



Lol in cultuursensitief werken

Eindrapport

Maart 2018



INTERCULTURELE GESPREKSVOERING EN CULTUURSENSITIEF WERKEN IN DE HULPVERLENING

VROEGSIGNALERING LVB EN GGZ BIJ MIGRANTENJEUGD

Live Online Learning!



Lol in cultuursensitief werken

Evaluatie-onderzoek 'Live Online Leren
training in cultuursensitief werken bij
kwetsbare migrantenjeugd'

Gemeente Rotterdam
Onderzoek & Business Intelligence

Februari 2018

© Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence, 2018

Auteur(s):
Alex Hekelaar en Jurriaan Omlo

Project: 5157

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam
Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek
Twitter: @Onderzoek010

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Onderzoeksopzet	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Aanleiding	5
1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen.....	5
1.4 Uitvoering.....	6
1.5 Leeswijzer	8
2 Probleemdefinitie	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 De ondervetegenwoordiging en overvetegenwoordiging van migranten(jeugd)	9
2.3 Het zorggebruik van migrantenjeugd met licht verstandelijke beperkingen	10
2.4 Pleidooien voor een cultuursensitief zorgaanbod.....	11
2.5 De betekenis van cultuursensitief werken	11
2.6 Effecten van cultuursensitieve en generieke interventies.....	13
3 Resultaten basistraining.....	15
3.1 Inleiding.....	15
3.2 Kenmerken deelnemers	15
3.3 Oordeel training.....	16
3.4 Effecten.....	19
3.5 Samenhang tevredenheid	23
4 Resultaten vervoltrainingen.....	25
4.1 Inleiding.....	25
4.2 Training Multiprobleemgezinnen.....	25
4.3 Risicojeugd: Straatcultuur en Social Media.....	29
4.4 Conclusie	34
5 Ervaringskennis over hulpverlening	35
5.1 Inleiding.....	35
5.2 Ervaringskennis en perspectieven van migranten(jeugd) op hulpverlening vanuit de literatuur	35
5.3 Aandachtspunten van ervaringsdeskundigen voor hulpverlening aan migranten(jeugd)	36
5.4 Conclusie	37
6 Conclusies en aanbevelingen	39
6.1 Conclusies	39
6.2 Aanbevelingen	39
Literatuur	43
Bijlage 1 Evaluatieformulier basistraining	45
Bijlage 2 Open antwoorden enquête basistraining.....	48

1 Onderzoeksopzet

1.1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het evaluatie-onderzoek naar het project 'Live Online Leren training in cultuursensitief werken bij kwetsbare migrantenjeugd'. Centraal staan de resultaten en aandachtspunten voor de doorontwikkeling van de basistraining 'Lol in cultuursensitief werken'. Hiernaast is er ook aandacht voor de ervaringen die zijn opgedaan met de vervolgmodes 'Multiprobleemgezinnen' en 'Risicojeugd: Straatcultuur en Social Media'. Het project is gestart op 1 april 2016 en werd beëindigd op 31 december 2017. Het onderzoek had een looptijd van september 2016 t/m december 2017.

1.2 Aanleiding

Uit diverse onderzoeken blijkt dat migrantenjeugd minder zorg ontvangt dan verwacht mag worden op basis van hun aandeel in de bevolking en de in die groepen voorkomende psychische problemen. Deze jongeren zouden al tientallen jaren ondervertegenwoordigd zijn in de vrijwillige, lichte zorg en oververtegenwoordigd in de niet-vrijwillige, zware zorg (Jansen et al, 2015).

De 'Live Online Leren training in cultuursensitief werken' is gericht op het (veel) vroeger signaleren van psychische problemen en licht verstandelijke beperkingen bij migrantenjeugd en het bieden van tijdige, effectieve hulp. De oplossing wordt gezocht in het vergroten van de bekendheid van professionals met J-ggz en J-lvb problematiek en met het cultuursensitief werken. Ook kennis op het gebied van multiprobleemgezinnen en risicojeugd, waar veel leden van de doelgroep toe zouden behoren, zou hieraan moeten bijdragen. Zodoende bestaat het aanbod uit een basistraining Lol in cultuursensitief werken en 2 vervolgt-trainingen waar men eventueel voor kan kiezen: multiprobleemgezinnen en risicojeugd.

Door de mogelijkheden van de Online School wordt een grotere groep professionals, en professionals die nog in opleiding zijn, bereikt. Een ander voordeel is dat de gepersonaliseerde leeromgeving aangepast kan worden aan actuele en toekomstige vormen van werken, leren en organiseren. Bij iedere implementatie kan een live online leren training op maat worden gemaakt. De trainer maakt dan een selectie van informatie (tekst en video), literatuur/artikelen, casuïstiek, (interactieve) opdrachten, rollenspellen, testjes etc. die is afgestemd op de specifieke leerbehoeften van de professionals die op dat moment getraind worden. De besteding wordt als een zichzelf versterkend proces gezien. Met iedere gegeven training wordt de inhoud verrijkt met actuele casuïstiek en ook nieuwe inzichten of wijzigingen verwerkt voor de daarop volgende trainingen. De projectleiding heeft gedurende de projectperiode gericht sturing gegeven aan dit proces.

Om de kwaliteit van de training te waarborgen is besloten om parallel aan de implementatie een evaluatie-onderzoek te laten plaatsvinden waarbij de resultaten en ervaringen van de deelnemers, en de ervaringen van de doelgroep centraal staan. Daarbij dient de evaluatie de ontwikkelaars van input en feedback te voorzien, zodat verbeteringen in de training doorgevoerd kunnen worden.

De afdeling Onderzoek en Business Intelligence (O&BI) van de gemeente Rotterdam is gevraagd dit evaluatie-onderzoek uit te voeren.

1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is inzicht bieden in de resultaten van de 'Live Online Leren training in cultuursensitief werken' op basis waarvan verbeteringen in de trainingen doorgevoerd kunnen worden.

De LOL-trainingen dienen eraan bij te dragen dat jeugdprofessionals lvb- en ggz-problematiek bij migrantenjongeren eerder signaleren en tijdig zorgen voor de juiste hulp.

Dit zou bereikt moeten worden door de kennis, aandacht (houding) en vaardigheden van professionals ten aanzien van lvb- en ggz-problematiek bij (migranten)jongeren en cultuursensitief werken te bevorderen.

De effecten van de trainingen op het einddoel, d.w.z. meer migrantenjongeren in de vrijwillige, lichte zorg en minder in de niet-vrijwillige, zware zorg, kan binnen de looptijd van het onderzoek niet worden bepaald. Wel is het mogelijk om op basis van literatuuronderzoek, de kenmerken van de trainingen en ervaringen van de deelnemers te kijken naar in hoeverre de beoogde effecten van de trainingen zijn te verwachten.

Om input te kunnen leveren voor het verbeteren van de training is van belang te weten welke kenmerken van de training bijdragen aan een succesvol resultaat en welke voorwaarden daarbij van belang zijn.

Zodoende zijn de onderzoeksvragen:

1. Wat vinden de deelnemers van de training? Wat zijn volgens hen de belangrijkste succesfactoren en verbeterpunten?
2. Wat is het effect van de onlinetraining op houding, kennis en werkwijze van professionals m.b.t. lvb- en ggz-problematiek en cultuursensitief werken bij migrantenjeugd en hun ouders?
3. In hoeverre en op welke wijze draagt de training naar verwachting en ervaring van de deelnemers bij aan het vroegtijdig herkennen van lvb- en ggz-problematiek bij migrantenjongeren en het bieden van passende zorg?
4. Wat zijn volgens de onderzoeksliteratuur en ervaringsdeskundigen belangrijke aandachtspunten om het bereik van de jeugdhulpverlening bij migranten te verbeteren?

1.4 Uitvoering

Om de training en vervolgsessies te evalueren, zijn verschillende kwalitatieve (observaties, interviews) en kwantitatieve onderzoekstechnieken (bestandsanalyses, enquête) toegepast.

Er zijn twee fasen in het onderzoek te onderscheiden. De eerste fase bestaat uit het in kaart brengen van de interventies, de inzichten uit de onderzoeksliteratuur en van ervaringsdeskundigen, en de voorlopige resultaten van de basistraining. De eerste fase is afgesloten met een terugkoppeling van de opgedane kennis en hierop gebaseerde aanbevelingen aan de betrokkenen (projectleiding, opleiders/ begeleiders en trainers).

In de tweede fase staan naast de evaluatie van de basistraining, de twee vervolgtrainingen centraal. De trainingen multiprobleemgezinnen en risicojeugd zijn eind maart 2017 van start gegaan.

Op basis van een online enquête is het oordeel van de deelnemer over de trainingen in beeld gebracht.

1.4.1 Eerste fase (september 2016 – maart 2017)

Om doel, werkwijze en beoogde werking van de training vast te stellen, alsmede de factoren die hierop van invloed zijn, zijn diverse bronnen geraadpleegd (o.a. ZonMw-voorstel, onderzoeksliteratuur, EIF-projectdocumenten). Daarnaast zijn verschillende projectbijeenkomsten (startbijeenkomst en trainersbijeenkomst) en het kennisatelier "Hoe bereik je migrantengroepen in jeugdhulpketen?" van ST-RAW bijgewoond. Ten slotte zijn gesprekken gevoerd met de projectleiders en de betrokken Senior LOL Consultant (Learning Connected). De consultant heeft de train-de-trainer van het EIF-project helpen omzetten in de online versie. Ze (bege)leidt

de online trainers (op) binnen de Live Online Leren omgeving en biedt ondersteuning bij de doorontwikkeling van de onlinetraining.

Deze inventarisatie leverde ook informatie op voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag. Daarbij is tevens gebruik gemaakt van de informatie die migrantenouders hebben uitgewisseld tijdens een groepsbijeenkomst van het project. De onderzoekers hebben, op basis van het literatuuronderzoek, de vragenlijst opgesteld die de gezondheidsvoorlichters in de focusgroep met deze groep van ervaringsdeskundigen hebben gebruikt.

Om een beeld te krijgen van hoe de basistraining in de praktijk wordt uitgevoerd, zijn vijf modules/sessies geobserveerd en is het bijbehorende trainingsmateriaal bestudeerd.

Binnen het project zijn diverse gegevens verzameld waar in het onderzoek gebruik van is gemaakt. Voor aanvang van de training dienden de deelnemers een intakeformulier in te vullen waarbij, naast wat achtergrondkenmerken, hen werd gevraagd naar ervaring met migranten en naar hun behoeften t.a.v. de training. Bij aanvang en aan het eind van de training dienden de deelnemers een kennisquiz (nul- en eindmeting) in te vullen. Hiermee kan het effect van de training op het kennisniveau van de deelnemer worden gemeten. De training werd afgesloten met een korte vragenlijst (evaluatie) over de wijze waarop de training volgens de deelnemer (mogelijk) van invloed is op zijn of haar werkwijze in de toekomst.

De gegevens van de intake, kennisquizen (nul- en resultaatmeting) en evaluaties zijn door Learning Connected vastgelegd in bestanden. Deze bestanden zijn door ons op hun volledigheid en bruikbaarheid voor het onderzoek bezien. Om de effecten vast te stellen zijn de gegevens bewerkt en geanalyseerd.

Vijf deelnemers aan de basistraining zijn kort na de observatie en 3 maanden later telefonisch bevraagd op hun ervaringen met de training en de daarmee behaalde resultaten. Zodoende is getracht de gevolgen van de training op de korte en wat langere termijn vast te stellen.

Terugkoppeling

Op basis van voorgaande is in maart 2018 een tussenrapportage opgesteld met aandachtspunten voor de doorontwikkeling van de basistraining 'Lol in Cultuursensitief werken'. De belangrijkste conclusies en aanbevelingen zijn vervolgens in een online bijeenkomst aan de trainers gepresenteerd en met hen zijn bediscussieerd. Op basis daarvan zijn er verbeteringen in de basistraining aangebracht.

Naast deze notitie is op andere momenten en wijzen tussentijds input geleverd aan betrokkenen voor de verdere ontwikkeling van de training. Deze input is gebaseerd op inzichten uit de wetenschappelijke onderzoeksliteratuur over ervaringen met, en perspectieven van migranten(jeugd) op hulpverlening. Voorts zijn voorstellen gedaan ter verbetering van de in het project gehanteerde effectinstrumenten en nieuwe online evaluatieformulieren gemaakt. Naast inhoudelijke verbeterpunten zijn suggesties gedaan voor het verbeteren van de wijze van registreren en het verwerken van de gegevens.

1.4.2 Tweede fase (maart – december 2017)

In de tweede fase van het onderzoek hebben de onderzoekers de nieuwe online vragenlijsten (evaluatieformulieren) aan de deelnemers verzonden ter evaluatie van de basistraining en de twee verdiepende trainingen. Ook de verdiepende trainingen zijn geobserveerd en per training zijn drie deelnemers telefonisch nader bevraagd, met name ook over de gevolgen van de training op hun dagelijks werk. Zodoende zijn in totaal 6 deelnemers aan de verdiepende training geïnterviewd.

Vanaf januari tot en met oktober zijn er 103 deelnemers die de basistraining hebben afgerond en zijn benaderd voor de enquête. Hiervan hebben er 68 de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage komt daarmee op 66%. Helaas is een nadere non-responsanalyse niet mogelijk. Maar uitgaande van een aselechte non-respons is dit een acceptabel percentage om ook, met de nodige voorzichtigheid, statistische uitspraken te doen¹. Ondanks dat de dataverzamelingsperiode voor de vervolgt trainingen vanwege een laag aantal deelnemers is verlengd tot 1 december 2017, is het uiteindelijke aantal cursisten laag. Van de

¹ Uitgaande van een foutenpercentage van 6%, 50-50 verdeling (spreiding) en betrouwbaarheidsmarge 90% is de minimale benodigde steekproefomvang 67.

vervolgtraining multiprobleemgezinnen zijn er maar 15 deelnemers die de training hebben afgerond en hiervan hebben 8 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Het aantal afgeronde trainingen Risicojeugd: Straatcultuur en Social media is zelfs nog lager. Het gaat maar om 10 deelnemers waarvan er 6 de vragenlijst hebben afgerond. Daarmee zijn de uitslagen van de enquêtes over de vervolgtrainingen niet bruikbaar om in kwantitatieve zin, d.w.z. hoe vaak iets voorkomt, uitspraken te doen. We zullen ze gebruiken, in combinatie met de interviews, als indicaties voor best practices en mogelijke verbeterpunten.

De bevindingen uit de tussenrapportage hebben betrekking op een andere fase van het project en kunnen daarom niet worden gebruikt om de huidige situatie te beoordelen. Toch zijn ze wel verwerkt in dit eindrapport zijnde relevante aandachtspunten voor een succesvolle implementatie van de onderzochte of soortgelijke lol-trainingen in de toekomst.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op de probleemdefinitie. Wat is de aard en omvang van het probleem waarvoor de LOL-training in het leven is geroepen? Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar het cultuursensitief werken aangezien de trainingen, naast kennisontwikkeling op het gebied van lvb- en ggz-problematiek, met name daarop zijn gefocust.

In hoofdstuk 3 besteden we aandacht aan de ervaringen van de deelnemers met en hun oordelen over de basistraining. In kwantitatieve zin gaat het daarbij om de resultaten van de enquête. De resultaten van de open vragen en de tussenrapportage worden gebruikt om duiding te geven aan en mogelijke verklaringen te vinden voor de gevonden cijfermatige resultaten. Daarbij geven de verdiepende deelnemersinterviews uit de tussenrapportage enig zicht op of en de wijze waarop ze het geleerde in hun werk kunnen toepassen.

In hoofdstuk 4 worden de ervaringen van de deelnemers met de vervolgtrainingen gepresenteerd. Daarbij wordt in principe dezelfde lijn gevolgd als in hoofdstuk 3, maar worden geen uitspraken gedaan in kwantitatieve zin.

In hoofdstuk 5 wordt antwoord gegeven op de vraag welke aandachtspunten van belang zijn om het bereik van de jeugdhulpverlening bij migranten te verbeteren. Het antwoord is gebaseerd op de ervaringen die migrantenouders hebben uitgewisseld tijdens een groepsbijeenkomst en op de onderzochte onderzoeksliteratuur.

Het rapport eindigt met een aantal conclusies en aanbevelingen.

2 Probleemdefinitie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk formuleren we de probleemdefinitie. De probleemdefinitie vormt een onderbouwing waarom een training in cultuursensitief werken nodig is. We bespreken achtereenvolgens de ondervertegenwoordiging in de lichtere vormen van preventieve opvoed- en ontwikkelingsondersteuning en oververtegenwoordiging van migranten(jeugd) in de zwaardere vormen van hulpverlening, het zorggebruik van migrantenjeugd met licht verstandelijke beperkingen, pleidooien voor een cultuursensitief zorgaanbod, de betekenis van cultuursensitief werken en de effecten van cultuursensitieve interventies.

2.2 De ondervertegenwoordiging en oververtegenwoordiging van migranten(jeugd)

Autochtone kinderen maken twee keer zo veel gebruik van de reguliere jeugd-ggz voorzieningen als migrantenjeugd. Dat is opmerkelijk te noemen aangezien er geen indicaties zijn dat psychiatrische problemen bij deze groep minder vaak voorkomen. Sterker nog, migranten zouden juist vaker opvoedproblemen ervaren dan autochtonen. Diverse onderzoekers concluderen daarom dat migranten en hun kinderen ondervertegenwoordigd zijn in de lichtere vormen van preventieve opvoed- en ontwikkelingsondersteuning. Hier staat tegenover dat jeugd met een migrantenachtergrond juist oververtegenwoordigd is in de zwaardere vormen van hulpverlening (Gezondheidsraad, 2012; Van den Berg, 2010; Van de Haterd, e.a., 2010; De Gruijter, e.a., 2009).

Een kanttekening die de Gezondheidsraad (2012) plaatst, is dat er niet zoiets bestaat als migranten(jeugd). Er bestaan belangrijke verschillen tussen migrantenkinderen met een Marokkaanse, Turkse, Surinaamse en Antilliaanse achtergrond in de mate waarin zij psychische problemen ervaren en gebruik maken van zorg. Ook binnen de groepen bestaan onder meer verschillen tussen jongens en meisjes. Marokkaans-Nederlandse kinderen blijken vaker gedragsproblemen te vertonen dan autochtone kinderen, maar zijn in de jeugd-ggz minder vertegenwoordigd. Antilliaans-Nederlandse kinderen hebben vaker dan autochtone kinderen psychische problemen, maar maken net als de Marokkaans-Nederlandse kinderen minder gebruik van de jeugd-ggz. Wel gaan ze vaker naar de huisarts met hun problemen dan autochtonen. Dit geldt in het bijzonder voor jongens. Turks-Nederlandse kinderen – vooral meisjes - ervaren meer emotionele problematiek. Zij gaan hiervoor wel naar de huisarts maar maken net als de andere etnische groepen minder gebruik van de jeugd-ggz. Surinaams-Nederlandse kinderen hebben net zo vaak psychische problematiek als autochtonen en zij zijn evenredig vertegenwoordigd in de jeugd-ggz. Verder zijn er aanwijzingen dat Marokkaans-Nederlandse en Antilliaans-Nederlandse jongeren oververtegenwoordigd zijn in de forensische psychiatrie, terwijl dit niet geldt voor Turks-Nederlandse en Surinaams-Nederlandse jongeren (Gezondheidsraad, 2012).

