

De hulp van een interculturele focus

De rol van culturele diversiteit in de visie, het beleid en de uitvoering van informele hulpinitiatieven: een casestudy van 'Steunouder'

Yvonne C. Conradi

Masterthesis Sociology: Contemporary Social Problems

2019





Universiteit Utrecht

De hulp van een interculturele focus

De rol van culturele diversiteit in de visie, het beleid en de uitvoering van informele hulpinitiatieven: een casestudy van 'Steunouder'

Masterthesis

Y. C. Conradi

Studentnummer: 6507921

y.c.conradi@students.uu.nl

Universiteit Utrecht

Faculteit Sociale Wetenschappen

MSc Sociology: Contemporary Social Problems

Begeleider: Prof. dr. Ineke Maas

Tweede lezer: Dr. Jornt Mandemakers

Stagebedrijf: Ecorys

Datum: 28-6-2019

steun  ouder

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie *De hulp van een interculturele focus. De rol van culturele diversiteit in de visie, het beleid en de uitvoering van informele hulpinitiatieven: een casestudy van 'Steunouder'*. In het kader van mijn master Sociology: Contemporary Social Problems heb ik van februari tot en met juni stage gelopen bij Ecorys, waar ik onderzoek heb gedaan naar het vrijwilligersinitiatief Steunouder. Naast mijn stageopdracht heb ik thesisonderzoek uitgevoerd, waarvan hier het eindresultaat.

De rode draad door mijn studies is altijd culturele diversiteit, migratie en discriminatie geweest. Ook in mijn thesis komen deze onderwerpen terug. Hiermee hoop ik mijn steentje bij te dragen aan het aanpakken van sociale ongelijkheid en het bevorderen van intergroepsrelaties, hetgeen mijns inziens belangrijke thema's zijn.

Natuurlijk wil ik de mensen bedanken die mij hebben geholpen tijdens het traject dat naar deze thesis heeft geleid. Ten eerste mijn thesisbegeleider Ineke Maas, die me altijd van opbouwende en relevante feedback heeft voorzien en ervoor heeft gezorgd dat ik op schema bleef. Ik heb veel aan haar begeleiding gehad. Mijn dank gaat ook uit naar Annejet Kerckhaert en Indra van der Valk voor hun prettige begeleiding bij Ecorys. Verder bedank ik graag Maria Wassink van Steunouder Nederland voor haar grote betrokkenheid en haar behulpzaamheid bij het aanleveren van informatiebronnen en onderzoeksrespondenten. Tot slot wil ik uiteraard de respondenten zelf bedanken, zonder wie dit onderzoek nooit had kunnen worden voltooid.

De afgelopen maanden zijn uitdagend, leerzaam en intens geweest. Het is niet overdreven te stellen dat ik deze periode zonder de steun en hulp van mijn vrienden en familie, waarvan in het bijzonder mijn ouders en zusje, niet zo succesvol had afgerond. Daarvoor mijn enorme dank. Ook wil ik Anthony bedanken voor zijn hulp bij het maken van de voorkant en voor zijn morele steun tijdens momenten van stress. (Ya te enterarás cuando sepas leer holandés.)

Hierbij wens ik u veel leesplezier.

Yvonne Conradi

Utrecht, 28 juni 2019

Samenvatting

Mensen met een migratieachtergrond zijn ondervertegenwoordigd in de informele hulp, maar oververtegenwoordigd in de zwaardere, professionele hulp, zoals jeugdzorg (Van der Gaag & Speet, 2010; Kromhout, 2002; Bellaart, 2007; Kalthoff, 2009). Hieruit blijkt dat hulp deze groep vaak te laat bereikt. Daarnaast blijkt dat hulpverlening voor mensen met een migratieachtergrond niet altijd even effectief is (Pels & Vollebergh, 2006).

