingen

- Het is belangrijk om een veilige setting te creëren om knelpunten aan te geven. Leg uit wat hun rechten zijn, stel ze gerust en maak duidelijk dat ze niet bang hoeven te zijn dat de hulp

stopt en dat jij er bent om ze te helpen. De cliënt iemand laten meenemen uit het eigen netwerk kan ook helpen om een veilige setting te creëren. Bespreek behoeften hierin tijdens de kennismaking en sluit daarop aan.

- Als het niet klikt met een begeleider hoef je niet meteen te switchen. Het kan helpen om een collega of iemand die dichterbij een cliënt staat te vragen om te helpen bij het verbeteren van het contact. Maak gebruik van elkaars kennis en kunde. Zo kan je weerstand ombuigen naar samenwerking.

*Mijn collega bij Sensazorg was vanaf de start vriendelijk en was bekend met de Eritrese gewoontes. Maar toch wilde het gezin graag een begeleider die hun taal sprak en wilde ze geen contact meer met hun Nederlandse begeleider. De oplossing die we bedacht hadden was dat ik mijn collega een paar maanden ga helpen om het contact te verbeteren. Ik ben het eerste gesprek samen met collega op huisbezoek geweest en heb uitgelegd wat Sensazorg doet, wat Veilig Thuis, Jeugdbescherming en andere organisaties zijn en doen die betrokken zijn. Hierdoor kwam het gezin tot het besef dat het probleem te groot is en kan je ze helpen accepteren dat ze daar hulp bij nodig hebben. Met mijn hulp hebben ze toch een vertrouwensband kunnen opbouwen met mijn collega. Nu willen ze alleen nog maar mijn Nederlandse collega en niet meer wisselen."*

Nieuwkomers zijn niet gewend aan de manier van communiceren in de Nederlandse hulpverlening. Leden van de KVA geven aan dat zij zich vaak moeten verantwoorden en de gesprekken te gekaderd zijn.

#### Aanbevelingen

- Besteed aan de start van de hulpverleningsrelatie aandacht aan hoe je met elkaar wilt communiceren en zorg dat het op elkaar aansluit van beide kanten. Hierin is o.a. belangrijk om op hetzelfde taalniveau te communiceren. Als hier verschil in zit zou de hulpverlener zich moeten aanpassen op de cliënt en regelmatig checken of jullie elkaar goed begrijpen (spiegelen). Naar mate jullie elkaar beter kennen zal het afstemmen ook makkelijker worden en kan je beter inschatten wat de signaalwaarde is van bepaald gedrag.
- Geef nieuwkomers de ruimte om zich te uiten door geduldig en nieuwsgierig te zijn in gesprek. Vraag door en luister actief. Zorg ervoor dat zij zich niet hoeven te verdedigen door niet te streng de nadruk te leggen op de regels en geef ruimte om fouten te maken.
- Door duidelijk uit te leggen waarom bepaald gedrag niet normaal en/of schadelijk is kan je nieuwkomers helpen accepteren dat hulp nodig is.

#### **Investeren in het netwerk**

In de eerste fase is het lastig voor nieuwkomers om een stap achteruit te doen en te zien dat de kinderen ook last kunnen hebben van eigen trauma's of trauma's van ouders. Nieuwkomers willen een nieuw leven opbouwen in Nederland en zitten vaak nog in overlevingsstand. Het regelen van bestaanszekerheid (wonen en werken) is dan prioriteit en daarna pas is er ruimte om zaken rondom de opvoeding van de kinderen te regelen. Naast het duidelijk uitleggen en helpen accepteren is het daarom ook belangrijk om te investeren in het netwerk van nieuwkomers. Zij hebben behoefte aan zowel een sociaal als een professioneel netwerk die kan helpen om hun weg te vinden in Nederland. Het netwerk kan helpen in het vertalen van de structuur in de hulpverlening en in de communicatie tussen cliënt en hulpverlener, waardoor het makkelijker wordt om ook zelf aan de bel te trekken als

hulp nodig is. Netwerken zijn ook belangrijk om werk te vinden, waardoor bestaanszekerheid sneller bereikt kan worden en je ruimte creëert om te werken aan problemen binnen het gezin. De gemeente helpt bij stappen voor een cv en sollicitatiegesprek, maar het VINDEN van werk gebeurt meestal via netwerken.

#### Aanbevelingen om statushouders te helpen in het opbouwen van een netwerk

- Informeer nieuwkomers over organisaties of groepen waar zij in contact kunnen komen met gelijkgestemden. [BOOST Amsterdam](#) is een organisatie die werkt met nieuwkomers waar leden van de KVA goede ervaringen mee hebben. Denk hierbij ook aan groepen op sociale media.
- Als begeleider kan jij ook onderdeel worden van het netwerk van nieuwkomers als jullie een goede relatie hebben met elkaar. Dan kan je ook helpen met het opbouwen van hun netwerk door jouw eigen (professionele) netwerk in te zetten.

#### **Verschillen tussen ouder, kind en het netwerk**

Als hulpverlener kan je ook te maken krijgen met verschillen tussen ouder(s), kind(eren) en het netwerk daar omheen die voor problemen in de opvoeding kunnen leiden. Twee voorbeelden ter illustratie: 1) Ouders zijn bang om hun kinderen te begrenzen door angst voor consequenties, waardoor zij hun kinderen verwennen. Hier kunnen kinderen misbruik van maken, omdat zij sneller integreren dan hun ouders. 2) Bepaalde thema's, zoals (homo)seksualiteit, liggen gevoelig in sommige culturen. Het verschil in normen en waarden kan leiden tot afstand, onbegrip en in het uiterste geval een conflictsituatie tussen ouders en hun kind.

#### Aanbeveling

- Het is belangrijk dat de verschillende partijen elkaar beter gaan begrijpen door de verschillende perspectieven bij elkaar te brengen en daarover in gesprek te gaan. Hierbij is het weer belangrijk om te helpen accepteren en niet overtuigen. Dit gesprek zou begeleidt moeten worden door iemand die kennis heeft van beide culturen en onpartijdig is, zoals een intercultureel mediator.
- Help ouders met hoe zij goed kunnen reageren op verschillen tussen ouder en kind.

#### **Tot slot**

Je moet de wil en geduld hebben om nieuwkomers te leren kennen en te laten wennen aan de structuren in Nederland. Dat vergt aanpassingsvermogen en bereidbaarheid om verder te kijken dan de eigen organisatie. Geef ruimte om fouten te maken door niet te streng op de regels te zitten en er te snel consequenties aan te verbinden. En door vertrouwen te geven kan je ook vertrouwen krijgen.

Met vriendelijke groet,

Jeugdplatform Amsterdam en Klankbordgroep Vluchtelingen