In verschillende publicaties wijzen onderzoekers de ondervertegenwoordiging in de lichtere vormen van preventieve opvoed- en ontwikkelingsondersteuning als oorzaak aan voor de oververtegenwoordiging in de zwaardere vormen van hulpverlening. Van den Berg (2010) concludeert - in navolging van anderen - bijvoorbeeld dat de reguliere jeugd-ggz migrantenkinderen met psychiatrische problemen niet goed weet te bereiken. De oververtegenwoordiging van deze jeugd in de forensische jeugd-ggz maakt duidelijk dat onbehandelde problemen uit de kinderjaren in een te laat stadium worden gesignaleerd; als de problemen al zijn geëscaleerd. In andere studies komt naar voren dat jeugd met een migrantenachtergrond in vergelijking tot autochtone kinderen minder passende hulp krijgen dan nodig. De preventie, hulp en zorg zou niet goed aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep (Van de Haterd, e.a., 2010).

De Gezondheidsraad (2012) plaatst vraagtekens bij de aanname dat er een verband zou bestaan tussen de onder- en oververtegenwoordiging in de verschillende sectoren van de jeugdzorg. Volgens de Raad is er geen wetenschappelijk bewijs voor deze stelling en kunnen er ook andere oorzaken zijn voor de oververtegenwoordiging in de forensische psychiatrie, zoals crimineel gedrag, of ingrepen om de doelgroep te beschermen tegen zelfbeschadigend gedrag of tegen mensen die misbruik van hen willen maken. De Raad deelt wel dat er aanwijzingen zijn dat het zorgaanbod niet voldoende aansluit bij de leefwereld van migranten(jeugd). Dat heeft enerzijds met gebrek aan kwaliteit te maken, maar anderzijds ook met onvoldoende bekendheid en vertrouwen in de hulpverlening onder migranten(jeugd). De Raad noemt hiernaast ook nog diverse andere verklaringen voor het ondergebruik van de reguliere ggz. Zo blijken Marokkaanse volwassenen bij psychische problemen minder zorgbehoefte te ervaren dan autochtonen. Een andere verklaring voor het lagere zorggebruik is dat ouders met een Marokkaanse en Turkse achtergrond geneigd zijn om naar alternatieve oplossingen te zoeken voor hulp, bijvoorbeeld op school, in eigen kring, in alternatieve en/of complementaire geneeswijzen of door in het land van herkomst hulp te zoeken.

2.3 Het zorggebruik van migrantenjeugd met licht verstandelijke beperkingen

Er zijn geen cijfers voorhanden over het aantal personen in Nederland met een lichte verstandelijke beperking, maar volgens Bultink en De Grujter (2013) en Raghoebier en Coolen (2002) is het goed mogelijk dat er verhoudingsgewijs meer Turkse en Marokkaanse jongeren zijn met een licht verstandelijke beperking. Bultink en De Grujter (2013) vinden hier in de literatuur twee verklaringen voor. Zo zouden migranten in de eerste plaats minder vertrouwd zijn met vroegtijdige herkenning van afwijkingen en erfelijke ziekten tijdens de zwangerschap als gevolg van onbekendheid met een lichte verstandelijke beperking en de invloed van erfelijke factoren. In de tweede plaats trouwen mensen met een Turkse en Marokkaanse achtergrond vaker binnen de familie hetgeen de kans op het krijgen van een kind met een (verstandelijke) beperking of erfelijke ziekte vergroot.² Hoewel er dus relatief veel Marokkaans-Nederlandse en Turks-Nederlandse jongeren een licht verstandelijke beperking hebben, geldt ook voor deze doelgroep dat zij relatief weinig gebruik maken van de jeugdhulpverlening. In het algemeen geldt dat hulpzoekgedrag voor opvoedvraagstukken vaak een culturele grondslag heeft, want dit gedrag is afhankelijk van culturele visies op ziekte en mogelijkheden tot genezing (Hoffer, 2010) Bultink & De Grujter (2013), FORUM (2013), Van den Broek. Kleijnen en Keuzenkamp (2010) en Ghaly (2007) geven meer specifieke culturele verklaringen voor de ondervertegenwoordiging:

- Veel moslims zouden het als een opdracht van God zien om hun kinderen zo goed mogelijk te verzorgen en op te voeden. Om deze reden willen ze zo lang mogelijk zorgen voor hun kinderen. Een uithuisplaatsing wordt vrijwel door iedereen afgewezen en ouders maken vrijwel alleen gebruik van intramurale opvang als er sprake is van zeer ernstige, meervoudige en complexe beperkingen³;
- Er bestaat een angst dat hun kind te veel vernederlandst als zij deze in contact brengen met hulpverleners;
- Door taboes op verstandelijke beperkingen vinden familieleden het moeilijk om hierover te praten, laat staan om hulp hiervoor te zoeken;
- Taalproblemen vormen voor sommige ouders een barrière om hulp te vragen;
- Sommige migranten met een islamitische achtergrond zijn geneigd om onverklaarbare klachten toe te schrijven aan bovennatuurlijke krachten, waardoor het niet voor de hand ligt om aan te kloppen bij de reguliere seculiere hulpverlening;
- Migrantten beleven hun klachten anders en zijn geneigd om psychosociale problematiek te somatiseren. Een verstandelijke beperking wordt eerder opgevat als een ziekte;

² Volgens Eldering e.a. (1999) is de prevalentie van het krijgen van een kind met een verstandelijke beperking twee keer zo hoog bij huwelijken tussen neef en nicht als bij huwelijken tussen mensen die niet verwant zijn.

³ In hoeverre deze gegevens over het lage gebruik van woonvoorzieningen en dagopvang nog actueel zijn, is sterk de vraag. De auteurs baseren zich hier op onderzoek uit begin jaren negentig.

- In hun zoektocht naar hulp en ondersteuning laten veel ouders zich juist sterker beïnvloeden door volksgeloof en culturele tradities en minder door islamitische bronnen.

2.4 Pleidooien voor een cultuursensitief zorgaanbod

In de vorige paragraaf hebben we gezien dat er consensus bestaat over het beeld dat het zorgaanbod onvoldoende aansluit bij de leefwereld van migranten en hun kinderen. Dit is problematisch aangezien (on)bewuste vooroordelen, gebrek aan vertrouwen en respect of een gebrek aan kennis over de culturele achtergrond van zowel de hulpverlener als van de ouders de effectiviteit van de opvoedingsondersteuning ondermijnt. In de Jeugdzorg en de GGZ verbreken migranten niet zelden voortijdig het contact, omdat deze sectoren te weinig rekening zouden houden met hun culturele opvattingen en normen bij de diagnose van de problematiek en de aanpak ervan (De Gruijter, e.a., 2009; Van Rooijen- Mutsaers & Ince, 2013). Jeugdprofessionals zijn nog te vaak onvoldoende cultuursensitief en slagen er daardoor maar beperkt in om migranten(jeugd) te bereiken, ervaren communicatieproblemen en weten minder vaak positieve resultaten te boeken in de hulpverlening dan bij autochtone cliënten (Van den Berg, 2010; Van de Haterd e.a., 2010).

De verschillende auteurs pleiten daarom voor een cultuursensitieve hulpverlening die veel meer rekening houdt met de culturele achtergrond van cliënten. In plaats van uitgaan van de morele superioriteit van de Nederlandse cultuur, is het in de jeugdgezondheidszorg van belang om rekening te houden met diversiteit. Diversiteit negeren helpt niet om goede zorg te bieden waarbij professionals recht doen aan verschil op basis van gelijkwaardigheid (Van de Haterd, e.a. 2010). Een effectieve hulpverlening vraagt om professionals met meer kennis over de culturele achtergrond van hun cliënten en meer competenties voor het omgaan met culturele verschillen. De kennis, houding en vaardigheden van de professionals blijken van doorslaggevend belang te zijn voor het winnen van vertrouwen en uiteindelijk ook het behalen van succes in de opvoedondersteuning (Van Rooijen- Mutsaers & Ince, 2013). In de volgende paragraaf lichten we nader toe wat cultuursensitieve hulpverlening precies inhoudt.

2.5 De betekenis van cultuursensitief werken

Cultuursensitief werken in de hulpverlening is niet eenvoudig in een beknopte definitie te omschrijven. De reden is dat deze manier van werken geen simpele en kleine ingreep vereist, maar juist ingrijpende consequenties vereist voor diverse aspecten van de hulpverlening. Zo heeft cultuursensitief werken onder meer gevolgen voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de cliënt, het signaleren, het bereiken en 'vasthouden' van doelgroepen met complexe problematiek en de hulp en ondersteuning bij opgroei- en opvoedvraagstukken. Desalniettemin kunnen we de volgende algemene definitie formuleren: cultuursensitieve professionals beschikken over specifieke kennis, attitudes en vaardigheden waarmee zij adequate hulp en zorg kunnen verlenen aan cliënten met een andere etnische of culturele achtergrond dan zichzelf (Berger, e.a., 2010; Van de Haterd, e.a., 2010). Hieronder zullen we deze definitie nader toelichten door te bespreken wat cultuursensitief werken van professionals vraagt in termen van kennis, houding en vaardigheden.

Cultuursensitieve kennis

Cultuursensitieve kennis heeft in de eerste plaats betrekking op algemene kennis van de cultuur (Shadid, 2000). De culturele waarden, normen en oriëntaties van waaruit migranten opvoeden en met gezondheid omgaan, kunnen bijvoorbeeld verschillen van die van autochtone professionals. Het is hierbij belangrijk om op de hoogte te zijn van de invloed van de migratiegeschiedenis en integratiegeschiedenis op cliënten (Van de Haterd, e.a., 2010).

Omgaan met diversiteit in de hulpverlening betekent voor professionals niet alleen cultuursensitief zijn voor verschillen in cultuur. Ook andere verschillen tussen migrantengroepen en autochtonen kunnen van belang zijn. Shadid (2000) wijst bijvoorbeeld op verschillen in sociaal-economische positie en juridische positie. Van de Haterd e.a. (2010) spreekt over verschil in mogelijkheden als gevolg van taalachterstanden of minder bekendheid met de Nederlandse samenleving. Hierdoor zijn migranten vergeleken met autochtonen minder goed in staat om hun kinderen succesvol voor te bereiden op een volwaardig bestaan in de maatschappij. Daarnaast

onderscheiden deze auteurs verschil in positie. Een minderheidspositie brengt bijvoorbeeld met zich mee dat migranten copingstrategieën ontwikkelen voor het omgaan met vooroordelen en discriminatie en de stress die dit met zich mee kan brengen (Omlo, 2014). Het is eveneens belangrijk om bekend te zijn met andere vormen van zogenaamde 'minderheidsstress'. Denk bijvoorbeeld aan gevoelens van rouw die migranten kunnen ontwikkelen doordat zij spijt krijgen van hun migratie. Daar komt bij dat het moeilijk is geworden om nog terug te keren doordat hun kinderen zich thuis voelen in Nederland en hier ook hun toekomst zien (Omlo, Wolfers & Stam, 2016; Van de Haterd, e.a., 2010).

Cultuursensitieve kennis impliceert tegelijkertijd ook inzicht ten aanzien van de diversiteit binnen en tussen groepen. Cultuursensitieve professionals weten dat een generaliserende en statische benadering van etnische groepen onvoldoende recht doet aan deze diversiteit (Van Rooijen-Mutsaers & Ince, 2013). In dit verband kan het zogenoemde kruispuntdenken professionals behoeden voor stereotypering en receptdenken (bijvoorbeeld: bij elke Marokkaanse moeder moet je je altijd op dezelfde wijze gedragen). Het kruispuntdenken benadrukt dat een individu nooit gereduceerd kan worden tot slechts één categorie. Een individu is met andere woorden nooit alleen maar Surinaams of Marokkaans, maar beschikt ook over allerlei andere sociale identiteiten (bijv. vrouw, moeder, advocaat). Mensen beschikken ver een hybride identiteit waarin diverse assen van verschil samenkomen. Een professional die het kruispuntdenken beheerst, beschikt over kennis van de samenhang tussen verschillen in bijvoorbeeld sekse, cultuur, seksuele voorkeur, sociaal maatschappelijke positie, leeftijd, handicap en religie (Van de Haterd, e.a., 2010).

Van de Haterd e.a. (2010) noemen nog enkele andere voorbeelden van kennis waarover cultuursensitieve professionals zouden moeten beschikken:

- Het inzicht dat migranten soms minder kennis hebben over een gezonde leefstijl, ontwikkelingsstoornissen of beperkingen en de consequenties daarvan;
- Weten dat migranten vaker goede voorlichting nodig hebben over welke vormen van ondersteuning de hulpverleningsorganisatie te bieden heeft, het doel en de manier van werken vanwege onbekendheid en/of wantrouwen;
- Basiskennis over interculturele communicatie, communicatiestijlen en communicatiecodes in diverse culturen;
- Opvoedingspraktijken in verschillende culturen en wat het betekent om op te voeden in twee culturen;
- Specifieke risico's en problemen, zoals huwelijksdwang, eengerelateerd geweld en suïcidegevaar;
- De rol van vrouwen/meisjes en opvattingen over seksualiteit;
- Fases van radicalisering en welke factoren een voedingsbodem voor radicalisering kunnen vormen.

Het bovenstaande veronderstelt een behoorlijke hoeveelheid kennis. Hier kunnen wel de nodige kanttekeningen bij geplaatst worden. Zo zijn niet alle voorbeelden voor elke professional even relevant. Welke kennis nodig is, is onder meer afhankelijk van de doelgroep waarmee men werkt. In de literatuur wordt ook opgemerkt dat er discussie bestaat over hoeveel kennis de professional zou moeten beschikken. Terwijl sommige experts stellen dat inzicht in de geschiedenis en cultuur van verschillende minderheidsgroepen noodzakelijk is, relativeren anderen dit. Weer anderen noemen dat het ondoenlijk is om alles te weten over de vele culturen die Nederland rijk is (Van de Haterd, e.a. 2010).⁴

Cultuursensitieve houding

Volgens van de Haterd e.a. (2010) is het opbouwen van een hulpverleningsrelatie ingewikkelder naarmate de culturele afstand tussen professional en cliënt groter is. Een cultuursensitieve houding vraagt om een open, respectvolle houding waarbij professionals alert zijn op de eigen culturele waarden en vooroordelen. Een dergelijke houding impliceert dat professionals zich belangstellend en nieuwsgierig opstellen naar andere denkbare beelden en dat zij bereid zijn om zich in te leven in het verhaal, de opvattingen, gevoelens en gedragingen van de cliënt.

⁴ In het onderzoek zijn diverse expertmeetings georganiseerd waarin gesproken is met managers, beroepskrachten en vertegenwoordigers van landelijke partijen als beroepsverenigingen, cliënten/migrantenorganisaties, werkgevers-, en werknemersorganisaties.

Professionals kunnen het vertrouwen winnen door iets voor de gemeenschap te betekenen, door een persoonlijke benadering toe te passen en contacten warm te houden. Vooral in de preventieve jeugdzorg is het tevens wenselijk dat een professional - die inmiddels het vertrouwen heeft gewonnen – met de cliënt meegaat bij eventuele doorverwijzingen. De praktijk leert dat deze warme overdracht nodig is, omdat zulke overgangsmomenten een risico inhouden dat jeugdigen en gezinnen alsnog de hulpverlening de rug toekeren met alle problemen van dien (Hoffer, 2010; Shadid, 2000; Van Rooijen- Mutsaers & Ince, 2013; Van de Haterd, e.a., 2010). Professionals met een cultuursensitieve houding zorgen ervoor dat cliënten hem of haar begrijpen door open vragen te stellen en momenten van reflectie in te bouwen (Van de Haterd, e.a. 2010)

Cultuursensitieve vaardigheden

Cultuursensitieve vaardigheden veronderstelt in de eerste plaats algemene vaardigheden, zoals empathisch vermogen, aanpassingsvermogen en luistervaardigheid (Shadid, 2000). Daarnaast kunnen er meer specifieke cultuursensitieve vaardigheden worden onderscheiden zoals het wereldbeeld van de ander leren kennen en daarop aansluiten (Kramer, 2004). Dit vraagt om professionals die goed kunnen doorvragen naar de situatie, waarden en wensen van het individu in plaats van cliënten te benaderen vanuit stereotype groepsbeelden of op basis van eerdere ervaringen met cliënten die dezelfde etnische achtergrond delen (Van de Haterd, e.a., 2010).

Cultuursensitieve vaardigheden betekent dat professionals cultuurspecifieke interventies kunnen inzetten (Kramer, 2004). Westerse opvoedprogramma's zijn doorgaans gericht op het accentueren van de autonomie van kinderen en hanteren daarbij individuele behandelingen, maar uit diverse studies blijkt dat een community-, netwerk- of familiebenadering meer positieve resultaten oplevert vanwege de meer collectivistische oriëntatie van veel migranten (Van de Haterd, e.a., 2010).

Cultuursensitieve professionals beschikken over de vaardigheid om tactvol om te gaan met het gegeven dat bepaalde problemen gepaard kunnen gaan met gevoelens van schaamte en hierdoor moeilijk bespreekbaar zijn. Dit kan het geval zijn bij huiselijk geweld, eengerelateerd geweld, psychiatrische problematiek, verstandelijke handicaps en (homo)seksualiteit. Dit vraagt ook om een bepaalde alertheid dat signalen niet of anders geuit kunnen worden door migranten. De uitdaging is om kwetsbaarheden en risico's zorgvuldig in te schatten. Goed signaleren vraagt ook om opmerkzaamheid voor sociaal isolement als gevolg van sociale uitsluiting. Om moeilijk bereikbare groepen te bereiken is het essentieel dat professionals in staat zijn om op een creatieve en vindplaatsgerichte manier migranten te verleiden om te participeren in opvoed- en opgroei-ondersteuningsactiviteiten. Dit vraagt om een outreachende manier van werken (huisbezoeken of streetcornerwork) en professionals die hulp inschakelen van intermediairs of instellingen als bijvoorbeeld sleutelfiguren en migrantenzelforganisaties (Van de Haterd, e.a. 2010).