Het huidige onderzoek richt zich op de focus die informele hulpinitiatieven op mensen met een migratieachtergrond hebben, met als doel inzicht te verschaffen in de effectiviteit van de hulp aan deze mensen. Hierbij is een casestudy gedaan naar het informele hulpinitiatief Steunouder, dat met behulp van vrijwilligers steun biedt aan kinderen in kwetsbare gezinssituaties in veertien gemeenten (Steunouder Nederland, 2019a). De volgende onderzoeksvraag is opgesteld: *Hoe houden het beleid, de uitvoering en de visie van Steunouder op culturele diversiteit verband met de effectiviteit van de uitvoering van dit initiatief?*

Om deze vraag te beantwoorden zijn 22 respondenten geïnterviewd: de directeur en coördinatoren van Steunouder, beleidsmedewerkers, en ouders die gebruikmaken van het initiatief. Tevens is een dossierstudie gedaan, een participerende observatie uitgevoerd en is trainingsmateriaal voor vrijwilligers geanalyseerd. De onderzoeksresultaten wijzen uit dat Steunouder mensen met een migratieachtergrond bereikt en ook in zekere mate rekening houdt met verschillen in cultuurdimensies en kapitaal. De mate waarin verschilt echter per gemeente. Niet aan alle voorwaarden voor intergroepscontact (Allport, 1954) wordt voldaan, maar dit lijkt niet per se te leiden tot negatief contact tussen vrijwilligers en hulpvragers van verschillende afkomst. Daarnaast bestaat er een grotere focus op vluchtelingengezinnen dan op mensen met een migratieachtergrond zonder vluchtelingenstatus.

Aanbevelingen zijn het zoeken van connecties met op migranten gerichte organisaties en het aantrekken van vrijwilligers met een migratieachtergrond; flexibel zijn bij het toepassen van het initiatief door rekening te houden met individuele (cultuurgerelateerde) behoeften; en het besteden van meer aandacht aan cultuurverschillen in de training van vrijwilligers die gekoppeld worden aan mensen met een migratieachtergrond. Daarnaast wordt andere informele hulpinitiatieven aanbevolen connecties te maken met formele hulporganisaties om zo migranten te bereiken, hetgeen voor Steunouder effectief lijkt te zijn.

Trefwoorden: informele hulp, mensen met een migratieachtergrond, interculturele hulp, cultuurdimensies, intergroepscontact, sociaal kapitaal, menselijk kapitaal

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
1.1 Introductie	7
1.2 Doel- en vraagstelling	9
1.3 Leeswijzer	11
2. Een informeel hulpinitiatief: Steunouder	12
3. Theoretisch kader	13
3.1 Cultuurdimensies	13
3.1.2 Cultuurdimensies in de (informele) hulpverlening	14
3.2 Kapitaaltheorie	15
3.2.1 Menselijk kapitaal in de (informele) hulpverlening	16
3.2.2 Sociaal kapitaal in de (informele) hulpverlening	17
3.3 Contacttheorie	18
3.3.1 Contacttheorie in de (informele) hulpverlening	18
4. Methode	19
4.1 Soort onderzoek	20
4.2 Dataverzameling	20
4.2.1 Dossierstudie	20
4.2.2 Interviews	21
4.2.3 Trainingsmateriaal	23
4.2.4 Participerende observatie platformbijeenkomst	23
4.3 Data-analyse	24
4.3.1 Dossieranalyse	24
4.3.2 Interviewanalyse	24
4.3.3 Tekstanalyse	24
4.3.4 Analyse participerende observatie	25
4.4 Ethiek	25
5. Resultaten	27
5.1 De rol van culturele diversiteit in het beleid, de visie en de uitvoering van Steunouder	27
5.1.1 Diversiteit in de aanmeldingen	27
5.1.2 Visie, beleid en uitvoering	28
5.1.3 Training steunouders	30
5.1.4 Handreiking vluchtelinggezinnen	31
5.2 De factoren met betrekking tot een effectief intercultureel beleid in de praktijk	32
5.2.1 Cultuurdimensies	32
5.2.2 Menselijk kapitaal	35
5.2.3 Sociaal kapitaal	36

5.2.4 Intergroepscontact	37
6. Conclusie	40
7. Discussie	42
7.1 Discussie	42
7.2 Limitaties	44
7.3 Beleidsadvies	45
7.4 Suggesties voor vervolgonderzoek	46
Referenties	48
Bijlage A: Interviewleidraad steunoudercoördinatoren	51
Bijlage B: Interviewleidraad beleidsmedewerkers	54
Bijlage C: Interviewleidraad vraagouders	57
Bijlage D: Interviewleidraad directeur Steunouder	60
Bijlage E: Interviewleidraad voormalig steunoudercoördinator	63
Bijlage F: Email uitnodiging onderzoek	65
Bijlage G: Toestemmingsformulier interviews	66
Bijlage H: Introductie interviews	66
Bijlage I: Codeerschema	68