2.6 Effecten van cultuursensitieve en generieke interventies

Naast de culturele sensitiviteit van de professionals is het belangrijk om aandacht te besteden aan de interculturele elementen van een interventie. Van Rooijen-Mutsaers & Ince (2013) laten zien dat generieke interventies niet alleen positief uitwerken voor autochtonen, maar ook voor migranten(jeugd). Over de effecten van cultuursensitieve interventies is minder bekend. Wel zijn er aanwijzingen dat culturele aanpassingen van interventies zinvol kan zijn. Migranten blijken minder goed bereikt worden en vaker vroegtijdig afhaken bij generieke interventies. Volgens de auteurs heeft dit mogelijk te maken met het gegeven dat de programma's niet goed aansluiten op de behoeften en wensen van migranten. Bovendien blijkt het aanpassen van interventies aan diverse groepen een positieve invloed te hebben op de acceptatie, de betrokkenheid, herkenning in het aanbod en als gevolg hiervan zowel een groter bereik als een lagere uitval van migranten.

3 Resultaten basistraining

3.1 Inleiding

De LOL-training “Cultuursensitief werken en vroegsignalering LVB- en GGZ-problematiek bij migrantenjeugd” leert professionals om te gaan met cultuurverschillen, en er wordt ingegaan op communicatie met het kind en de ouders, en de vroegsignalering van LVB- en GGZ-problemen bij kinderen van migranten.

De training bestaat uit 5 sessies van 1,5 uur: kennismaking en introductie, cultuursensitief communiceren, lvb-cultuursensitief, ggz-cultuursensitief en een slotbijeenkomst (welke leerervaringen opgedaan, hoe verder).

De doelgroep voor de basistraining zijn professionals die werken in de zorg, hulpverlening of het onderwijs.

De training is geaccrediteerd bij Registerplein (2,95 punten), SKJeugd (7,5 punt), ADAP (7,5 punt), V&VN (8 punten) en NVO-NIP (7,5 herregistratie, 3,5 overige taken, 4 diagnostiek).

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten. Achtereenvolgens gaan we in op de kenmerken van de deelnemers, hun oordeel over de training en de behaalde resultaten.

Onderdelen in de training die van invloed worden geacht op het resultaat zijn de inhoud van de training, de ingezette leermiddelen en methoden, kennis en vaardigheden van de trainers en de leeromgeving. In de online enquête zijn deze onderdelen en de effecten van de training op houding, gedrag en vaardigheden uitgevraagd. Ook de onderlinge relaties zijn onderzocht. Belangrijk is om vast te stellen in hoeverre er rekening wordt gehouden met het kennisniveau, de vaardigheden en mogelijkheden van de cursist. Hier is op verschillende plaatsen in de enquête aandacht aan besteed. In bijlage 3 zijn illustratieve antwoorden te vinden die deelnemers bij de openvragen hebben ingevuld.

3.2 Kenmerken deelnemers

De grootste groep deelnemers aan de basistraining is tussen de 25 en 35 jaar oud en de meesten hebben, volgens eigen zeggen, een Nederlandse culturele achtergrond. De anderen hebben (daarnaast) een andere, meestal Marokkaanse of Turkse, culturele achtergrond.

Tabel 1 Culturele achtergrond deelnemers

	Aantal deelnemers	
	N	%
Nederlands	139	73
Anders	49	26
Ontbreekt	2	1
Totaal	190	100

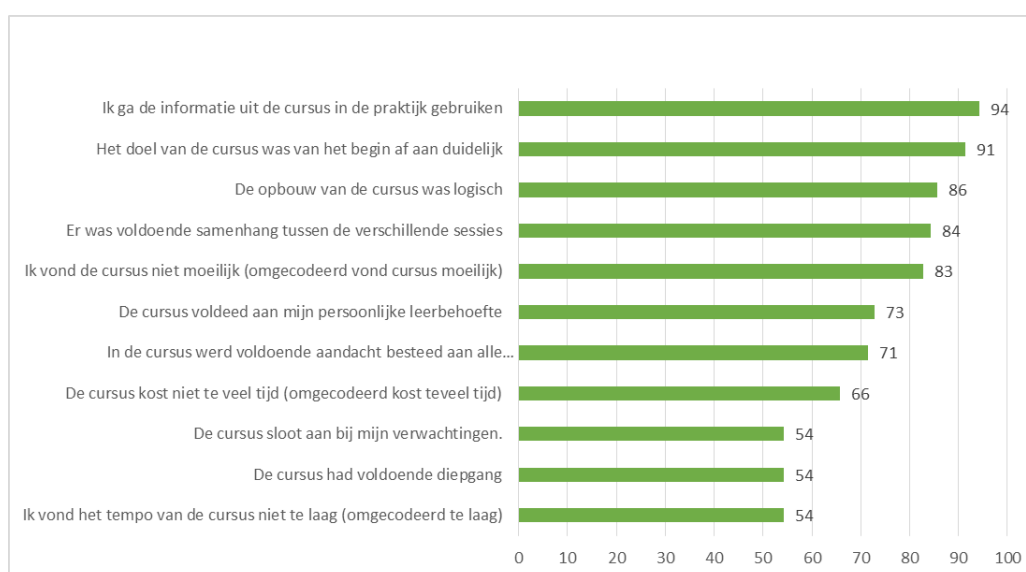
Tabel 2 Leeftijd deelnemers

	Aantal deelnemers	
	N	%
jonger dan 25	21	11
25 - 35 jaar	64	34
36-45 jaar	36	19
46-55 jaar	37	19
56-65 jaar	9	5
ouder dan 65	1	1
Onbekend	22	12
Totaal	190	100

3.3 Oordeel training

3.3.1 Inhoud van de training

Gemiddeld geven de respondenten een 7,4 voor de inhoud van de training. Slechts 3 deelnemers geven een onvoldoende (namelijk een 5), als rapportcijfer. Bijna alle respondenten geven aan de informatie uit de training in de praktijk te gaan gebruiken. En ook over de structuur van de training (doel, opbouw, samenhang) was de meerderheid positief. Over tempo en diepgang en de mate waarin de training aansluit op de verwachtingen van de respondent, zien we relatief de meeste ontevredenheid. Maar iets meer dan de helft is hierover tevreden. Mogelijk blijkt hieruit het belang van maatwerk. Dat wil zeggen dat wordt aangesloten op de behoeften en het niveau van kennis en vaardigheden van de respondent.



Deelnemers gaven in het open veld aan dat de training te weinig aansloot op het eigen kennisniveau, waardoor het tempo in hun beleving te laag lag en te weinig nieuwe kennis werd

opgedaan. Er zou meer gekeken moeten worden naar het niveau van de deelnemers in een groep, zo gaf een respondent aan, je zou volgens haar naar niveau meer homogene deelnemersgroepen kunnen creëren.

Verder blijkt uit de tussenrapportage dat men aandacht voor het belang en de algemene kenmerken van een cultuursensitieve houding naar cliënten belangrijk vindt. In de training is er in de eerste twee sessies bijvoorbeeld aandacht voor de ondervertegenwoordiging van migranten in de lichtere vormen van hulpverlening. Daarnaast wijzen de trainers op een aantal factoren die de hulpverlening aan migranten soms lastig kan maken (bijv. taalproblemen, contact en vertrouwen, vermijding, schaamte, stigma, zwijgen, wederzijds onbegrip en vooroordelen, verschillende ideeën over oorzaken, aanpak en hulp, etc.).

Er zijn deelnemers die het waardevol vinden dat er aandacht wordt besteed aan cliënten met een (kind met een) licht verstandelijke beperking. Er blijken daarin nieuwe inzichten te kunnen worden opgedaan aangezien er deelnemers zijn die weinig vertrouwd zijn met deze problematiek. Daarnaast is er behoefte aan aandacht voor lvb- en ggz-problematiek vanuit een culturele context.

3.3.2 De trainers

Over de trainers zijn de 68 geënquêteerden zelfs nog positiever. Gemiddeld geven ze 7,9 en slechts 1 respondent gaf een onvoldoende. Een uitzondering vormt ogenschijnlijk de tevredenheid over de bereikbaarheid van de trainers tussen de trainingen door. Echter, nader bezien bleken er maar 3 respondenten hierover ontevreden. De rest antwoordde neutraal, waarschijnlijk omdat ze hier geen ervaring mee hebben opgedaan. Zowel qua kennis en ervaring, als didactisch worden de trainers positief beoordeeld door de overgrote meerderheid van de respondenten.



Uit de tussenrapportage blijkt dat de geïnterviewden de (ervarings)deskundigheid en inzet van de trainers belangrijk vinden. Deelnemers waarderen praktijkervaring van trainers en het vermogen om deze ervaringen op een heldere manier te verwoorden. Deelnemers vinden een directe, persoonlijke en actieve werkwijze van de trainer prettig.

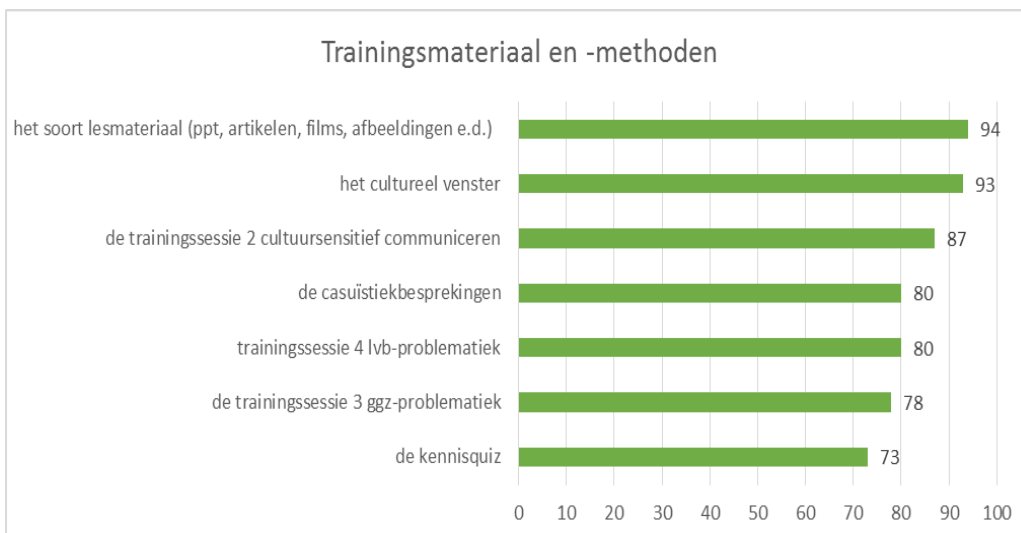
Belangrijk is ook dat trainers bij de ingebrachte casuïstiek een duidelijke verbinding maken naar het cultuursensitief werken en praktische handvatten, handelingsopties bieden. Voorts blijkt dat ook de trainers voortdurend moeten waken dat ze geen generaliserende uitspraken doen op basis van algemene kenmerken van een klant, zoals herkomst, geslacht, religie en sociaal-economische positie.

Ten slotte blijkt het van belang dat trainers actief de interactie tussen deelnemers bevorderen. Dit geldt temeer wanneer er sprake is van een klein aantal (actieve) deelnemers.

3.3.3 Trainingsmateriaal en –methoden

Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het soort lesmateriaal dat wordt gebruikt. Hierin zien we een belangrijke meerwaarde van de digitale leeromgeving. Het biedt de mogelijkheid tot gebruik van diverse soorten lesmateriaal, zoals PowerPoint, films, afbeeldingen, polls e.d.

Vooraf het Cultureel Venster Jeugd wordt als een waardevol instrument gezien. Over de kennisquiz is men binnen de leermiddelen gemiddeld het minst tevreden. Niettemin, oordeelt nog bijna driekwart van de respondenten positief hierover.



Ook uit de tussenrapportage blijkt dat geïnterviewden het gebruik van verschillende media en instrumenten in de training positief waarderen. De afwisseling van filmpjes, opdrachten, vragenlijst beantwoorden, rollenspellen en inbreng van (eigen) casuïstiek wordt prettig gevonden. Een praktijkgerichte aanpak zou (mede) bepalend zijn voor het succes van de training. Het gaat dan bijvoorbeeld om de ruimte die er is om ervaringen uit de praktijk met elkaar te delen. Daarbij gaat het ook om ervaringen die zijn opgedaan met hetgeen men in de training heeft geleerd, zoals opgedane inzichten en de aangereikte praktische tools. Dit geldt in het bijzonder voor het genoemde Cultureel Venster Jeugd, zo blijkt ook uit de tussenrapportage. Men is vooral enthousiast over de praktische toepasbaarheid van het instrument. Het venster zou hen inzicht bieden in de eigen houding en cultuur en hoe je dit kan loslaten in de ontmoeting met mensen met een andere cultuur. Daarnaast kan het instrument helpen om (bij de intake) de juiste (met name open) vragen te stellen. De vragen in het venster zouden goed bruikbaar zijn in de eigen beroepspraktijk.

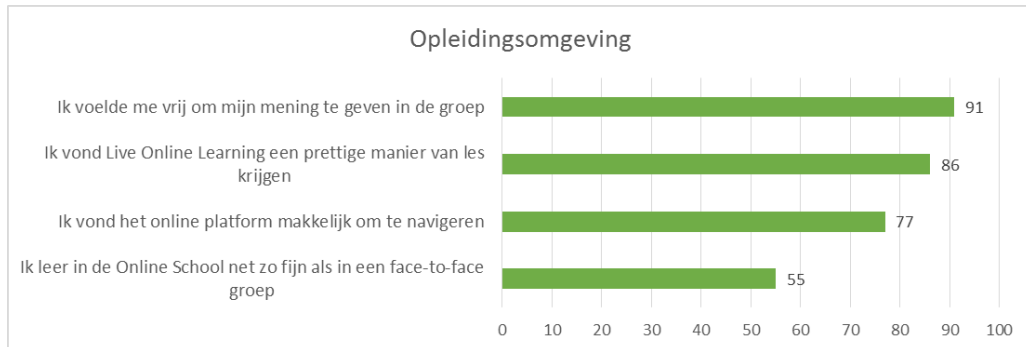
Onderdelen die zijn gericht op het testen van (algemene) kennis lijken minder te worden gewaardeerd en kunnen de interactie in de weg staan, zo blijkt uit de tussenrapportage.

3.3.4 De online leeromgeving

Ook over het gebruik van de online leeromgeving is de overgrote meerderheid tevreden. Wel is het zo dat maar een kleine meerderheid van mening is dat ze hierin net zo fijn leren als in een face-to-face omgeving. Nader beschouwd bleken echter slechts 12 respondenten, 17% van de totale groep, het daadwerkelijk oneens met de uitspraak "Ik leer in de Online School net zo fijn als in een face-to-face groep". De meesten waren het hiermee noch eens, noch oneens (neutraal oordeel).

Als we naar de antwoorden in de open velden van de enquête kijken, dan blijkt dat de live online leeromgeving verschillend wordt beleefd. Weliswaar is men het erover eens dat dit een makkelijke leeromgeving is in de zin van dat je het vanuit je eigen werkplek kan doen, maar het niet fysiek kunnen interacteren, wordt door een deel van hen negatief beoordeeld terwijl anderen hier geen problemen mee lijken te hebben. Genoemd worden technische problemen die soms veel tijd in beslag nemen. Tegelijkertijd zijn er ook veel deelnemers die hier geen melding van maken of duidelijk aangeven hier zelf geen last van te hebben gehad. Technische

problemen worden ook wel geweten aan een gebrek aan technische kennis en vaardigheden van deelnemers.



Uit de tussenrapportage blijkt dat de efficiëntie en flexibiliteit van de online omgeving positief worden gewaardeerd. Er wordt bespaard op reistijd en men kiest zelf de werkplek. Een ander genoemd voordeel is de mate van toegankelijkheid: artikelen zijn online op te vragen en filmpjes zijn online terug te kijken.

Over het algemeen was de techniek van de online omgeving op orde maar soms ervaren geïnterviewden problemen, zoals met het bekijken van filmpjes op hun computer.

Het blijkt belangrijk om na te denken over hoe binnen de online omgeving zo goed mogelijk interactie kan worden bevorderd. Zo zijn er mensen die zich in een online omgeving niet zo makkelijk uiten en de discussie opzoeken, en interactie via een computer kan voor mensen iets kunstmatigs hebben.

Het aanwijzen van deelnemers voor rollenspellen en reageren op casussen blijkt de interactie in de online omgeving te kunnen bevorderen. Daarbij kan bijvoorbeeld ruim aandacht worden besteed aan de vraag hoe men omgaat met concrete alledaagse casuïstiek. Ook kan gedacht worden aan het oefenen van het geleerde in de praktijk en dit te filmen of op te nemen met een voicerecorder. Deze opnamen kunnen vervolgens in de online omgeving worden besproken. Hierdoor neemt de levensechtheid toe, betoogt één van de respondenten.

Kortom, we kunnen concluderen dat een duidelijke meerderheid tevreden is over de inhoud van de basistraining en de wijze waarop deze wordt gegeven.

Vooraf het cultuursensitieve aspect en het cultureel venster vindt men belangrijk. Daarbij is een belangrijk aandachtspunt het aansluiten op de specifieke verwachtingen, motivaties en leerbehoeften. Dat lijkt in het bijzonder te gelden bij de onderdelen in de training die zijn gericht op het vergroten van de algemene kennis op het gebied van (vroegtijdig signaleren van) ggz- en lvb-problematiek.

3.4 Effecten

De effecten van de training zijn vastgesteld op basis van een analyse van de ingevulde vragenlijsten: kennisquizen en enquêtes. De interviews die na de training zijn afgenomen in de eerste fase van het onderzoek geven hier een mogelijke duiding aan. Voorts heeft een nadere analyse plaatsgevonden op het enquêtemateriaal. Daarbij is de relatie tussen het oordeel van de deelnemer over de effecten en over de diverse kenmerken van de training onderzocht. Ook is er gekeken naar veranderingen in de tijd.

3.4.1 Kennisquiz

Bij aanvang en aan het eind van de training dienen de deelnemers een kennisquiz (nul- en eindmeting) in te vullen. Hiermee meet men het effect van de training op het kennisniveau van de deelnemer ten aanzien van lvb- en ggz-problematiek.

Het blijkt dat de gemiddelde score op de eindmeting lager uitvalt dan de beginscore. In totaal is ook maar 16% van de deelnemers die beide keren de kennisquiz heeft ingevuld er qua score op vooruit gegaan.

Voorts stelden we in de tussenmeting vast dat deelnemers met een lage beginscore (onder de 50) meer profiteren van de training. Naarmate deelnemers hoger scoren op de nulmeting, laten ze minder vooruitgang of zelfs achteruitgang zien in de score.

Tabel 3 Kennisquiz

	2016 t/m feb 2017	mrt t/m okt 2017	2016 t/m okt 2017
aantal nulmetingen (n)	45	109	154
aantal eindmetingen (n)	20	82	102
Percentage beide metingen (%)	44%	75%	69%
Gemiddelde score (max=100)			
Nul	79%	87%	85%
Eind	84%	76%	78%
Vooruit	30%	18%	16%

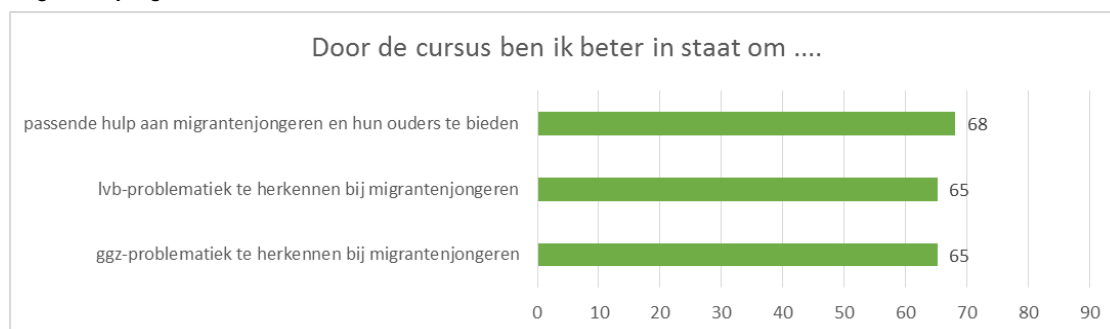
Kortom, als het gaat om het vergroten van het algemene kennisniveau over lvb- en ggz-problematiek is de basistraining niet effectief: deelname leidt gemiddeld genomen bij deelnemers niet tot een kennisvermeerdering op deze gebieden.

Uit de tussenrapportage blijken overigens wel enige kanttekeningen te plaatsen bij de bruikbaarheid van de kennisquiz om het kennisniveau van deelnemers vast te stellen. Zo zouden er deelnemers zijn die uit een gebrek aan motivatie de test niet goed invullen (afraffelen).

Het effect van de basistraining op het algemene kennisniveau lijkt vooral beperkt wanneer de deelnemer al over de nodige kennis en expertise beschikt ten aanzien van lvb-, ggz-problematiek en/of ervaring heeft met het werken met doelgroepen met diverse culturele achtergronden. Daarbij kan teleurstelling ontstaan over de mate van verdieping die wordt geboden. Behoeft aan verdieping is er onder andere t.a.v. de cultuurspecifieke wijze waarop ouders en kinderen uit bepaalde migrantengroepen betekenis geven aan en omgaan met lichamelijke en psychische gezondheidsaspecten (zoals lvb- en ggz-problematiek) en hoe zij hulp vragen en accepteren van anderen (met name professionals).

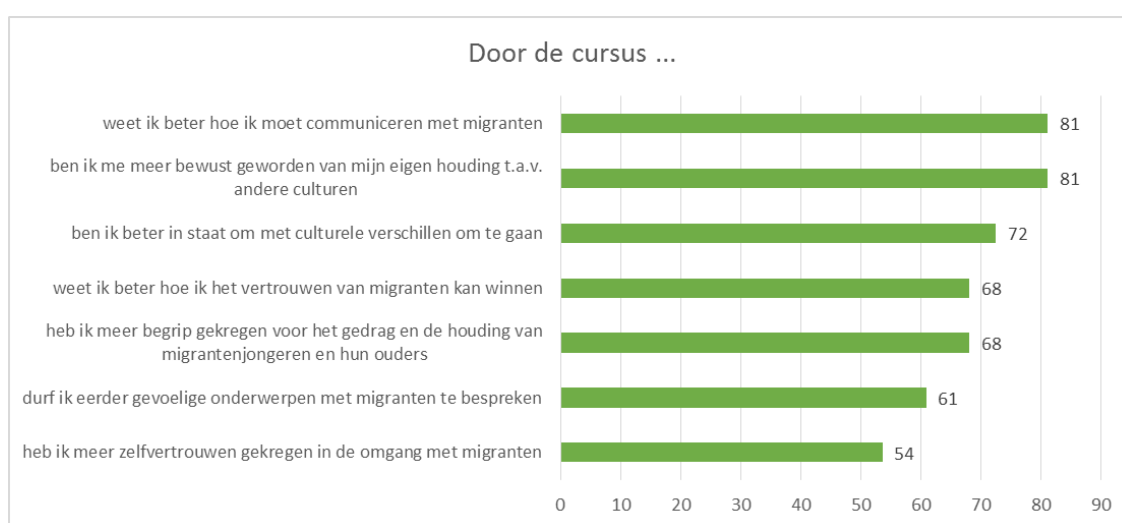
3.4.2 Oordeel deelnemers

Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de deelnemers vindt dat zij door de cursus beter in staat is om lvb- en ggz-problematiek bij migrantenjongeren te herkennen en om te communiceren met migrantenjongeren en hun ouders. Daarbij is bovendien 68% van de respondenten van mening dat ze door hun deelname aan de training beter in staat zijn passende hulp aan migrantenjongeren en hun ouders te bieden.



Er zijn twee mogelijke verklaringen voor het verschil met de resultaten van de kennisquiz. In de eerste plaats gaat het hier om de beleving van de deelnemer en niet om een toets-score. In de tweede plaats is de vraag hier niet op kennis van lvb en ggz in algemene zin gericht maar op het herkennen van deze problematieken bij migrantenjongeren. Hierin komt het cultuursensitieve aspect naar voren. Overigens oordeelt nog altijd een aanzienlijk deel, 35%, van de respondenten, dat ze niet vooruit zijn gegaan in het herkennen van lvb- en ggz-problematiek bij migrantenjeugd en 32% ziet geen vooruitgang als het gaat om de mate waarin ze zichzelf in staat achten passende hulp aan migrantenjongeren en hun ouders te bieden. Kortom, op deze punten is nog ruimte voor verbetering in de training. Of wellicht is het doel te ambitieus gesteld, zeker als het gaat om deelnemers die bij aanvang al veel kennis en kunde hebben op deze gebieden.

De training heeft volgens een duidelijke meerderheid van de geënquêteerden bijgedragen aan hun cultuursensitieve houding en vaardigheden, vooral op het gebied van communicatie. Maar als het gaat om het zelfvertrouwen in de omgang met migranten is er nog een aanzienlijke groep respondenten (46%) die geen vooruitgang heeft ervaren.



Op 3 na gegeven ook alle respondenten een voldoende voor het leerresultaat dat ze met de training hebben behaald. De meerderheid (80%) geeft een 7 of een 8 als rapportcijfer, gemiddeld een 7.

In de tussenrapportage zijn er aanwijzingen dat de training met name effect heeft op de bewustwording, houding en in, wat mindere mate, op de werkwijze van de deelnemer. Door de training staat men mogelijk vaker stil bij de culturele achtergrond van de cliënt en is men zich meer bewust van de eigen vooroordelen en culturele referentiekaders.

Men leert bijvoorbeeld hoe belangrijk het is om de tijd te nemen om vertrouwen te winnen bij migrantengezinnen en dat door meer bewust te zijn van de eigen vooroordelen je als hulpverlener beter kan openstaan voor de cliënt.

De boodschap dat je de tijd moet nemen om vertrouwen te winnen, is voor mij een geruststelling en daar kan ik iets mee. Langer met gezinnen werken om betere resultaten te behalen, is beter dan gehaast en snel te werk gaan met negatieve resultaten, bijvoorbeeld doordat mensen afhaken. Dit nieuw opgedaan bewustzijn geeft rust in mijn werk.

Het Cultureel Venster Jeugd kan, zoals gezegd, in het dagelijks werk veel waarde hebben. De geïnterviewden in de tussenrapportage gaven aan het inmiddels in hun werk toe te passen en verwachtte er bovendien gebruik van te blijven maken. Het cultureel venster wordt ook wel gedeeld met collega's. Door het cultureel venster denkt men beter in staat te zijn om een open gesprek te voeren met migranten.

Het cultureel venster is een goed handvat om te gebruiken. Ik maak gebruik van het cultureel venster in mijn werk om met mensen in gesprek te gaan. Het blijkt een goede binnenkomer. Ik ervaar dat mensen het prettig vinden. Ik heb het ook bij het team ingebracht. Collega's zijn ook enthousiast hierover en zij gebruiken het nu ook.

Mogelijke gevolgen van gebruik van het cultureel venster kunnen zijn, zo blijkt uit de tussenrapportage, dat men meer stilstaat bij en (door) vraagt over de culturele achtergronden van de cliënt en de invloed daarvan op de motivatie van de cliënt, en op de opvoeding en omgangsvormen in een gezin. Door de culturele achtergrond beter te begrijpen en zich in te leven, denkt men ook de cliënt beter te kunnen begeleiden. Dit draagt naar hun verwachting ook bij aan het ontwikkelen van een vertrouwensband.

Een gevolg van de training kan zijn, zo blijkt uit de tussenrapportage, dat men het tempo van begeleiding aanpast aan het begripsniveau van de cliënt. Er ontstaat meer bewustzijn om in de communicatie met cliënten met een licht verstandelijke beperking rekening te houden met de verstandelijke beperking. Zo gaf een hulpverlener aan dat ze na haar deelname aan de training in haar werk mensen met een licht verstandelijke beperking laat samenvatten wat eerder tegen hen is verteld. Op die manier kan worden gecontroleerd of de boodschap al dan niet is binnengekomen, zo vertelde ze. Deelnemers leren ook over de valkuilen in het contact met deze doelgroep, zoals het niet herkennen van de beperking, en over het belang om de cliënten op het juiste niveau te benaderen.

Opvallend is dat een tevreden deelneemster de training niet direct voor zichzelf heeft gevolgd, maar voor haar collega's. Zelf was ze volgens eigen zeggen al vertrouwd met het cultuursensitief werken, maar ze wilde inspiratie opdoen om collega's hierin te kunnen ondersteunen en voor hen een training te ontwikkelen. Ze constateert dat het voor veel professionals niet eenvoudig is om cultuursensitief te werken. Toch heeft de training haar wel bewust gemaakt dat ook zij nog teveel vanuit haar eigen culturele referentiekader redeneert en ze gaf aan van plan te zijn om het cultureel venster te gaan gebruiken.

De cursus zal niet direct mijn houding richting migranten veranderen. Door mijn ervaringen in het buitenland ben ik mij ervan bewust dat de Nederlandse norm geen standaard is. (...) Mijn doel voor deze cursus was om collega's te kunnen ondersteunen in hoe zij om kunnen gaan met migrantengezinnen. Ik heb wel wat opgestoken over de houding van andere cursisten en medewerkers van welzijnsinstellingen. Ik heb gemerkt dat zij moeite hebben met het openstellen naar cliënten met een andere cultuur. Ik realiseerde mij dat er nog heel wat stappen nodig zijn. Voor mijn collega's, maar ook voor mijzelf. Dat je nog teveel vanuit je eigen cultuur redeneert.

Dat de kennis uit de training gedeeld wordt met collega's is weliswaar geen beoogd doel, maar kan wel gezien worden als een bijvangst van de training.

3.4.3 Eindoordeel: training aanbevelen?

91% van de geënquêteerden zou de training aan anderen aanbevelen. Slechts 6 respondenten zouden dat niet doen.

Belangrijkste redenen om de training aan te bevelen zijn de geleerde nieuwe inzichten en tools op het gebied van werken en communiceren met migrantengezinnen. Zeker ook in relatie tot de beperkte tijdsinvestering wordt deze training daarom als effectief gezien. Positieve punten die worden genoemd zijn de kennis en inzet van de trainers, geen reistijd/ flexibiliteit en laagdrempeligheid van de leeromgeving, de wisselende werkvormen en het feit dat men meer bewust wordt van culturele verschillen.

Werkzame factoren zijn het gebruik van casuïstiek, voorbeelden (bijvoorbeeld filmmateriaal) en het cultureel venster. Het maakt de training praktisch toepasbaar en wordt als motiverend en stimulerend benoemd. Het maakt de training ook 'leuk'.

Ook de leerstof, zeker de meer praktijkgerichte stof, wordt positief beoordeeld. Men zou wel meer tijd hiervoor willen hebben en de mogelijkheid willen hebben om het later nog eens na te lezen. Meer bewustzijn ten aanzien van de eigen cultureel gekleurde 'bril' en vooroordelen, en een meer open houding aannemen worden als positieve opbrengsten genoemd, leerervaringen die men ook anderen gunt. Verder zijn er deelnemers die vanwege de aandacht voor de signalering en aanpak van lvb- en ggz-problematiek de training bij anderen zouden aanbevelen.

Een reden om de training niet bij anderen aan te bevelen is dat er te weinig wordt ingegaan op het *cultuurspecifieke aspect* van ggz en lvb. Een oplossing die wordt geopperd is om tijdens de live online sessie minder de leerstof (het huiswerk) te herhalen en meer de diepte in te gaan, met name op de specifieke kenmerken van ggz- en lvb- problematiek bij *migranten*jeugd. Een andere reden om de training niet aan te bevelen is dat er te weinig aandacht wordt besteed aan visie/beleving/weerstand vanuit een andere cultuur en weinig of geen opties worden geboden hoe je daar met elkaar uit kan komen.

Ook uit de groep deelnemers die de training zou aanbevelen bij anderen, komt een aantal verbeterpunten. Over de aandacht die uitgaat naar het lvb- en ggz-deel en het culturele aspect is duidelijk verschil van mening. Er is een groep die vindt dat er teveel tijd wordt besteed aan het vergroten van de kennis over lvb- en ggz-problematiek in algemene zin. Het gaat hier om mensen die aangeven hier al het nodige van te weten en meer behoefte hebben aan kennis over hoe dit zich bij migranten uit en hoe je daarmee om kunt gaan. Een aantal van hen pleit voor het splitsen van de basistraining, zodat meer aandacht aan het cultuurspecifieke onderdeel besteed kan worden. Zij ervaren te weinig diepgang op dit punt. Aan de andere kant zijn er deelnemers die juist behoefte hebben aan meer (basis)kennis op het gebied van lvb en ggz. Naast aandacht voor verschillende (specifieke) behoeften, kunnen we concluderen dat het raadzaam is om te kijken naar de verhouding tussen het aantal onderwerpen en de diepgang hierbij. Er lijkt niet altijd, of in ieder geval niet voor iedereen, sprake van een goede balans hiertussen.

Voorts zijn er respondenten die aangeven technische problemen te ervaren en dit als verbeterpunt benoemen, terwijl anderen juist expliciet de gebruiksvriendelijkheid van de onlineomgeving noemen. Er zijn ook duidelijke verschillen in de technische vaardigheden en mogelijkheden van deelnemers. Een genoemde aanbeveling is daarom om, indien nodig, voordat de training van start gaat eerst met de deelnemer de techniek door te nemen en werkend te krijgen zodat men tijdens de training niet teveel tijd kwijt is aan het oplossen van technische problemen. Ten slotte zijn er verschillen in tevredenheid over de mate van interactie in de groep en of dit als een verbeterpunt wordt gezien. Waarschijnlijk hangt het oordeel samen met het geconstateerde verschil in behoefte die bestaat aan interactie en contact met de andere deelnemers.

Kortom, er is sprake van verschillende ingangsniveaus en behoeften. In combinatie met de verwachtingen die men vooraf heeft, bepaalt dit in hoeverre de deelnemer tevreden is over de training. In algemene zin zou het in ieder geval goed zijn om meer maatwerk te leveren en het cultuurspecifieke deel uit te breiden.

3.5 Samenhang tevredenheid⁵

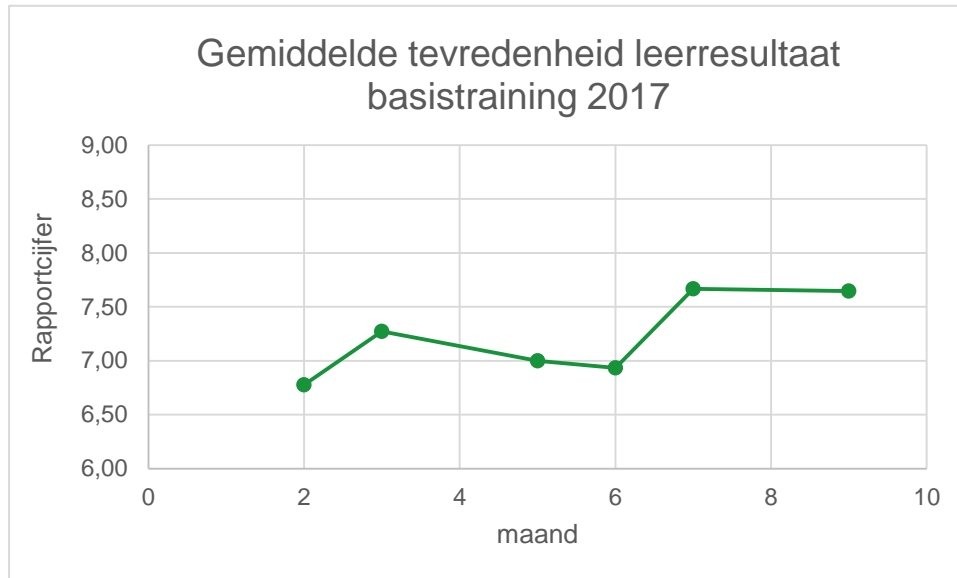
3.5.1 Verandering in de tijd

Het blijkt dat de gemiddelde tevredenheid met het leerresultaat wisselt in de tijd, maar globaal genomen is toegenomen gedurende 2017⁶.

Er is geen significante verandering in beoordeling van de inhoud van de training en trainers in de tijd. Dit geldt ook voor de (verandering in) scores op de kennisquiz.

⁵ Als significante samenhang geldt, tenzij anders aangegeven, de relatie waarvoor de Persons Correlation, 2 tailed een lagere p waarde geeft dan 0.01. Daarmee wordt afgeweken van de gebruikelijke norm van $p < 0.05$. Hiervoor is gekozen vanwege de respons die wat laag is voor een standaard statistische analyse.

⁶ Pearson correlation ($p < 0.05$).