1. Inleiding

1.1 Inleiding

Nederland is in stijgende mate een cultureel divers land geworden. Zowel globalisatie als het toenemende aantal vluchtelingen en asielzoekers in de laatste decennia heeft hieraan bijgedragen (Jennissen, Engbersen, Bokhorst, & Bovens, 2018). Deze culturele diversiteit behoeft een passende beleidsrespons: zowel op landelijk, lokaal en interpersoonlijk niveau wordt de (beleids)aanpak aangepast aan de veranderende samenstelling van de maatschappij. In de praktijk blijkt dat mensen met een migratieachtergrond echter niet altijd over gelijke kansen beschikken. Zo maken mensen met een migratieachtergrond minder gebruik van informele hulpverlening dan hun autochtone mede-Nederlanders, en maken ze juist meer gebruik van formele hulpvoorzieningen (Bellaart, 2013; Kromhout, 2002).

Dit gaat in tegen het idee achter de decentralisaties binnen het sociaal domein, dat juist een grotere focus op het geven van informele hulp plaatst. Deze decentralisaties, ingevoerd in 2015, richt zich namelijk op het creëren van een participatiemaatschappij, waarbij er een grotere nadruk ligt op het uitgaan en versterken van de eigen kracht van burgers (Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), 2013). Hiervoor wordt gefocust op hulpverlening dichterbij huis, die eerder door naasten of vrijwilligers wordt geboden dan door professionals. Het overlaten van de hulpverlening aan informele hulp is wenselijk, omdat het idee bestaat dat deze vorm van hulp kan voorkomen dat lichte problemen verergeren, waardoor het gebruik van zwaardere (en duurdere) hulpverlening wordt vermeden (VNG, 2013; Kalthoff, 2009). Gemeenten moeten met het decentralisatiebeleid kortom meer in preventie investeren. Daarnaast wordt informele hulpverlening veelal gezien als laagdrempeliger, omdat formele hulpverlening risico's kan meebrengen voor een gezin, zoals uithuisplaatsing of het intrekken van een uitkering, en dit bij hulp van een vrijwilliger minder het geval is. Tevens zijn vrijwilligers gelijkwaardiger aan hulpvragers: er is minder sprake van een machtsverhouding en vrijwilligers en hulpvragers krijgen sneller een vertrouwensband door de persoonlijke benadering (Oudenampsen, Vliet, Winsemius, & Tenhaeff, 2006).

Doordat informele hulpverlening kortom verschillende voordelen met zich meebrengt en het in het huidige politieke beleid gewenst is, is het van belang dat deze vorm van hulpverlening ook mensen met een migratieachtergrond weet te bereiken, en vice versa. Migrantengezinnen hebben namelijk doorgaans wel met risicofactoren te maken die hun welbevinden kunnen hinderen, maar worden desondanks moeilijk bereikt door hulpvoorzieningen zoals opvoedondersteuning (Kalthoff, 2009). Zo blijkt uit onderzoek dat de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's) migrantengezinnen te laat bereiken en dat hun aanpak voor deze gezinnen niet effectief genoeg is (Pels & Vollebergh, 2006).

Daarentegen zijn migrantenjongeren vaak oververtegenwoordigd in de zwaardere, niet-vrijwillige hulpverlening zoals jeugdzorg. Hieruit spreekt binnen de informele hulpverlening een noodzaak tot aanpassing aan de multiculturele samenleving en aan de cultuurverschillen die deze met zich meebrengt. Informele hulpvoorzieningen opgericht door de 'eigen' migrantengemeenschap kunnen hier uitkomst in bieden en sluiten daarnaast aan bij het beleid gericht op burgerparticipatie. Echter, aan dit soort hulpinitiatieven zijn risico's verbonden, zoals een negatief effect op de integratie van minderheden en op de sociale cohesie (Day, Pels & Gilsing, 2006). Het huidige onderzoek richt zich daarom specifiek op intercultureel beleid bij 'reguliere' (oftewel niet-etnische of -culturele), vrijwillige hulpinitiatieven. Hulpvoorzieningen opgericht vanuit een etnische of culturele basis vallen buiten de omvang van het huidige onderzoek. Daarnaast is het onderzoek gericht op informele hulpvoorzieningen voor voornamelijk jeugd en gezinnen, een type hulpverlening waarin jongeren met een migratieachtergrond specifiek in ondervertegenwoordigd zijn (Van der Gaag & Speet, 2010; Bellaart, 2007; Cornelis, 2007 in Kalthoff, 2009). Aangezien informele hulp bij voorkeur wordt ingezet ter preventie van zwaardere hulpverlening (VNG, 2013), blijkt hieruit de relevantie van interculturalisatie van de vrijwillige hulpverlening.