3.5.2 Samenhang tevredenheid resultaten en trainingskenmerken

Het blijkt dat deelnemers die de basistraining aanbevelen vaker van mening zijn dat het doel van de training vanaf het begin af aan duidelijk was en de trainers een goede feedback gaven op de ingebrachte casussen. Kortom, het duidelijk maken van het doel van de training en het geven van goede feedback op de casussen zijn best practices als het gaat om het vergroten van de algemene tevredenheid van cursisten.

Voorts blijkt dat naarmate deelnemers positiever oordelen over trainingssessie 2 Cultuur Sensitief communiceren, zichzelf uiteindelijk beter in staat achten passende hulp aan migrantenjongeren en hun ouders te kunnen bieden. Een dergelijk sterke statistische samenhang zien we niet met trainingssessies 3 en 4 die gericht zijn op ggz- en lvb-problematiek. Daarnaast blijkt dat naarmate men positiever oordeelt over de casuïstiekbespreking, men zichzelf beter in staat acht passende hulp te kunnen bieden. Dezelfde positieve samenhang is er met de mate waarin deelnemers aangeven de informatie uit de training in de praktijk te gaan gebruiken.

Voorts blijkt het oordeel over de trainers (alle aspecten) positief samen te hangen met het voornemen om het geleerde in de praktijk toe te gaan passen.

Er zijn zodoende aanwijzingen dat naast de inhoud van de training, en dan met name de aandacht voor het cultuursensitief communiceren, ook de leervorm (casuïstiekbespreking) en de inzet van de trainers een belangrijke rol spelen bij het toepassen van het geleerde in de praktijk of in ieder geval het voornemen daartoe.

Naarmate de deelnemer meer tevreden is over de mate waarin is aangesloten bij de persoonlijke leerbehoefte oordeelt hij of zij ook positiever over de diepgang van de training.

Er zijn 7 vragen die betrekking hebben op cultuursensitief werken. Tezamen vormen ze een betrouwbare schaal (cronbach's $\alpha=0,91$). We noemen dit de competentieschaal cultuursensitief werken. Het blijkt dat de score op deze schaal vooral samenhangt met de mate waarin men tevreden is over de trainers en trainingssessie 2 (cultuursensitief communiceren).

4 Resultaten vervolptrainingen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de trainingen die deelnemers na de basistraining “Cultuursensitief werken LVB en GGZ” kunnen volgen. Het betreft de vervolptrainingen “Multiprobleemgezinnen” (mpg) en “Risicojeugd: Straatcultuur en Social Media” (risicojeugd). Beide trainingen zijn geaccrediteerd voor SKJeugd (1,5 punt), Registerplein (0,5 punt) en V&VN (2 punten).

Aangezien de vervolptrainingen later in de pilot van start zijn gegaan (vanaf eind maart 2018) is het aantal deelnemers tot de peildatum 1 december nog niet erg hoog, namelijk 15 voor de vervolptraining Multiprobleem gezinnen en 10 voor de training Risicojeugd. Eind maart 2017 werden de enquêtes MPG en Risicojeugd bedroeg respectievelijk 53% en 60%. Uiteindelijk hebben op peildatum 1 december slechts 8 deelnemers aan de MPG-training en 6 deelnemers aan de training Risicojeugd gerespondeerd. Generaliseren van resultaten is daarom niet mogelijk. We zullen ons beperken tot een (globale) beschrijving van de verschillende antwoorden die deelnemers op de vragen uit de enquête hebben gegeven. Daarnaast baseren we ons in dit hoofdstuk op de schriftelijke cursusinformatie, kwalitatieve interviews (3 per training) en observaties (1 per training).

4.2 Training Multiprobleemgezinnen

The screenshot shows the Learning Connected platform interface. At the top, there's a navigation bar with the 'learning connected' logo and a search bar. Below the navigation bar, there's a breadcrumb trail: 'Welkom > Mijn cursussen > Multiprobleem gezinnen > Sessie Multiprobleem gezinnen - 2'. The main content area displays the title 'Multiprobleem gezinnen' with a small image of a person. Below this, it says 'Sessie Multiprobleem gezinnen - 2'. A yellow warning box states: 'Om deze cursus te voltooien dient u aanwezig te zijn bij ten minste 1/1 sessies'. A table lists the session details:

Naam	Datum	Duur	Status
Sessie multiprobleem gezinnen	23-05-2017	1h 30 min	KOMENDE

Below the table, it says 'Leer objecten:' followed by a list of learning objectives:

- NAAM
- Welkom
- Interview Sicilia
- Complete richtlijn multiprobleemgezinnen
- Complete richtlijn ernstige gedragsproblemen
- Casus Sicilia
- EARL-PC formulier
- Casus M voor invullen EARL-PC
- Werkkaart richtlijn ernstige gedragsproblemen

4.2.1 Inleiding⁷

Medewerkers van Wijkteams en Centra voor Jeugd en Gezin komen in aanraking met gezinnen waarbij meerdere gezinsleden problematiek ervaren. Ook doen zich problemen voor op verschillende leefgebieden en is de problematiek hardnekkig en moeilijk op te lossen. Vaak zijn deze mensen moeilijk bereikbaar. Er leven veel zorgen rondom deze gezinnen, over de hygiëne en de veiligheid van de gezinsleden, alsmede de ontwikkeling van de kinderen.

Doel van de training Multiprobleemgezinnen is het vergroten van de kennis en vaardigheden rondom hulpverlening aan multiprobleemgezinnen zodat beter aangesloten kan worden en de juiste hulp kan worden ingezet, met waarborg voor de veiligheid. De training is bedoeld voor medewerkers van een wijkteam, of Centrum voor Jeugd en Gezin.

De training bestaat uit een bijeenkomst van anderhalf uur, met een trainer die ervaring heeft in het werken met deze doelgroep. Voorafgaand aan de training worden de deelnemers gevraagd literatuur door te nemen en de vragenlijst (EARL-PC) in te vullen aan de hand van een te lezen casus. Deze casus wordt in de sessie behandeld.

De EARL-PC: Early Assessment Risk List-Pre-Checklist (Augimeri & Walsh, 2011) is een instrument om zorgsignalen in kaart te brengen. De checklist is speciaal ontworpen voor professionals die werken met jonge kinderen (beneden de 12 jaar) om zorgen/risico's voor betrokkenheid bij antisociaal gedrag te bepalen.

Het primaire doel van de EARL-PC is het nemen van een besluit over de inzet van een mogelijke (preventieve) interventie, doorverwijzing voor nader onderzoek of een eventuele doorverwijzing van het gezin naar een hulptraject (van Heerwaarden en Pijpers, 2016).

The screenshot displays a Cisco WebEx Training Center interface. The main window shows a presentation slide titled "EARL-PC casusbespreking". The slide contains two numbered tasks. Task 1 asks participants to place an arrow next to their final assessment, with three boxes labeled "Laag", "Matig", and "Hoog" connected by arrows. Task 2 asks participants to name the two questions they most doubted. The right sidebar shows a list of participants, including "Onderzoeker2 Rotterdam (ik)". The bottom status bar indicates the session is active and shows system icons.

De onlinebijeenkomst gaat verder in op hetgeen in de voorbereiding is gelezen. Door middel van oefeningen, stellingen en discussie alsmede het bespreken van de ingevulde casus komt aan de orde hoe de problematiek in te schatten, hoe aan te sluiten bij een gezin, en hoe te komen tot een gezamenlijk plan van aanpak zodat het betreffende gezin weer verder kan. Er

⁷ Bron: Website [Learning Connected](#).

worden handvatten geboden en geleerd van elkaar, zo staat op de website van de cursus vermeld. De module wordt afgesloten met een opdracht. De deelnemer vult zelf de Earl-PC in aan de hand van een eigen casus. Daarna ontvangt de deelnemer een certificaat of accreditatie.

4.2.2 Observatie

Uit de observatie bleek sprake van veel interactie tijdens de training, vooral tussen trainers en deelnemers. De sessie had een heldere opbouw. Van een systematische aandacht voor culturele factoren bij mpg was geen sprake. De nadruk lag op het in algemene zin herkennen en omgaan met mpg. Net als in de basistraining luidde de boodschap: heb oog voor het individu en vraag dingen i.p.v. ze aan te nemen. Wees bewust van mogelijke culturele verschillen maar neem dit niet zomaar aan en stel er vragen over. De trainers lieten een deskundige indruk achter, zowel in theoretische als praktische zin. Er was ruimte voor het stellen vragen en de trainers namen de tijd hiervoor. Er volgde echter niet altijd een duidelijke afsluitende conclusie.

Deelnemers werden door de trainers soms bevestigd in hun opvattingen, maar advies over een 'goede' aanpak bleef uit. De training zet zo mogelijk wel aan tot nadenken, maar geeft wellicht niet altijd voldoende handvatten. Het gebruik van filmmateriaal leek een activerend effect te hebben op de deelnemers. De deelnemers hadden bovendien hun huiswerk gedaan waardoor er, ondanks de beperkte tijd, soms ook verdiepende gesprekken op gang kwamen. Men hoefde namelijk geen tijd te besteden aan het uitleggen van de instrumenten en de toepassing hiervan op de casussen. Deelnemers werden in staat gesteld om hun ervaringen in te brengen. Ook bij deze onlinesessie deden deze zich slechts enkele problemen voor met de techniek.

4.2.3 Oordeel training

De 8 geënquêteerden zijn over het algemeen positief over de inhoud van de training. Het doel was voor hen duidelijk, het tempo was niet te laag, de training had voldoende diepgang en sloot aan bij hun verwachtingen. De inhoud van de training werd gewaardeerd met een 7 of een 8. Er zijn deelnemers die aangaven meer tijd nodig hebben voor de training, terwijl er ook waren die juist vonden dat ze er teveel tijd aan kwijt waren.

Het is jammer dat het maar 1 korte sessie is. Minimaal 2 of meer zou meer opleveren. Verder vond ik het heel erg jammer dat maar zo kort van tevoren op huiswerk werd gewezen waardoor ik onvoldoende tijd had de richtlijnen door te lezen.

Opvallend is dat de helft van de respondenten geen oordeel had over de vraag of er in de training voldoende aandacht wordt besteed aan alle onderwerpen. Mogelijk is dat het gevolg van het ontbreken van een referentiekader of verwachtingen op dit gebied, zoals blijkt uit de vraaggelassen. Hetzelfde geldt voor het neutrale oordeel dat veel deelnemers geven over de samenhang van de mpg training met de basistraining.

Alle respondenten gaven aan de informatie uit de training in de praktijk te gaan gebruiken.

Ook bij deze training waren de respondenten zeer tevreden over de trainers. Ze vonden dat de trainers alles goed uitlegden, voldoende feedback gaven, voldoende gelegenheid boden voor het stellen van vragen, beschikten over voldoende vakinhoudelijke kennis, voldoende aandacht voor hen hadden, hen goed wisten te motiveren en veel wisten van de uitvoeringspraktijk. De rapportcijfers waarmee zij hun tevredenheid over de trainer(s) uitdrukten, lagen tussen de 7 en de 10.

Het lesmateriaal werd tevens positief beoordeeld. De respondenten waren tevreden tot zeer tevreden over het soort lesmateriaal (bijvoorbeeld PowerPoint, artikelen, films, afbeeldingen e.d.) en het gebruik van casussen. Tevreden tot zeer tevreden waren ze ook over de gepresenteerde instrumenten: de vragenlijst Earl-PC, de richtlijnen Multiprobleemgezinnen en ernstige gedragsproblemen, en de werkkaarten richtlijn ernstige gedragsproblemen en richtlijn multiprobleemgezinnen. Eén respondent oordeelde neutraal over beide werkkaarten.

4.2.4 Oordeel effecten

Op een enkeling na zijn de respondenten van mening dat ze door hun deelname aan de vervolgtraining multiprobleemgezinnen beter weten hoe ze de multiprobleemgezinnen moeten benaderen, in contact kunnen blijven en kunnen communiceren met hen. Ook vinden de meesten dat ze door de cursus beter in staat zijn om ernstige gedrags- en gezinsproblematiek bij jongeren te herkennen, het vertrouwen te winnen van multiprobleemgezinnen en hen te motiveren voor hulpverlening. Maar er zijn meer respondenten die hierover geen oordeel hadden.

Als het gaat om de einddoelen van de vervolgtraining zien we verschillen tussen het behalen van de einddoelen in algemene zin en specifiek bij migrantengroepen. Bijna alle deelnemers zijn van mening dat ze door de training beter in staat zijn om de aard en de ernst van de problemen in een gezin in kaart te brengen en dat ze door hun deelname beter in staat zijn om een inschatting te maken rond de veiligheid van een kind en diens gezin. Ook zijn de meeste deelnemers van mening dat ze door de training beter in staat zijn om passende hulp te bieden aan multiprobleemgezinnen. Overigens lijkt op dit laatste punt wat meer verdeeldheid. Er zijn meerdere respondenten die aangeven hierover geen mening te hebben.

Als het gaat om het behalen van deze doelen specifiek bij *migrantengroepen*, is het beeld enigszins anders. Er zijn dan meer deelnemers die hier geen mening over hebben. Eén cursist is het 'zelfs' oneens met de stelling dat ze door de training beter in staat is om aard en ernst van problematiek bij migranten in beeld te brengen.

In de vraaggesprekken gaven de respondenten aan dat er in de training geen expliciete aandacht was voor de relatie tussen mpg en migrantengroepen. Dit werd echter ogenschijnlijk niet als een probleem gezien. Het werd ook niet verwacht. Een van hen vond dat daar in de basistraining al aandacht aan besteed was. Wat in de basistraining is meegegeven kan volgens haar ook toegepast worden op mpg's.

Deelnemers gaven een 7 of 8 als rapportcijfer om hun tevredenheid met het leerresultaat uit te drukken.

Ten slotte zouden alle respondenten de vervolgtraining mpg aan anderen aanbevelen. Hierbij een citaat afkomstig uit de toelichting die een deelnemer gaf op haar antwoord om de training aan anderen aan te bevelen:

De cursus geeft nuttige informatie en instrumenten die men kan gebruiken bij Multiprobleemgezinnen.

... verder is de training goed toegankelijk en ook erg bruikbaar voor mij als kindercoach ondanks dat ik (nog) niet met multiprobleem gezinnen werk. De basis van de communicatie is altijd luisteren, dat je aansluit bij het gezin en kijkt wat zij nodig hebben. Dat je je bewust bent van je eigen referentiekader en dat je nieuwsgierig bent en niet invult voor een ander. Ik ben ook blij met de Earl PC, die kende ik nog niet!

Ruim de helft van de respondenten had geen verbeterpunten. Anderen gaven als aanbeveling de training uit te breiden en tijdens de training minder tijd te verliezen aan andere (niet inhoudelijke) zaken, zoals het voorstelrondje.

Het is jammer dat het maar 1 korte sessie is. Minimaal 2 of meer zou meer opleveren.

Alle telefonisch geïnterviewden maakten deel uit van dezelfde groep en vonden dat het introductierondje teveel tijd in beslag nam.

4.2.5 Gevolgen training werkwijze deelnemer

De motivatie voor deelname hangt samen met de mate van tevredenheid met de training en het toepassen van het geleerde in het dagelijks werk.

Het blijkt dat er zeer verschillende redenen kunnen zijn voor deelname aan de vervolgtraining multiprobleemgezinnen. De geïnterviewde deelnemers zijn via de basistraining met de vervolgtraining in aanraking gekomen maar hadden een verschillend doel en motief voor deelname.

Een respondent kreeg in haar nieuwe functie te maken met vele verschillende partijen, waaronder ook de ouders. Zij wilde graag meer weten over hoe je daarop de regie houdt. Daarnaast wilde ze leren onderscheid te maken tussen symptomen en onderliggende oorzaken, en hoe risico's in te schatten. Doordat de trainers voldoende ruimte gaven om haar vragen op het gebied van casusregie in te brengen en er veel aandacht werd besteed aan het herkennen van signalen en risico's, is ze tevreden over de training. Ze past het geleerde ook in haar werk toe. Zo heeft ze geleerd dat het belangrijk is om vast te stellen wie de 'hoofdleiding' heeft, de casusregie, en gaat daarom tegenwoordig in haar werk direct op zoek naar de casusregiehouder. Daarnaast heeft ze geleerd een gevaaranalyse te maken en onderscheid te maken tussen wat echte problemen zijn en wat meer symptomen. Ook dit gebruikt ze in haar dagelijks werk.

Een andere respondent had juist meer behoefte aan kennis over hoe om te gaan met multiprobleemgezinnen. De nadruk lag voor haar teveel op het herkennen van mpg. Zij is daarom minder tevreden. Bovendien kan ze instrumenten als de Earl-PC in haar wijkteam niet gebruiken omdat dat niet op het ICT-netwerk zit en er in de praktijk al een ander instrument wordt gebruikt. Haar reden voor deelname waren overigens de positieve ervaringen met de LOL-leeromgeving. Ze vond het een wel leuke en makkelijke manier (je kunt het vanuit huis doen) van leren. Bovendien is de training gratis waardoor ze geen toestemming aan haar leidinggevende hoefde te vragen om eraan deel te kunnen nemen. Belangrijk verbeterpunt aan de training is voor haar dat er meer aandacht wordt besteed aan de aanpak van problematiek. Nu bleef het beperkt tot het inschatten van de problematiek.

Een derde respondent die we ook telefonisch hebben geïnterviewd had geen duidelijke doelen en verwachtingen vooraf. Ze heeft in haar werk als onderwijsassistent te maken met migrantenkinderen uit mpg en is van plan in de toekomst iets voor nieuwkomers op te gaan zetten. In haar oordeel geeft ze aan geen zaken gemist te hebben aan de training, maar dit zou volgens haar vooral te maken hebben met het feit dat ze er blanco in is gegaan. De training heeft ook nog weinig gevolgen gehad voor hoe ze haar werk doet. Ze geeft aan dat de cursus haar vooral bevestigde in haar gevoel dat ze goed bezig is. Dat wil zeggen dat je de doelgroep altijd vraagt wat ze zelf van hun situatie vinden. Wel geeft ze aan dat ze in de cursus graag van anderen had willen leren en dat dit te weinig uit de verf kwam. Haar aanbeveling is dan ook om verschillende deelnemers op zelf ingebrachte praktijkcasussen te laten reageren.

4.2.6 Conclusie

Op basis van een observatie, 8 ingevulde enquêtes en drie korte telefonische interviews kunnen geen verregaande conclusies getrokken worden. In algemene zin kunnen we wel stellen dat deelnemers tevreden zijn over de vervolgtraining mpg. Ook verwachten zij door de training mpg beter te kunnen herkennen en benaderen, risico's te kunnen inschatten en beter te kunnen communiceren met deze gezinnen. Winst valt nog te behalen op het gebied van het herkennen en het aanpakken van mpg-problematiek bij migrantengezinnen. Om meer impact te realiseren op cultuursensitief werken, zou hier meer aandacht aan besteed moeten worden. Het is tot slot belangrijk maatwerk te bieden door meer rekening te houden met en te selecteren op de motieven voor deelname aan de training. Door meer aandacht te hebben voor specifieke behoeften, heeft de training mogelijk ook meer impact.

4.3 Risicojeugd: Straatcultuur en Social Media

4.3.1 Inleiding⁸

De zogenoemde straatcultuur maakt onderdeel uit van het leven van diverse jongeren in de samenleving. Binnen de setting van de straat en op sociale media wordt een eigen cultuur gevormd, waarbinnen eigen – soms afwijkende – normen en waarden gelden. De professional komt hiermee in aanraking en weet mogelijk niet altijd hoe hiermee om te gaan. Vraagt dit om

⁸ Bron: Website [Learning Connected](#).

een harde aanpak of is het beter om het gesprek aan te gaan met die jongeren? In de training risicojeugd gaat men hierover met elkaar in gesprek, zo vermeldt de website van Learning Connected.

Doel van de training is meer kennis over en inzicht in de straatcultuur en de verschijningsvormen ervan, het herkennen van zorgwekkende signalen op straat en op sociale media en het ontwikkelen van vaardigheden ten aanzien van de aanpak en benadering van de jongeren op straat. De training is bedoeld voor diverse professionals die in hun dagelijkse beroepspraktijk in contact komen met de straatcultuur van jongeren.

De training bestaat uit een bijeenkomst van twee uur onder leiding van een trainer die ervaring heeft met de doelgroep. Voorafgaand aan de training wordt aan de deelnemers gevraagd enkele huiswerkopdrachten te maken. Dit zou een goede voorbereiding moeten geven op de training. Tijdens de training wordt het huiswerk besproken. Ook staan er diverse casussen centraal en er worden interactieve werkvormen ingezet, waarmee de deelnemers zelf aan de slag gaan. Het idee is om met de diverse werkvormen handvatten aan te reiken aan de deelnemers waar ze in de beroepspraktijk mee aan de slag kunnen gaan. Er wordt in de training ook de gelegenheid geboden om met elkaar in gesprek te gaan over eigen ervaringen en visies ten aanzien van het onderwerp.

Opvallend genoeg wordt gesteld dat voor deelname aan de sessie basiskennis nodig is van cultuursensitief werken, maar dat het niet verplicht is om vooraf de basistraining 'Cultuursensitief werken en vroegsignalering lvb- en ggz-problematiek bij migrantenjongeren' te volgen. Het wordt wel aangeraden.

4.3.2 Observatie

Er was veel interactie tussen de trainer en de deelnemers. De trainer gaf ruimte voor vragen, vroeg door en vroeg soms ook gericht aan een specifiek persoon om te reageren. Ook wisselde de trainer af met de volgorde wie ze benaderde zodat iedereen aan het woord kwam en niet steeds dezelfde persoon als laatste moest reageren (met als risico dat die persoon niets meer had toe te voegen). Doordat de groep met vier deelnemers klein was, was er veel ruimte voor persoonlijke aandacht en daar maakte de trainer gebruik van. De trainer bleef de deelnemers er actief bij betrekken. De deelnemers leken ook van begin tot eind betrokken.

De interactie tussen de deelnemers zelf was beperkt. Ze stelden elkaar geen vragen en er werden ook geen dilemma's uit de eigen praktijk voorgelegd dus in die zin was er ook niet echt ruimte voor dergelijke interacties. Wel verwezen deelnemers naar de reacties van andere deelnemers en vulden zij elkaar aan. Hieruit bleek dat ze goed luisterden, ook naar elkaar.

De trainer beschikte over ervaring en kennis uit de praktijk en onderzoek. Ze legde duidelijk uit. Er was veel afwisseling tussen theorie, oefeningen, filmpjes en uitwisseling tussen de deelnemers. Er deden zich geen problemen voor met de techniek van de onlineomgeving.

De samenhang met de basistraining was niet geheel duidelijk daar, net als bij de vervoltraining mpg, het thema cultuursensitief werken geen expliciet onderdeel van de training vormde. Impliciet kwam het thema echter wel aan de orde. Zo werden belangrijke principes van cultuursensitief besproken. De trainer gaf aan de deelnemers mee om niet te snel te oordelen en met jongeren het gesprek aan te gaan. Er was aandacht voor een open benadering, om zonder vooroordelen het gesprek aan te gaan. Cultuursensitief werken benadrukt ook dat de rol van culturen van etnische groepen niet overschat moet worden. In dit verband kwam in de training aan de orde dat jongeren ook gevormd worden door de zogenoemde straatcultuur. Daarbij werd benadrukt dat het niet om specifieke etnische groepen gaat die onderdeel uitmaken van de straatcultuur. Jongeren met uiteenlopende achtergronden kunnen daar onderdeel van uitmaken, inclusief autochtone jongeren. De implicaties van cultuursensitief werken werden primair vertaald naar hoe professionals kunnen omgaan met de straatcultuur. Er was aandacht voor het in contract treden met jongeren en voor het onderhouden van het contact. De betekenis van de straatcultuur werd duidelijk uitgelegd.

Er was minder aandacht voor cultuursensitieve werkwijzen. Een meer expliciete toelichting op de betekenis van cultuursensitief werken in relatie tot de straatcultuur ontbrak. Ook bleef

onduidelijk wat andere implicaties zijn van de straatcultuur voor cultuursensitief werken. In hoeverre dienen professionals ook rekening te houden met de culturele achtergrond van etnische groepen? Of heeft de straatcultuur bij deze jongeren een dusdanig sterke invloed dat de culturele achtergrond nauwelijks relevant is voor professionals?

4.3.3 Oordeel training

De meeste geënquêteerden zijn positief over de inhoud van de training. Het doel was voor hen duidelijk, ze vonden de training niet te moeilijk en het tempo niet te laag. De training kostte hen niet teveel tijd en had voor hen voldoende diepgang. Bijna alle respondenten gaven een voldoende als rapportcijfer voor de inhoud van de training. De cijfers varieerden van een 6 tot een 8. Eén respondent gaf een vijf. Voor haar had de training te weinig diepgang en was het tempo te laag. De training sloot niet aan bij haar verwachtingen en persoonlijke leerbehoefte. Ze verwacht dan ook niet dat ze de informatie uit de training zal gaan gebruiken. De andere deelnemers zijn positief over deze aspecten en zijn wel van plan het geleerde in de praktijk toe te passen.

Ook de vraaggesprekken laten een positief beeld zien. De drie geïnterviewde deelnemers zijn enthousiast en tevreden over de training en hebben niet of nauwelijks kritiek. De training wordt interessant, duidelijk, leuk en herkenbaar genoemd. De deelnemers vonden het leerzaam om meer te weten over de straatcultuur. Door een sterke inhoud en duidelijke voorbeelden ontstond er volgens een deelnemer bewustwording van de problematiek. Kanttekeningen die door werden genoemd zijn dat men meer diepgang en informatie had gewenst en dat de training onvoldoende aansloot op het werk.

De respondent die in de enquête aangaf teleurgesteld te zijn over de inhoud, was ook over de trainers minder positief dan de andere respondenten. Ze waardeerde de trainers met het rapportcijfer 6. Ze had geen oordeel over de mate waarin de trainers haar konden motiveren en veel van de uitvoeringspraktijk wisten. De andere waren hier (zeer) positief over en gaven de trainers een 8 of 9 als rapportcijfer. Alle respondenten waren (zeer) tevreden over de uitleg van de trainers, de gelegenheid die de trainers boden voor het stellen van vragen en de aandacht die de trainers aan hen besteedden.

Uit de vraaggesprekken komt opnieuw een vergelijkbaar beeld naar voren. De drie geïnterviewden zijn positief over de trainer. De trainer beschikte volgens hen over veel kennis en was in staat om de vragen van de deelnemers te beantwoorden.

Ook over het gebruikte trainingsmateriaal en –methoden zijn de meeste respondenten tevreden. Eén respondent was ontevreden en één had hier geen mening over. Eén respondent was specifiek ontevreden over de voorbereidende huiswerkopdrachten en twee deelnemers hadden geen mening over het gebruik van voorbeelden uit de praktijk/ casuïstiek. De anderen waren positief over deze onderdelen.

De geïnterviewden zijn met name enthousiast over het uitwisselen van de praktijkervaringen, het oefenen aan de hand van praktijkvoorbeelden en de kennisoverdracht. Een sterk punt is ook dat de training intensief is en eigen inspanning vergt. Hierdoor zou de opgedane kennis beter blijven hangen.

Ik heb tijdens de training met collega's uit het veld van gedachten en ervaringen kunnen wisselen. Het was heel interactief en er werd heel veel besproken met elkaar. Het was geen eenrichtingsverkeer. Iedereen is betrokken. Je ziet ook iedereen nadenken.

Een respondent was zo tevreden over de verdiepende training over straatcultuur dat ze geen enkel verbeterpunt kon bedenken. De andere twee hadden eveneens weinig aan te merken, maar noemden wel als aandachtspunt om meer tijd in te bouwen voor het uitwisselen van casuïstiek van de verschillende deelnemers. Niet alle ingebrachte casuïstiek kon behandeld

worden door een gebrek aan tijd. Ten slotte werd ook bij deze vraag soms geantwoord dat de training meer diepgang kan gebruiken.

Van tevoren moesten we een casus aanleveren, maar er was geen tijd om alle casuïstiek te behandelen. Er konden maar 2 behandeld worden. Als dan alle 4 deelnemers een casus inbrengen, kan niet iedere casus behandeld worden. Dat is jammer.

Wat kan beter? De tijd was te kort. Dus het had of wat langer mogen duren of je moet er 2 sessies van maken. Belangrijk ook is dat er voldoende ruimte is om vanuit de eigen praktijk casuïstiek in te brengen. (...) Het aantal deelnemers was klein, dat was jammer. Anders had je nog meer ervaringen gehoord.

Over de online leeromgeving zijn de drie geïnterviewde deelnemers positief. Ze noemen het efficiënt door een besparing op reistijd. Het is bovendien comfortabel om vanuit thuis een training te volgen. De techniek was wel even wennen, maar dankzij goede ondersteuning werden problemen snel opgelost. Een ander noemt het een makkelijk programma om mee te werken. De training was online ook goed te volgen met een prima beeld en geluid.

4.3.4 Oordeel Effecten

Op 1 respondent na is men van mening door de training meer te weten van straatcultuur en de verschillende verschijningsvormen hiervan. Maar als het gaat om het behalen van de einddoelen van de training is er ruimte voor verbetering. Zo geeft slechts de helft van de respondenten aan door deelname aan de training beter te weten hoe zorgwekkende signalen op sociale media te herkennen, en hoe met (groepen) jongeren op straat in contact te komen en met hen om te gaan. Slechts twee respondenten vinden dat ze door de training beter in staat zijn om bij *migrantenjongeren* zorgsignalen op straat te herkennen en drie respondenten om bij *migrantenjongeren* zorgsignalen op sociale media te herkennen. Twee respondenten zijn van mening door de training beter in staat te zijn om bij *migrantenjongeren* bij zorgsignalen op straat en/of sociale media een passende aanpak te bieden.

Uiteindelijk is wel zo dat alle deelnemers een (ruime) voldoende geven, dat wil zeggen een 6 of een 7, als rapportcijfer om hun tevredenheid met het leerresultaat uit te drukken.

5 respondenten zouden de training "Risicojeugd: Straatcultuur en Social Media bij anderen" aanbevelen en één respondent niet. Dat is ook de respondent die het minst tevreden is over de inhoud van de training, de trainers en het lesmateriaal.

Uit de toelichting blijkt dat deelnemers het vooral een waardevolle training vinden voor hulpverleners die nog niet zoveel weten van en ervaring hebben met straatcultuur. Vooral voor onervaren collega's is het een mooie introductie en start om met deze doelgroep te werken, ook zonder de basistraining cultuursensitief werken gevolgd te hebben zo meent een deelnemer. Een van de aanbevelingen luidt om meer tijd aan de verschillende onderwerpen te besteden. Een ander noemt het belangrijk om vooraf te inventariseren welke onderwerpen de cursisten willen behandelen en daar het programma op aan te passen zodat daar voldoende tijd voor is. Eén respondent gaf aan meer inhoudelijk/kennis en handvatten voor de praktijk te willen.

Eén van de geïnterviewde deelnemers is buitengewoon enthousiast als we in het interview vragen stellen over de effecten van de training op haar kennis, houding en gedrag. Ze spreekt onder meer over meer kennis van jongeren met een migrantenachtergrond, meer inzicht in probleemgedrag, beter in staat om zorgwekkende signalen te herkennen, bewustzijn dat je de tijd moet nemen en respectvolle bejegening. Ze kan zich door de training beter inleven in jongeren met een migrantenachtergrond.

Het was een goede cursus. Sowieso omdat je vaak met migranten te maken hebt en door deze cursus ga je op een andere manier naar de doelgroep kijken. Het gaf mij meer verdieping, omdat ik 11 jaar in de opvang van asielzoekers heb gewerkt. Ik heb een zekere basis, maar door deze cursus werd ik weer geprikkeld om goed na te denken over wat het betekent voor de mensen met wie ik werk en om met een andere bril naar de situatie te kijken. (...) Ik heb meer kennis gekregen van migrantenjongeren en hun ouders, ook over hoe zij omgaan met de Nederlandse cultuur. Die jongeren willen onderdeel zijn van de Nederlandse cultuur, de migrantencultuur én hun jongerencultuur. Er wordt veel van hen geëist. Ik kan mij voorstellen dat het voor hun lastig is. Als ik hen op straat tegenkom, zou ik heel anders erin staan en proberen om met ze in contact te komen en met ze te praten. (...) Ik kan nu zorgwekkende signalen herkennen als er iets thuis speelt en ik heb meer inzicht in de achterliggende redenen waarom een jongere zich op bepaalde manier gedraagt. Ook het besef dat je de tijd moet nemen om in gesprek te gaan omdat ze de taal niet zo machtig zijn. Dat je het dan op een andere manier moet uitleggen. Je moet het vertrouwen winnen door de tijd te nemen en hen de ruimte te geven te laten vertellen wie ze zijn. Als je hen aan het woord laat, komen ze vanzelf wel met de dingen die ze dwars zitten. (...) Ja, ik denk iets meer na over het benaderen van mensen. Het benaderen maar ook hoe breng je de boodschap over? Je moet mensen met respect behandelen.

Een tweede deelnemer vindt dat het thema cultuursensitief werken voldoende aan bod is gekomen. Hij vertelt dat de interactie met andere deelnemers stimulerend werkt, omdat hij daardoor ging stilstaan bij de vraag hoe hij zelf zou reageren. Verder noemt hij dat hij wilde leren hoe met vooroordelen van collega's om te gaan die daardoor geen contact durven te maken met jongeren die op straat hangen. De training heeft hem vooral geholpen om het gesprek aan te gaan met deze collega's en hen te helpen om op een andere manier naar deze jongeren te kijken. De training heeft voor deze professional dus als bijvangst dat hij zijn collega's beter kan ondersteunen en helpen om cultuursensitiever te werken.

Tot slot, een derde deelnemer vertelt dat haar kennis verrijkt is en dat ze verschillende handvatten heeft geleerd, maar ook dat ze er op dit moment niet direct iets aan heeft. De training sluit namelijk onvoldoende aan op haar werk. Wel vindt ze dat de training een goede basis biedt voor als ze in de toekomst in een wijkteam zou komen te werken:

Het was interessant, maar het bleef te breed waardoor je net niet de slag kon maken die je nodig had. Niet die slag dat ik er iets mee kon voor op de werkvloer. De training was te sterk gericht op wijkteams. Ik kom zelf niet op die manier in aanraking met de straatcultuur. Bij mij is het meer dat vluchtelingen zich vervelen en van daaruit in aanraking komen met de straatcultuur. Maar zij waren vooral binnenshuis en op de woongroep. De cursus heeft vooral betrekking op professionals die de wijk in gaan. Het hielp wel wat in de zin dat het wat achtergrondinformatie geeft over de straatcultuur. (...) Wat ik heel erg veel heb meegekregen is de betekenis van een straatcultuur en hoe je ermee om kunt gaan. Ik heb behoorlijke achtergrondinformatie waardoor ik er nu meer over weet. (...) Als ik nu straat op loop heb ik wel wat handvatten om er wat mee te kunnen, maar in mijn geval namen de jongeren de straatcultuur mee naar huis en dat vergt een andere aanpak. Dat is helaas niet behandeld. Ook omdat hulpverleners hier normaal gesproken minder mee in aanraking komen. Daarmee doel ik dan op woongroepen en thuisgroepen. (...) Ik moet het dus met mijn gezonde verstand aanpakken. Wijkteams hebben een link met politie, maar ik heb daar geen bevoegdheden toe. Dat zijn handvatten waar ik dus niks mee kan. (...) Als ik in de toekomst in een wijkteam zou komen en in aanraking zou komen met jongeren met een straatcultuur dan denk ik dat deze training wel een goed begin is om er iets mee te kunnen en mij niet helemaal hulpeloos te voelen. Maar het maakt mij nog geen expert.

4.3.5 Conclusie

Ook bij evaluatie van de vervolgtraining Risicojeugd geldt dat het riskant is om met zulke kleine aantallen vergaande uitspraken te doen. Niettemin, zijn er wel duidelijke patronen zichtbaar. Ook over deze vervolgtraining zijn de onderzochte deelnemers over het algemeen tevreden.

In algemene zin is men tevreden over de inhoud van de training. Belangrijkste verbeterpunt is dat er meer tijd wordt besteed aan het uitdiepen van de verschillende onderwerpen. Daarbij gaat het in het bijzonder om het in de praktijk herkennen van zorgwekkende signalen op media, hoe met (groepen) jongeren op straat in contact te komen en hoe te zorgen voor een passende aanpak nadat signalen zijn opgepikt. Dit geldt des te meer in relatie tot de doelgroep migrantenjongeren,

5 Ervaringskennis over hulpverlening

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag welke aandachtspunten van belang zijn om het bereik van de jeugdhulpverlening bij migranten te verbeteren. Dit antwoord is gebaseerd op de ervaringen die migrantenouders hebben uitgewisseld tijdens een bijeenkomst van het project en op de bestudeerde onderzoeksliteratuur.