Het rekening houden met cultuurverschillen is van belang in de hulpverlening, omdat migranten andere hulpvragen (bijvoorbeeld op psychosociaal gebied of in de thuiszorg) kunnen hebben dan autochtonen en hierdoor een andere behandeling of aanpak behoeven (Knipscheer & Kleber, 2005; Hoffer, 2005). Ook kunnen problemen zich anders uiten, waardoor ze minder eenvoudig herkend worden. Zo wordt aangenomen dat problematiek bij allochtone jongeren later gesignaleerd wordt door professionele hulpverleners zoals maatschappelijk werkers, en dat (familieleden van) jongeren van niet-Westerse afkomst minder snel geneigd zijn hulp te zoeken bij psychische of psychosociale problemen (Kromhout, 2002). Tevens speelt een beperkter netwerk van migranten, beperkte beheersing van de Nederlandse taal en minder kennis van het Nederlandse hulpverleningssysteem een rol bij hun ondervertegenwoordiging in de informele hulp. Daarom is het van belang dat hulporganisaties problematiek zowel bij autochtonen als bij mensen met een migratieachtergrond weten te signaleren en beide doelgroepen kunnen bereiken. Verder kunnen hulporganisaties niet alleen rekening houden met de problemen, maar ook met de mogelijkheden die intercultureel contact (bijvoorbeeld tussen hulpverlener en hulpvrager) kan opleveren. Contact tussen personen uit verschillende culturen is namelijk niet per definitie positief, maar kan onder de juiste condities wel vooroordelen en intergroepsconflicten verminderen (Allport, 1954). Om positief intercultureel contact tot stand te brengen, kunnen Allports (1954) voorwaarden voor intergroepscontact in acht worden genomen: het hebben van gelijke status; een gemeenschappelijk doel; ondersteuning van de interactie door een autoriteit; en samenwerking tussen beide partijen.

Het huidige onderzoek richt zich op informele hulp vanuit het initiatief Steunouder, ontwikkeld door stichting Steunouder Nederland. Steunouder biedt door middel van vrijwilligers steun aan kinderen en ouders in kwetsbare situaties. Hierbij vangt een vrijwilliger (de 'steunouder') één à twee dagdelen per week het kind op om zo zijn of haar ouder(s) te ontlasten. Het doel hiervan is om de draagkracht van zowel de ouders als van het kind te vergroten en zwaardere, formele hulpverlening of uithuisplaatsing van het kind te voorkomen (Steunouder Nederland, 2019a). De gezinsproblematiek kan betrekking hebben op psychische of lichamelijke problemen bij ouders en/of kind, verslaving, financiële problemen, sociaal isolement, of andere problemen. Uit onderzoek blijkt dat mensen met een niet-Westerse achtergrond vaker een lagere sociaaleconomische status (SES) hebben (Fleischmann & Dronker, 2007; Musterd, 2005), wat ze kwetsbaarder maakt voor genoemde problematiek (Van der Gaag & Speet, 2010). Echter, aangezien problemen van deze gezinnen moeilijker gesignaleerd worden en deze groep daardoor sneller in de zwaardere, formele hulpverlening belandt, rijst de vraag of zij effectief bereikt en geholpen wordt door informele hulporganisaties als Steunouder en of de culturele diversiteit van de Nederlandse maatschappij daadwerkelijk weerspiegeld wordt in de gezinnen die gebruikmaken van deze vorm van hulpverlening. In elk geval is culturele diversiteit iets waarmee het beleid van Steunouder rekening kan houden. Dit geldt voor zowel het landelijk beleid van Steunouder Nederland (bijvoorbeeld bij het benaderen van gemeenten en het ontwikkelen van trainingsmateriaal) als voor het lokaal beleid van de welzijnsorganisaties of gemeenten die Steunouder uitvoeren (bij het werven, trainen en begeleiden van vrijwilligers, het benaderen en bereiken van gezinnen met hulpvragen en het matchen tussen beide partijen).

1.2 Doel- en vraagstelling

Het doel van het huidige onderzoek is om inzicht te verschaffen in het beleid en de visie die de Steunouder-methodiek toepast met betrekking tot culturele diversiteit van de vraagouders, en de relatie daarvan met de effectiviteit van haar uitvoering. Dit inzicht wordt verkregen door middel van kwalitatief onderzoek, waaronder een dossierstudie, tekstanalyse, interviews en een participerende observatie. Specifiek wordt onderzocht of de culturele diversiteit van de gezinnen (en in mindere mate de vrijwilligers) die zich aanmelden bij Steunouder, een rol speelt in het beleid en de uitvoering van Steunouder. Zo wordt onderzocht of de doelgroep die met Steunouder bereikt wordt qua afkomst een afspiegeling is van de Nederlandse maatschappij en of er rekening wordt gehouden met culturele afkomst bij het matchen en het begeleiden van de vraag- en steunouders. Inzicht in de rol en het belang van een op culturele diversiteit toegespitst beleid, leidt vervolgens tot een beleidsadvies over culturele diversiteit voor zowel Steunouder als andere informele hulporganisaties. Hieruit blijkt de

maatschappelijke relevantie van het huidige onderzoek. De wetenschappelijke relevantie zit in het verkrijgen van inzicht in hoeverre de factoren met betrekking tot een effectief intercultureel beleid bij hulporganisaties die in de literatuur worden genoemd, bijdragen aan een verdiepend begrip van het verkregen beeld van de praktijk.

De volgende onderzoeksvraag kan worden afgeleid uit bovenstaand onderzoeksdoel:

Hoe houden het beleid, de uitvoering en de visie van Steunouder op culturele diversiteit verband met de effectiviteit van de uitvoering van dit initiatief?

Daaronder vallen de volgende deelvragen:

- Welke rol speelt culturele diversiteit in het beleid, de visie en de uitvoering van Steunouder?
- In hoeverre dragen de in de theorie genoemde factoren met betrekking tot een effectief intercultureel beleid bij aan het begrip van de effectiviteit van Steunouder in de praktijk?
- Hoe kan beleid en visie op culturele diversiteit worden verbeterd bij informele hulpinitiatieven als Steunouder, om ze effectief of effectiever te maken bij mensen met een migratieachtergrond?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn eerst de kenmerken van de Steunouder-methodiek, de vrijwilligers en de doelgroep onderzocht door middel van een literatuurstudie. Ook is de beleidscontext waarin Steunouder wordt uitgevoerd in kaart gebracht. Verder zijn theorieën achter interculturele samenwerking en relaties onderzocht en welke factoren of voorwaarden van belang zijn bij een dergelijke samenwerking. De gekozen theorieën betreffen cultuurdimensies (Hofstede, 2001), menselijk- en sociaal-kapitaaltheorie (Becker, 1964; Bourdieu, 1986; Putnam, 2000) en contacttheorie (Allport, 1954). Vervolgens is kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Ten eerste is een dossierstudie gedaan van 211 cases van bij Steunouder aangemelde ouders in verschillende gemeenten. Hierbij is in kaart gebracht welke hulpvragen er zijn en wat de verwijzer en afkomst is van de gezinnen die zich aanmelden bij Steunouder. Daarnaast zijn semigestructureerde interviews afgenomen met steunoudercoördinatoren, beleidsmedewerkers van de gemeente of de uitvoerende welzijnsorganisatie en (zowel autochtoon Nederlandse als niet-autochtone) vraagouders. Ook is de directeur van Steunouder Nederland geïnterviewd. De interviews hebben plaatsgevonden in twaalf verschillende gemeenten die Steunouder uitvoeren en één gemeente waarin Steunouder niet meer actief is. Na afname zijn alle interviews getranscribeerd en gecodeerd in het programma Nvivo 11 (QSR International, 2015). Verder is een tekstanalyse uitgevoerd van het beschikbare trainingsmateriaal van

Steunouder Nederland voor nieuwe steunouders en van de handreiking voor werken met vluchtelinggezinnen die in samenwerking met Steunouder Nederland is ontwikkeld. Tot slot is een participerende observatie uitgevoerd bij een platformbijeenkomst van de coördinatoren en de directeur van Steunouder.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt verder uitgeweid over Steunouder en wat dit initiatief inhoudt. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk verschillende theorieën uit de literatuur uiteengezet, die betrekking hebben op interculturele relaties en interculturele samenwerking in de hulpverlening. Zo wordt de theorie achter cultuurdimensies besproken, evenals kapitaaltheorie en de theorie voor intergroepscontact. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 verder ingegaan op de onderzoeksmethode, waarna hoofdstuk 5 de resultaten uit de dossierstudie, de tekstanalyse, de participerende observatie en de interviews behandelt. Daarna volgt in hoofdstuk 6 de conclusie, om af te sluiten met de discussie in hoofdstuk 7. Hierin worden ook beleidsadviezen gegeven en suggesties voor vervolgonderzoek genoemd.