5.2 Ervaringskennis en perspectieven van migranten(jeugd) op hulpverlening vanuit de literatuur

Wanneer ouders met een migrantenachtergrond opvoedvragen hebben, zoeken zij niet snel naar hulp en ondersteuning bij opvoed- en hulpverleningsinstanties. In plaats daarvan gaan zij eerder in gesprek met familieleden (Bucx & De Roos, 2015). Als er wel contact is met professionals in de jeugdzorg en de GGZ blijken migranten dit nogal eens voortijdig te verbreken. De klacht is dat professionals te weinig rekening houden met hun opvattingen, normen en handelingswijzen bij het bepalen van het probleem en de aanpak ervan. Er zou vooral weinig vertrouwen zijn in de jeugdhulpverlening en de kinderbescherming. Ouders zijn vaak van mening dat professionals buiten hen om werken. Ook bestaat het beeld dat professionals kinderen stimuleren oplossingen buitenshuis te zoeken. Onderzoek onder ouders laat verder zien dat zij culturele vooroordelen bij professionals ervaren ten aanzien van de thuissituatie. In onderzoek naar de wederzijdse verwachtingen van en communicatie tussen gezinsvoogden en ouders met een onder toezicht gesteld kind blijkt dat ouders van een gezinsvoogd verwachten dat deze goed kan luisteren, hen respectvol bejegent en geen beslissingen neemt zonder met hen te overleggen (De Gruijter, Pels en Tan, 2009). In ander onderzoek komt naar voren dat ouders bang zijn voor hulpverleners. Er is angst dat hun kinderen uit huis worden geplaatst, dat zij als ouder de regie kwijtraken, voor stempels dat hun kind als 'gek' wordt aangeduid en dat hun verhaal gedeeld wordt met andere professionals en organisaties (Bucx & De Roos, 2015; Heessels, e.a., 2015). De moeizame verhouding tussen de doelgroep en professionals komt ook naar voren uit een studie waaruit blijkt dat professionals in de jeugdhulpverlening handelingsverlegenheid ervaren in het contact met migranten en hun kinderen (Sarneel, 2012).

In het algemeen geldt dat hulpzoekgedrag voor opvoedvraagstukken vaak een culturele grondslag heeft, want dit gedrag is afhankelijk van culturele visies op ziekte en mogelijkheden tot genezing Bultink & De Gruijter (2013), FORUM (2013), Ghaly (2007) en Van den Broek, Kleijnen en Keuzenkamp (2010) en (Hoffer, 2010) geven meer specifieke culturele verklaringen voor de ondervertegenwoordiging:

- Veel moslims zien het als een opdracht van God om hun kinderen zo goed mogelijk te verzorgen en op te voeden en om die reden zo lang mogelijk zelf willen blijven zorgen voor hun kind. Een uithuisplaatsing wordt vrijwel door iedereen afgewezen en ouders maken vrijwel alleen gebruik van intramurale opvang als er sprake is van zeer ernstige, meervoudige en complexe beperkingen;
- Er bestaat een angst dat hun kind te veel vernederd als zij deze in contact brengen met hulpverleners;
- Door taboes op verstandelijke beperkingen vinden familieleden het moeilijk om hierover te praten, laat staan om hulp hiervoor te zoeken;
- Taalproblemen vormen voor sommige ouders een barrière om hulp te vragen;
- Een deel van de islamitische migranten is geneigd om onverklaarbare klachten toe te schrijven aan bovennatuurlijke krachten, waardoor het niet voor de hand ligt om aan te kloppen bij de reguliere seculiere hulpverlening;

- Migranten beleven hun klachten anders en zijn geneigd om psychosociale problematiek te somatiseren. Een verstandelijke beperking wordt eerder opgevat als een ziekte;
- In hun zoektocht naar hulp en ondersteuning laten veel ouders zich juist sterker beïnvloeden door volksgeloof en culturele tradities en minder door islamitische bronnen.

In een recente studie van Heesels e.a. (2015) komt een aantal aspecten naar voren die ouders en jeugd belangrijk vinden in de hulpverlening. De jeugd spreekt over het belang van een open houding, bereikbaarheid, behulpzaamheid, de tijd nemen, zich verplaatsen in hun ouders en het bieden van goede ondersteuning door antwoorden te geven op de vragen die er bij hen leven. Er is een aantal specifieke werkvormen die zij als prettig ervaren, waaronder speltherapie, tekenen, verhalen en ontspanningsoefeningen. Zij geven aan dat zij deze oefeningen ook kunnen gebruiken in hun dagelijks leven. Ouders noemen voorlichting, eenvoudig en duidelijk taalgebruik, goede voorbeelden en een rustige en vriendelijke uitstraling als belangrijk. Ook noemen zij het belang van de vaardigheid om cliënten op hun gemak te stellen, complimenten te geven en empathie te tonen. Tot slot vinden ouders het belangrijk dat er snel hulp wordt geboden. In een andere publicatie noemt Sarneel (2012) dat cliënten met een migrantenachtergrond niet per definitie behoefte hebben aan een hulpverlener met een gedeelde culturele achtergrond, zolang er maar vertrouwen is, een bereidheid om te luisteren en hun cultuur te begrijpen zonder de culturele achtergrond te overdrijven.

5.3 Aandachtspunten van ervaringsdeskundigen voor hulpverlening aan migranten(jeugd)

Aan het focusgroep-gesprek namen vijf ervaringsdeskundigen mee: moeders met kinderen die kampen met lvb/ggz-problematiek. Ze willen vanuit hun persoonlijke ervaringen of hun beroep andere ouders helpen. Vooropgesteld dat de ervaringsdeskundigen aangeven dat de hulpverlening soms goed is, zijn er op basis van de focusgroep een aantal aandachtspunten te formuleren die belangrijk zijn om migranten beter te bereiken en te ondersteunen.

Een eerste aandachtspunt begint bij het bereiken van mensen met een migrantenachtergrond. Het is nodig dat professionals rekening houden met het gegeven dat met name de eerste en tweede generatie het ingewikkeld vindt om hulp te vragen vanwege schaamte en angst om naar buiten te treden. Daarnaast speelt ook geregeld de angst mee dat professionals hun kinderen afpakken. Dat vraagt dus om outreachende professionals die erop afgaan en vroegtijdig signalen over kinderen met de ouders delen. En indien nodig tijdig interveniëren in samenwerking met andere professionals en de informele omgeving – waaronder de ouders - van het kind. Nodig zijn outreachende professionals die de tijd nemen om eventueel wantrouwen weg te nemen. Verder wordt genoemd dat voorlichting aan ouders over de rollen en taken van hulpverleners nodig is om onwetendheid en angsten weg te nemen, maar ook zodat ouders de weg naar de juiste zorgverleners weten te vinden.

Als het contact er eenmaal is, is het enerzijds nodig om rekening te houden met de culturele achtergrond van de cliënt. Dat vergt van professionals bijvoorbeeld dat ze opnieuw rekening houden met mogelijke gevoelens van angst en schaamte. Dat betekent dat ze de nodige aandacht moeten besteden aan het begeleiden van ouders in het acceptatieproces van de problematiek van hun kind. Professionals dienen ook inzicht te hebben in andere culturele en religieuze aspecten die spelen bij migranten. Het verwijt klinkt dat sommige professionals cultuur en religie niet serieus nemen. Soms is kennis over de cultuur wel aanwezig, maar wordt deze niet goed toegepast, misbruikt of de vraag van de cliënt wordt ontkend. Ook bij het stellen van de diagnose zouden professionals rekening moeten houden met de culturele achtergrond. Als hier namelijk geen rekening mee wordt gehouden, kan dat leiden tot onjuiste diagnoses en daaruit voortvloeiend onjuiste behandelingen. De oplossing voor gebrek aan kennis over andere culturen ligt niet vanzelfsprekend in het inzetten van hulpverleners met dezelfde culturele achtergrond van de cliënt. Daar kunnen ook valkuilen liggen, bijvoorbeeld dat een hulpverlener zijn rol misbruikt om ongevraagd religieuze adviezen mee te geven. Anderzijds geven de moeders aan dat professionals juist terughoudend moeten zijn met de culturele factor. Ieder mens is een individu. Ze moeten daarom niet de culturele en religieuze achtergrond van mensen en de implicaties daarvan op voorhand invullen op basis van allerlei aannames. In

plaats daarvan hebben professionals de taak om goed door te vragen en te luisteren. Dit vraagt om een open houding.

Naast een open houding noemen de moeders nog een aantal andere communicatieve aspecten, zoals ouders op een zorgvuldige manier uitleg geven. Bijvoorbeeld pas nadat de diagnose gesteld is. Het is eveneens belangrijk om aan te sluiten bij het niveau van de ouders door begrijpelijk te communiceren en duidelijke uitleg te geven over eventuele licht verstandelijke of andere beperkingen van hun kind. Het is hierbij verstandig om te controleren of ouders begrepen hebben wat er gezegd is. En als een kind een licht verstandelijke beperking heeft, is het aan te raden om met plaatjes te werken om het zo begrijpelijker te maken. De moeders pleiten voor een positieve benadering van ouders en kind. Dat betekent focussen op wat het kind wél kan en het niet vergelijken met andere kinderen. Een positieve benadering betekent ook dat professionals interesse tonen in de ouders en aan ouders laten merken dat ze het waarderen dat zij aanwezig zijn. De houding van de professional kenmerkt zich idealiter door een respectvolle bejegening van de cliënt zodat deze zich serieus genomen voelt. De moeders geven hierbij aan dat de signalen van ouders over hun kinderen ook serieus genomen moeten worden. De hulpverlener dient zich verder dienstbaar op te stellen door aan te sluiten bij de behoefte van de ouders. Ook vertellen de moeders dat ouders hulpverleners nodig hebben die zich begripvol opstellen ten aanzien van hun culturele achtergrond en zich proberen aan te passen en in te leven in hun cultuur. In de praktijk gebeurt soms het omgekeerde, namelijk aanpassing van ouders aan de Nederlandse cultuur proberen na te streven.

5.4 Conclusie

Uit onderzoek blijkt dat ouders met een migrantenachtergrond niet zo snel professionals inschakelen als zij opvoedvragen hebben. Als er wel contact is, zijn zij geneigd zijn om het contact in een vroegtijdig stadium te beëindigen. Er is een gebrek aan vertrouwen in de jeugdhulpverlening en de kinderscherming, vaak ook gebaseerd op negatieve ervaringen in het verleden. Deze ouders ervaren culturele vooroordelen en zij menen dat er te weinig rekening wordt gehouden met hun culturele achtergrond. Bovendien blijkt dat hulpzoekgedrag voor opvoedvraagstukken vaak afhankelijk is van culturele visies op ziekte en mogelijkheden tot genezing. Ook schaamte en angst kunnen het ingewikkeld maken om naar buiten te treden.

De focusgroep met ervaringsdeskundigen heeft een aantal aandachtspunten opgeleverd. Om de doelgroep te bereiken zijn outreachende professionals nodig die erop afgaan en de tijd nemen om wantrouwen weg te nemen. Als er eenmaal contact is, is het nodig dat professionals aandacht besteden aan het begeleiden van ouders in het acceptatieproces van de problematiek van hun kind. Cliënten met een migrantenachtergrond hebben niet zozeer behoefte hebben aan een hulpverlener met een gedeelde culturele achtergrond. Het belangrijkste is dat er vertrouwen is en dat de professional bereid is om te luisteren en om de cultuur van cliënten te begrijpen zonder de culturele achtergrond te overdrijven. Professionals hebben de taak om een open houding aan te nemen en goed door te vragen en te luisteren. Verder noemen ervaringsdeskundigen onder meer een respectvolle bejegening, een dienstbare opstelling door aan te sluiten bij behoeften van ouders belangrijke aspecten in de hulpverlening aan migranten.

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

Onderzoek onderbouwt uitgangspunten trainingen, effectiviteit onbekend

In algemene zin wordt het belang, de probleemanalyse en oplossingsrichting van de LOL-trainingen in dit onderzoek onderbouwd. Uit de onderzoeksliteratuur en het groeps gesprek met ervaringsdeskundigen blijkt dat er behoefte is aan een meer cultuursensitieve werkwijze (basistraining) en een outreachende (vindplaatsgerichte) aanpak (vervolgtrainingen). Er kan niet worden aangetoond dat de trainingen ook daadwerkelijk (kunnen) bijdragen aan het vroegtijdig bereiken van migranten jeugd met lvb- en ggz –problematiek en aan een effectieve aanpak waardoor voorkomen wordt dat de jongeren uiteindelijk in zwaardere vormen van hulpverlening belanden.

Vooraf effect op cultuursensitieve houding en communicatie

De grootste aantoonbare meerwaarde van de LOL-training is dat professionals zich meer bewust worden van de eigen normen en waarden (waaronder ook de eigen stereotype beelden) ten opzichte van andere culturen, en het belang zien van een open houding naar anderen. Daarom wordt het cultureel venster, dat dit als uitgangspunt heeft en hier ondersteuning bij biedt, als een bijzonder waardevol instrument gezien.

Algemeen hoge mate van tevredenheid training

Er is over het algemeen sprake van een positieve waardering voor de basis- en vervolgtrainingen. Vooral over de trainers, de online leeromgeving en het trainingsmateriaal is men tevreden. Hoewel er soms wat interactie wordt gemist, oordelen deelnemers toch vooral positief over het online karakter van de training, vooral vanwege de praktische voordelen (geen reistijd).

Wisselend oordeel inhoud, behoefte aan verdieping

Over de inhoud van de trainingen wordt wisselend geoordeeld. Deelnemers die weinig kennis hebben van lvb- en ggz-problematiek ervaren de meeste meerwaarde van deze specifieke onderdelen in de basistraining. Hetzelfde geldt voor de vervolgtrainingen multiprobleemgezinnen en risicojeugd.

Voor professionals die over meer kennis en ervaring beschikken op dit gebied en verdieping willen hoe hier (in bepaalde gevallen) mee om te gaan, is de meerwaarde beperkt. De trainingen bieden voor hen te weinig verdieping. Ook bij de sessies die gericht zijn op het cultuursensitief werken kan verdieping worden gemist, vooral als het gaat om de aanpak van casussen waarbij de professional in de praktijk problemen ondervindt en soms ook op vastloopt.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van de vastgestelde succesfactoren en knelpunten volgen aanbevelingen die van belang zijn voor de verdere implementatie en ontwikkeling van de LOL-trainingen.

6.2.1 Algemeen

Inzicht effectiviteit trainingen

Er is meer kennis nodig van de mate waarin en de wijze waarop de LOL-trainingen van invloed zijn op de werkwijze van professionals en de gevolgen hiervan op de (vroegtijdige) signalering en deelname aan hulpverlening van migranten jongeren met lvb- en ggz-problematiek.

In het bijzonder dient daarbij aandacht besteed te worden aan de migrantengroepen waarvan uit de onderzoeksliteratuur blijkt dat ze vaak ondervertegenwoordigd zijn in de lichtere vormen van preventieve opvoed- en ontwikkelingsondersteuning en oververtegenwoordigd zijn in de zwaardere vormen van hulpverlening.

Focus op cultuursensitief werken in theorie en praktijk

Meer focussen op het cultuursensitief werken in theorie en praktijk en specifiek toegepast op vroegsignalering en zorgen voor passende hulpverlening bij lvb- en ggz-problematiek bij migranten jeugd, zal de effectiviteit en efficiëntie van de training ten goede komen. Hierdoor ontstaat voor trainers en deelnemers ook meer duidelijkheid over het doel van de training. Dit, in combinatie met een duidelijke voorlichting vooraf, helpt voorkomen dat men met verkeerde verwachtingen begint en teleurgesteld raakt. Door cultuursensitief werken als rode draad door de basistraining en vervoltrainingen te laten lopen, ontstaat ook meer samenhang tussen de verschillende sessies en trainingen.

Mede gezien de beperkte tijdsduur van de training en de behoeften van professionals, is er veel voor te zeggen om de basistraining alleen te richten op het cultuursensitief werken. Daarbij kunnen de uitgangspunten van het cultuursensitief werken toegepast worden op het signaleren van lvb- en ggz-problematiek bij migranten en hun kinderen.

Vooral aandacht voor cultuursensitieve communicatie en de opbouw van een vertrouwensband met de doelgroep zijn van belang. Dit zijn (voorwaardelijke) doelen die kunnen bijdragen aan vroegsignalering, (doorverwijzen naar de) juiste hulpverlening en tevredenheid bij de doelgroep.

6.2.2 Specifiek

Maatwerk

Er blijkt veel verschil in kennis, vaardigheden, behoeften en verwachtingen van deelnemers. Om in de beperkte tijd de trainingen bij een ieder te laten aansluiten is maatwerk nodig. In de eerste plaats door duidelijk de doelgroepen te omschrijven en daarop te selecteren en in de tweede plaats ruimte te bieden voor eigen casuïstiek en vragen van deelnemers. Wanneer de training ook tot doel zou moeten hebben om de algemene kennis van lvb- en ggz-problematiek te vergroten, dan zouden, in de derde plaats, de sessies die hierop zijn gericht als keuze-mogelijkheden in de basistraining opgenomen kunnen worden.

Verdieping en uitbreiding training

Veel deelnemers wensen zowel in theoretische als in praktische zin verdieping. Ze zouden graag (middels artikelen) nog wel wat meer kennis willen opdoen bijvoorbeeld over hoe migranten met gezondheidsproblemen omgaan, de gezinsproblematiek bij migranten en de wijze waarop je in gesprek kan komen met migranten.

Voorts ligt de nadruk in de trainingen vooral op bewustwording en begrip, maar biedt het niet altijd voldoende concrete handvatten. Deelnemers vinden dat er weinig houvast wordt geboden bij het omgaan met culturele verschillen. Wat kun je doen in bepaalde situaties om de boodschap goed over te brengen? Hoe kan je omgaan met 'cultuurgebonden' gevoelens van schuld en schaamte? Hoe krijg je migrantenouders mee? Een aanbeveling is daarom om meer aandacht te schenken aan het oplossen van cultuurgebonden problemen die in de hulpverlening aan migranten worden ervaren, door praktische oplossingen en tools aan te reiken. Het is van belang dat deelnemers de uitgangspunten van het cultuursensitief werken op hun eigen praktijk leren toepassen. Dit vraagt ruimte voor het inbrengen van eigen casuïstiek maar ook dat er trainingssessies op meerdere momenten over een langere periode plaatsvinden. Het toepassen van het geleerde in de praktijk, blijkt namelijk aandacht en tijd te vragen.

Stimuleren actieve deelname

Deelnemers en projectmedewerkers geven aan dat veel professionals die zich voor de training opgeven uiteindelijk niet deelnemen of maar een deel van de training volgen. Ook is de inzet van deelnemers niet altijd optimaal. Zo maakt niet iedereen de opgegeven huiswerktaken. Het vrijwillige, kosteloze en vrijblijvende karakter zou mogelijke een negatieve invloed kunnen hebben op de inzet van de deelnemers. Het is daarom belangrijk om actieve deelname te stimuleren. De accreditatiepunten die door deelname zijn te verkrijgen, dragen hieraan bij. Maar dit blijkt dus nog niet voldoende.