2. Een informeel hulpinitiatief: Steunouder

Stichting Steunouder Nederland biedt een vorm van informele hulp die zich richt op kwetsbare gezinnen met een beperkt sociaal netwerk. De stichting is opgericht vanuit het idee dat kinderen baat kunnen hebben bij wat extra positieve aandacht. Om dit te kunnen bieden, verspreidt Steunouder Nederland de methodiek Steunouder, die ernaar streeft sociale steun beschikbaar te stellen voor alle kinderen van 0 tot 13 jaar en ouders in kwetsbare gezinssituaties (Steunouder Nederland, 2019a). Alle ouders die tijdelijk een steuntje in de rug kunnen gebruiken ('vraagouders'), kunnen verwezen worden naar Steunouder of zichzelf aanmelden. Hierna wordt een match gemaakt met een passende steunouder: een vrijwilliger die het kind een à twee dagdelen per week opvangt bij de steunouder thuis. Op deze manier wordt beoogd dat het kind structuur en een veilige omgeving krijgt en de ouder rust en ruimte. De steunouder krijgt vooraf een training en wordt na het matchen verder begeleid door de steunoudercoördinator. Deze coördinator is een professional met doorgaans een formele hulpverleningsachtergrond, die meestal binnen een professionele zorg- of welzijnsorganisatie werkzaam is en van daaruit de plaatselijke steunouders coördineert. Op deze manier kan de steunoudercoördinator verbinding maken tussen vrijwilligers en professionele hulpverlening.

De doelen van Steunouder zijn het vergroten van de draagkracht van zowel vraagouders als kinderen en het voorkomen van het inzetten van formele hulp of uithuisplaatsing van de kinderen. Ook wordt gekeken of het eigen sociale netwerk van de vraagouder geactiveerd kan worden waardoor de steunouder niet meer nodig is (Steunouder Nederland, 2019a). Steunouder sluit hiermee aan op het decentralisatiebeleid: er wordt uitgegaan van de eigen kracht en het eigen netwerk van de ouders, de hulp wordt zoveel mogelijk lokaal geregeld, en de focus ligt op het voorkomen van formele hulp. Bij sommige gezinnen was echter al sprake van formele hulpverlening vóór de aanmelding bij Steunouder of wordt na het beginnen met Steunouder ook formele hulp ingezet. Het hulpinitiatief is gericht op zowel autochtone Nederlandse gezinnen als gezinnen met een migratieachtergrond, waaronder vluchtelingen.

Momenteel wordt Steunouder uitgevoerd in veertien gemeenten in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht, Gelderland, Overijssel, Noord-Brabant en Limburg. Daarnaast is Steunouder geïmplementeerd geweest in twee overige gemeenten, waar het momenteel niet meer actief is, en is in een andere gemeente een poging tot starten gedaan die is gestopt wegens een gebrek aan aanmeldingen.

3. Theoretisch kader

Om inzicht te krijgen in de rol van culturele diversiteit bij informele hulpinitiatieven, worden drie theorieën gerelateerd aan interculturele contacten en cultuurverschillen bestudeerd. Daarnaast wordt beschreven hoe deze theorieën toegepast kunnen worden op (informele) hulpverlening bij mensen met een migratieachtergrond.

3.1 *Cultuurdimensies*

Door globalisering neemt het contact tussen mensen uit verschillende culturen toe, maar volgens Hofstede (2001) is het contact tussen mensen met een verschillende culturele achtergrond vaker een bron van conflict dan van synergie. Daarom is het van belang inzicht te verkrijgen in hoe cultuurverschillen tot stand komen en zo mensen uit andere culturen beter te begrijpen. Hofstede (2001) vijf cultuurdimensies geven hier inzicht in. Deze dimensies bestaan uit machtsafstand, individualisme, masculiniteit, onzekerheidsvermijding en termijngerichtheid. Elke cultuur heeft een bepaalde score op elk van de vijf dimensies.

Machtsafstand heeft betrekking op de ongelijkheid die er tussen personen met macht en personen zonder macht bestaat en bijvoorbeeld de mate van hiërarchie. Nederland scoort hier laag op: de Nederlandse samenleving heeft een relatief 'platte' hiërarchie. Individualisme verwijst vervolgens naar de banden tussen individuen in de maatschappij. Nederland scoort hierop juist relatief hoog, aangezien mensen een relatief grote waarde hechten aan bijvoorbeeld vrijheid en privacy. Een lage score op individualisme duidt op een meer collectivistische cultuur: er wordt meer belang gehecht aan groepscohesie en een grote loyaliteit aan de gemeenschap. De reputatie of eer van de groep is dan ook van belang. De derde dimensie, masculiniteit, heeft betrekking op de mate waarin een cultuur traditionele normen voor mannen en vrouwen nastreeft. Bij een hoge score wordt verwacht dat een man zich gedraagt op een assertieve manier en wordt belang gehecht aan zijn prestaties en succes, terwijl van de vrouw juist verwacht wordt dat zij onderdanig en bescheiden is. In culturen met een lage score op deze dimensie, waaronder Nederland, is dit verschil tussen mannen en vrouwen minder sterk en wordt het in grotere mate geaccepteerd dat een vrouw (stereo)typische mannelijke kenmerken bezit en vice versa. Onzekerheidsvermijding, de vierde dimensie, is van toepassing op de mate waarin een cultuur onzekere situaties tracht te vermijden. Een hoge score op deze dimensie wijst op een hoge mate van orde en een grote hoeveelheid regels, terwijl een lagere score wijst op het accepteren van verandering, risico en nieuwe initiatieven. Nederland behaalt hierop een gemiddelde score. De laatste dimensie, termijngerichtheid, houdt verband met het belang dat gehecht wordt aan tradities en het nastreven van oude deugden en waarden. Hierbij duidt een hoge score op

langetermijngerichtheid: gestreefd wordt naar investeringen en belangen of zekerheden in de toekomst, waardoor aan onderwijs bijvoorbeeld veel waarde wordt gehecht. Tradities kunnen veranderd worden en bescheidenheid is van belang bij langetermijngerichte culturen. Een lage score duidt op kortetermijngerichtheid, hetgeen betekent dat juist deugden in het heden, maar ook in het verleden worden nagestreefd. Hierdoor zijn tradities in sterkere mate van belang en wordt maatschappelijke verandering gewantwoord. Ook het voorkomen van gezichtsverlies is in een kortetermijngerichte cultuur van belang. Net als bij onderzoekerheidsvermijding, behaalt Nederland ook op de dimensie termijngerichtheid een gemiddelde score.

3.1.2 Cultuurdimensies in de (informele) hulpverlening

De culturele achtergrond van hulpverlener en hulpvrager kan in de communicatie en het interpreteren van problemen een rol spelen. Zo kan onbekendheid met (de dimensies van) een andere cultuur ertoe leiden dat er minder rekening wordt gehouden met iemands achtergrond of dat er misverstanden ontstaan tussen hulpvrager en hulpverlener (Van Oudenhoven, 2002). Een verschil in machtsafstand kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een Nederlander, gewend aan een kleine machtsafstand, respectloos overkomt naar een Aziatisch persoon, die gewend is aan een grotere machtsafstand. Ook kan de grote waarde die iemand uit een collectivistische cultuur hecht aan (de reputatie van) de familie, tot onbegrip leiden bij iemand uit een individualistische cultuur die zichzelf eerder als prioriteit ziet. In de hulpverlening is het daarom van belang dat een hulpverlener over kennis beschikt van de cultuur van de hulpvrager. Hulpverleningstechnieken zijn echter vaak ethocentrisch en gericht op de autochtone populatie, waardoor de hulpverlening wordt belemmerd (Kromhout, 2002). Zo kan gedrag verkeerd worden ingeschat doordat geen rekening wordt gehouden met de cultuurdimensies en perspectieven van migranten (Van Bekkum, Van den Ende, Heezen, & Van den Bergh, 1996). Daarom is bewustwording van andere culturele normen en waarden van belang.