Evaluatie/ monitoring

Het is belangrijk om de voortgang, tevredenheid en ontwikkeling van deelnemers te blijven volgen. Dit is nodig om vast te kunnen blijven stellen wat wel en niet werkt bij de trainingssessies en aan te blijven sluiten op de behoeften en capaciteiten van deelnemers.

Naast het gebruik van vragenlijsten is vooral van belang om regelmatig aan deelnemers te vragen wat ze van de training vinden, of ze verbeterpunten hebben, wat ze geleerd hebben, wat ze er mee (gaan) doen en welke gevolgen dit heeft. Op deze wijze ontstaat een voortdurende leercyclus voor deelnemers en aanbieders van de cursus. Door telkens de meest recente wetenschappelijk inzichten en beleidsontwikkelingen te verwerken, blijft de cursus ook op dit punt up-to-date.

Literatuur

- Berg, G. van den, (2010) Interventies houden geen rekening met culturele verschillen. Hulpverlening weet migrantenjeugd slecht te vinden. *JeugdenCo*, (2), p 8 - 17.
- Berger, M., Ince, D., Stevens, R., Egten, C. van, Harthoorn, H. & Vos, R. (2010) *Inventarisatie initiële scholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector*. Utrecht: NJI.
- Broek, A., van den, Kleijnen, E., & Keuzenkamp, S. (2010). *Naar Hollands gebruik? Verschillen in gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs en gezondheid tussen autochtonen en migranten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Bucx, F. & Roos, S. de. (2015) *Opvoeden in niet-westerse migrantengezinnen. Een terugblik en verkenning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Bulsink, D. & Gruijter, M. de (2013) *Vriendschap opent een nieuwe wereld. Onderzoek naar Best Buddies projecten voor Turkse en Marokkaanse jongeren met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Eldering, L., P. Adriani, Hamel, M., & Vedder, P. (1999). *Verstandelijk gehandicapte kinderen in Marokkaanse en Turkse gezinnen*. Assen: Van Gorcum.
- FORUM (2013). *Traditionele opvattingen over natuur, psyche en het bovennatuurlijke*. Utrecht: FORUM, Instituut voor Multiculturele Vraagstukken
- Gezondheidsraad (2012) *Psychische gezondheid en zorggebruik van migrantenjeugd*. Den Haag: Gezondheidsraad, publicatienr. 2012/14
- Ghaly, M. (2007) Islam en handicap. Praktijkthema's en islamitische ethische opvattingen, *Tijdschrift voor gezondheidszorg en ethiek*, 17 (2), p. 40-45.
- Gruijter, M., de, Pels, T. & Tan, S. (2009) *De frontlinie versterken. Vernieuwende initiatieven in het voorpoortaal van de jeugdzorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Haterd, J. van de, Poll, A. Felten, H., Vos, R. & Bellaart, H. (2010) *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid*, Utrecht: NJI.
- Heerwaarden, Y. van en F. Pijpers (2016). *Antisociaal gedrag op jonge leeftijd. De rol van de JGZ bij het signaleren van antisociaal gedrag en het bijdragen aan het voorkomen van criminaliteit bij kinderen*. Publicatiecode NCJ143C. Utrecht: Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ).
- Hoffer, C. (2010) Interculturele communicatie in de gezondheidszorg. Neem niet aan, maar vraag! *Phax* 1 (p. 12-14).
- Kramer, S. (2004). *Interculturele competentieprofielen in de GGZ*. Rotterdam: Mikado.
- Omlo, J. (2014) *Copingstrategieën bij ervaringen van discriminatie. Een verkennende literatuurstudie*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken.
- Omlo, J, Wolfers, M. & Stam, B. (2016) *Betekenis van het ouder worden voor Marokkaanse en Turkse ouderen. De implicaties voor de interventie Grip en Glans*, Rotterdam: Onderzoek en Business Intelligence (OBI).

Raghoebier, R., & Coolen J. (2002). *Toegang tot zorgvoorzieningen voor migranten met een verstandelijke handicap: een verkenning van knelpunten en kansen*. Utrecht: NIZW

Rooijen, K. van & Mutsaers, K. (2013) *Wat werkt bij migrantenjeugd en hun ouders?* Utrecht: NJI.

Sarneel, H. (2012) *Diversiteit in de jeugd en opvoedhulp Verslag van het tweejarig (wetenschappelijk) onderzoeksproject naar theoretische en methodische aspecten van interculturele jeugdhulpverlening, gericht op het ontwerpen van een interventiekader interculturele jeugd en opvoedhulp*. Rotterdam: TriviumLindenhof.

Shadid, W.A. (2000) Interculturele communicatieve competentie. *Psychologie en Maatschappij*, 24, (1), p. 5-14.

Bijlage 1 Evaluatieformulier basistraining

Cursus Cultuursensitief werken & vroegsignalering lvb- en ggz-problematiek bij migrantenjeugd

Evaluatieformulier

Om de kwaliteit van de cursus te kunnen meten en verbeteren, verzoeken wij u vriendelijk dit evaluatieformulier in te vullen. Het evaluatieformulier bestaat uit 12 vragen met diverse stellingen. Het invullen hiervan neemt ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag. U dient het vakje aan te kruisen dat het best past bij uw mening over het desbetreffende onderdeel. De resultaten van deze evaluatie worden vertrouwelijk behandeld. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

A. INHOUD VAN DE OPLEIDING

1. Hieronder volgen enkele stellingen over de inhoud van de opleiding. Wil je aangeven of je het er (helemaal) mee eens of (helemaal) mee oneens bent? (helemaal eens, eens, noch eens/ noch oneens, oneens, helemaal oneens)

- a. Het doel van de cursus was van het begin af aan duidelijk
- b. Ik vond de cursus moeilijk
- c. Ik vond het tempo van de cursus te laag
- d. De cursus kost te veel tijd
- e. Ik ga de informatie uit de cursus in de praktijk gebruiken
- f. De cursus had voldoende diepgang.
- g. In de cursus werd voldoende aandacht besteed aan alle onderwerpen
- h. De opbouw van de cursus was logisch.
- i. Er was voldoende samenhang tussen de verschillende sessies
- j. De cursus sloot aan bij mijn verwachtingen.
- k. De cursus voldeed aan mijn persoonlijke leerbehoefte

2. Hoe tevreden ben je over de inhoud van de cursus?

Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10!

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. TRAINER(S)

3. Hieronder volgen stellingen over de trainer(s). Wil je aangeven of je het er (helemaal) mee eens of (helemaal) mee oneens bent? (helemaal eens, eens, noch eens/ noch oneens, oneens, helemaal oneens)

- a. De trainers legden alles goed uit
- b. De trainers gaven goede feedback op de ingebrachte casussen
- c. De trainers gaven voldoende gelegenheid voor het stellen van vragen
- d. De trainers hadden voldoende vakinhoudelijke kennis.
- e. De trainers hadden voldoende aandacht voor mij
- f. De trainers konden mij goed motiveren
- g. De trainers wisten veel van de uitvoeringspraktijk
- h. De trainers waren, tussen de onlinetrainingen door, goed bereikbaar voor vragen en opmerkingen.

4. Hoe tevreden ben je over de trainer(s)?

Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10!

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. TRAININGSMATERIAAL EN - METHODEN

5. Hieronder volgen stellingen over het trainingsmateriaal en - methoden. Wil je aangeven of je er (zeer) tevreden of (zeer) ontevreden over bent? (zeer tevreden, tevreden, noch tevreden/ noch ontevreden, ontevreden, zeer ontevreden)

- a. het soort lesmateriaal (ppt, artikelen, films, afbeeldingen e.d.)
- b. de casuïstiekbesprekingen
- c. het cultureel venster
- d. de kennisquiz
- e. de trainingssessie 2 cultuursensitief communiceren
- f. de trainingssessie 3 ggz-problematiek
- g. trainingssessie 4 lvb-problematiek

D.OPLEIDINGSOMGEVING

6. Hieronder volgen enkele stellingen over de opleidingsomgeving. Wil je aangeven of je het er (helemaal) mee eens of (helemaal) mee oneens bent? (helemaal eens, eens, noch eens/ noch oneens, oneens, helemaal oneens)

- a. Ik vond Live Online Learning een prettige manier van les krijgen
- b. Ik vond het online platform makkelijk om te navigeren
- c. Ik leer in de Online School net zo fijn als in een face-to-face groep
- d. Ik voelde me vrij om mijn mening te geven in de groep

E.RESULTATEN

7. Hieronder volgen stellingen over de mogelijke gevolgen van de cursus. Wil je aangeven of je het er (helemaal) mee eens of (helemaal) mee oneens bent? (helemaal eens, eens, noch eens/ noch oneens, oneens, helemaal oneens)

Door de cursus ...

- a. ben ik me meer bewust geworden van mijn eigen houding t.a.v. andere culturen
- b. ben ik beter in staat om met culturele verschillen om te gaan
- c. heb ik meer zelfvertrouwen gekregen in de omgang met migranten
- d. heb ik meer begrip gekregen voor het gedrag en de houding van migrantenjongeren en hun ouders
- e. durf ik eerder gevoelige onderwerpen met migranten te bespreken
- f. weet ik beter hoe ik het vertrouwen van migranten kan winnen
- g. weet ik beter hoe ik moet communiceren met migranten

8. Hieronder volgen enkele stellingen over mogelijke effecten van de cursus. Wil je aangeven of je het er (helemaal) mee eens of (helemaal) mee oneens bent? (helemaal eens, eens, noch eens/ noch oneens, oneens, helemaal oneens)

Door de cursus ben ik beter
in staat om ...

- a. ggz-problematiek te herkennen bij migrantenjongeren

- b. lvb-problematiek te herkennen bij migrantenjongeren
- c. passende hulp aan migrantenjongeren en hun ouders te bieden

9. Hoe tevreden ben je over het leerresultaat?

Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10!

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F. TEN SLOTTE

10. Beveel je de cursus bij anderen aan?

Nee

Ja

11. Licht je antwoord hieronder toe

12. Heb je ideeën hoe de cursus verbeterd zou kunnen worden? Licht die dan hieronder toe:

HARTELIJK DANK VOOR JE MEDEWERKING AAN DIT ONDERZOEK!

Bijlage 2 Open antwoorden enquête basistraining

We besluiten met het vermelden van wat illustratieve antwoorden die deelnemers in de open velden hebben gegeven. Het ging om antwoorden op een vraag om toelichting waarom ze de training wel of niet zouden aanbevelen aan anderen en op een vraag over ideeën die ze hebben over hoe de training verbeterd zou kunnen worden.

Reden wel of niet aanbevelen van de basistraining:

“De cursus geeft nieuwe inzichten m.b.t. het werken en communiceren met migranten- (gezinnen). De praktische voorbeelden en handvatten geven direct de tools om ermee aan de slag te kunnen. Eigenlijk zou ik elke collega de training willen laten volgen, omdat er veel (onbewuste) vooroordelen een rol spelen in de begeleiding van gezinnen met een niet Nederlandse achtergrond. Door miscommunicatie gaan er regelmatig dingen mis in de begeleiding en dat kan heel makkelijk voorkomen worden door meer begrip en bewust worden van de eigen houding en ideeën.”

“Ik vond de cursus inhoudelijk en didactisch zeer goed in elkaar zitten, veel ervaren leren, eyeopeners. Cursus geeft inzicht en heeft praktische effectieve werkvormen geselecteerd. Ik vond het zeer inspirerend terwijl ik al 10 jaar bij een interculturele organisatie werk. Door bijv. in de sessie wat te oefenen met cultureel venster, word ik gestimuleerd het echt te gaan toepassen. Ik kan nog niet zo veel zeggen over het effect op mijn manier van werken, omdat ik de cursus net voor vakantie volgde, en het nu pas kan gaan toepassen. Dat ben ik zeer zeker van plan, want de stof komt zeker tegemoet aan mijn leer- en ontwikkelbehoefte. Graag ook toegang tot naslagmateriaal en presentaties om inhoud te kunnen nalezen en verdiepen. Een tweede evaluatie na een half jaar zou welkom zijn.”

“Leuke manier van bewustwording. Er komen veel aspecten aan bod. Docent zeer kundig. Goed werkend programma!”

“Echt ontzettend goede en leerzame scholing, fijn om thuis te kunnen doen. Fantastische docente en heel fijn dat het een klein groepje was van 5 personen (veilig).”

“Ik vond het een fijne cursus, die zowel genoeg inhoud/diepgang/vernieuwing kende en ook de techniek vond ik positief (online-live). Een mooie combinatie waarin enerzijds er wel wat van je verwacht wordt (het is niet vrijblijvend) en anderzijds je er veel voor terug krijgt (kennis/inzichten). Daarnaast heb ik het als efficiënt ervaren doordat je niet naar een cursus toe hoeft te rijden en al het sociale er omheen niet hebt (koffie vooraf, nakletsen etc.).”

“In korte tijd krijg je veel info aangereikt die ook direct toepasbaar is. Materialen (artikelen en filmpjes) zijn leuk, bruikbaar, informatief en illustratief. Comfortabel dat je vanuit huis de cursus kan doen. Leerzaam casuïstiek en inbreng van anderen te horen.”

“Afgezien van een aantal zaken die anders kunnen, (bijv. het creëren van een veilige omgeving; dit vind ik zelf belangrijk) en het feit dat het te gericht was op migranten jongeren en hun ouders, zal ik de cursus toch aanraden aan een ander. Wij kregen goede informatie over de ggz-problematiek en de lvb-problematiek waar ik heel blij mee ben.”

“Op zich ben ik tevreden over de cursus, vond het ook leuk en leerzaam om deel te nemen. Ik had echter verwacht en gehoopt dat er meer aandacht zou zijn voor het cultuurspecifieke deel: uitingsvormen van ggz en lvb bij migrantenkinderen (en bij ouders), en nog meer over gespreksvaardigheden, hoewel dat wel aan de orde is geweest. Denk dat mijn basiskennis van ggz en lvb al zo aanwezig was dat ik op dat vlak niet veel geleerd heb, mijn leerpunt zat vooral op de kennis van andere culturen en handelen en communicatie in het werken met mensen uit

andere culturen. Verder is het een leuke cursus die goed in elkaar zat, wisselende werkvormen, dus wat dat betreft zeker geen spijt van. Dank aan de trainster/begeleidster!”

“De inhoud van de cursus ging te veel in op de kenmerken van ggz en lvb. Ik was veel meer op zoek naar hoe bespreek ik de zorgen die ik heb met een andere cultuur. Wat zijn de do's en don'ts. Dat stuk is voor mij onderbelicht gebleven in de cursus en daarom scoor ik hem ook niet zo hoog.”

“Het is een cursus die veel aan bod laat komen. Goede begeleiding van mensen die er echt verstand van hebben en de kennis delen, maar volgens mij ook goede praktijkervaring heeft. Ik had graag nog meer willen verdiepen in het uitdiepen van het cultureel venster en het intercultureel werken en wat minder de aandacht willen besteden aan de problematieken van ADHD, autisme en ggz-problematieken. Denk dat die beter in een andere cursus uitgelicht hadden kunnen worden waardoor er nog meer geoefend kon worden (o.a. met het cultureel venster). Ik had het geluk dat veel casussen van mij besproken waren tijdens de sessies.”

“Ik vond het een prima cursus, al had iets meer diepgang van mij gemogen maar besef mij ook dat dit mogelijk niet haalbaar is gezien de heterogene samenstelling van de groep en het aantal sessies.”

“De manier van live online is beter dan alleen een onlinetraining omdat je verplicht bent om echt te gaan zitten. Je kunt het niet uitstellen. Dat ik niet fysiek ergens heen hoeft is ook een voordeel.”

“leuke en leerzame manier om vakinhoudelijke training te krijgen. Door mijn onregelmatige diensten, heb ik de tijd gehad om steeds thuis op een rustige manier de training te krijgen.”

Verbeterpunten:

“Nog meer verdieping in het intercultureel werken en casussen bespreken. Minder ingaan op de ADHD, ggz en autisme. Dit kan wel kort besproken worden m.b.t. het stukje dat mensen met bepaalde achtergronden de vraag naar hulp minder snel stellen, maar dan zou ik graag willen weten hoe ik hier als hulpverlener iets mee zou kunnen, zodat ze die stap makkelijker durven te maken. Ingaan op alle symptomen en oorzaken en van alle stoornissen vind ik eerder in een andere cursus horen.”

“... meer diepgang op de onderwerpen en minder kort door de bocht diagnosestellen en aannames doen over andere groepen. Ik vind het echt gevaarlijk om mensen op basis van een casus een etiketje te laten plakken op een kind om op die manier de ggz-modules te overhoren, straks denken mensen nog dat ze na deze cursus diagnoses kunnen stellen. Veel interessanter is wat mij betreft het herkennen van signalen en met cliënten op zoek gaan naar verandering, indien nodig samen met een GGZ specialist.”

“De documentaire die we moesten kijken vond ik heel pakkend. Wat mij betreft had er wel meer van zulke dingen in gemogen. De e-learnings waren over het algemeen Basic. Zou wat mij betreft meer casussen in mogen. (documentaires o.i.d.)”

“Zorg dat en technische kant bij de cursisten op orde is. Het is zeer storend wanneer die constant tijd vraagt. Dit kan tussendoor. En wanneer een cursist niet het juiste IT-materiaal heeft, zal hij daar tussen de sessies door voor moeten zorgen. Ik verwacht veel meer inbreng van casuïstiek ook vanuit de trainers, zodat zij de juiste dilemma's inbrengen, discussie en rollenspellen op gang brengen, desnoods on the spot.”

“Het enige wat ik een echt minpunt vond, was het feit dat er elke sessie wel iets was met mensen die je niet kon horen. Daar ging elke keer heel veel tijd inzitten. Misschien zouden een aantal dingen ook wat beter uitgelegd kunnen worden aan mensen die minder goed zijn met computers.”

“Nog meer verdieping in het intercultureel werken en casussen bespreken. Minder ingaan op de ADHD, ggz en autisme. Dit kan wel kort besproken worden m.b.t. het stukje dat mensen met bepaalde achtergronden de vraag naar hulp minder snel stellen, maar dan zou ik graag willen weten hoe ik hier als hulpverlener iets mee zou kunnen, zodat ze die stap makkelijker durven te maken. Ingaan op alle symptomen en oorzaken en van alle stoornissen vind ik eerder in een andere cursus horen.”