Vooraf machtsafstand, masculiniteit, individualisme en termijngerichtheid kunnen relevante cultuurdimensies zijn in de interculturele hulpverlening. Ten eerste kan er bij migranten meer sprake zijn van hiërarchische familierelaties (Smith, Fischer, Vignoles, & Bond, 2006), maar ook kunnen zij gewend zijn aan een grotere machtsafstand tussen hen en de hulpverlener. Zo kan verwacht worden dat een jonge hulpverlener meer respect toont naar een oudere hulpvrager, of verwachten ouders met een migratieachtergrond van hun kind dat deze geen vragen stelt aan een volwassen hulpverlener (Bigby, 2003). Ook kan de mate van masculiniteit en man-vrouwverhoudingen binnen de desbetreffende cultuur van belang zijn om rekening mee te houden in de hulpverlening (Van Oudenhoven, 2002). Wellicht vraagt een Japanse man bijvoorbeeld minder snel om hulp, omdat hij uit een cultuur komt met een hoge score op masculiniteit en waarin hulp vragen als een teken van

zwakte van een man wordt gezien. Ook kan het daardoor voorkomen dat deze man hierdoor zijn problemen anders uit dan bijvoorbeeld een Nederlandse man zou doen. De derde dimensie die wellicht een rol speelt in de hulpverlening is individualisme: mensen uit een meer collectivistische cultuur, zoals Marokkanen, kunnen behoefte hebben aan hulpverlening die zich op de hele familie richt, in plaats van op het individu (Smith et al., 2006; Kromhout, 2002). Het betrekken van de familie bij de hulpverlening kan dan van belang zijn. Ook kan het beschermen van de reputatie van de familie een rol spelen. In meer collectivistische culturen is vaker sprake van een 'eercultuur', waarbij de reputatie of waardigheid van een individu invloed heeft op de rest van de gemeenschap of familie (Smith et al., 2006). Dit is bijvoorbeeld het geval in meerdere Zuid- en Midden-Amerikaanse, Midden-Oosterse en Mediterrane landen. In dergelijke culturen is daarom de angst voor het schaden van de familie-eer groter als zij hun problemen prijsgeven aan een hulpverlener (Van Oudenhoven, 2002). Vooral het vragen van hulp voor niet-lichamelijke problemen wordt vaak als een hogere drempel ervaren (Van Oudenhoven, 2002) en schaamte kan migranten er dan van weerhouden gebruik te maken van hulpvoorzieningen (Bellaart, 2013). Dit is ook gerelateerd aan de cultuurdimensie termijngerichtheid, waarbij de angst voor gezichtsverlies een rol speelt. Mensen uit een langetermijngerichte cultuur achten 'gezichtsverlies' door het zoeken van hulp wellicht de moeite waard voor een verbetering van de situatie in de toekomst, terwijl een kortetermijngerichte cultuur de toekomstige situatie minder van belang acht dan de huidige. Tot slot kunnen culturele tradities belang hebben voor mensen uit een kortetermijngerichte cultuur: zo kunnen migranten uit een dergelijke cultuur hun problemen op bovennatuurlijke of niet-gangbare wijze willen verklaren of oplossen (Kromhout, 2002).

3.2 Kapitaaltheorie

Een tweede theorie die betrekking kan hebben op culturele diversiteit, is kapitaaltheorie. Onder deze theorie valt zowel menselijk kapitaal (Becker, 1964) als sociaal kapitaal (Bourdieu, 1986; Putnam, 1993; 1995). Menselijk kapitaal (ook wel *human capital* genoemd) relateert aan competenties, kennis en vaardigheden die de productiviteit van een individu verhogen en zo economische waarde kunnen hebben. Dit concept heeft dan ook voornamelijk betrekking op onderwijs (Becker, 1964). Onderwijs stimuleert de ontwikkeling van vaardigheden, bijvoorbeeld op het gebied van taal, maar draagt vaak ook bij aan het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Daarnaast zorgt onderwijs voor kennisontwikkeling, zowel hetgeen zowel vakspecifiek als maatschappelijk kan zijn. Individuen kunnen investeren in hun menselijk kapitaal door bijvoorbeeld een opleiding of training te volgen. Zo vergroten zij hun kansen op de arbeidsmarkt. Hierdoor heeft menselijk kapitaal dan ook een positief effect op economische groei.

Terwijl menselijk kapitaal betrekking heeft op het individu, draait sociaal kapitaal daarentegen eerder om een gemeenschap. Hoewel er verschillende definities van sociaal kapitaal bestaan, relateert het begrip doorgaans aan sociale organisatie, bijvoorbeeld sociale netwerken, normen en waarden, en vertrouwen van mensen. Hiervan kan een gemeenschap, maar ook een individu profiteren (Putnam, 1993). Een individu zou door een groot sociaal kapitaal, bijvoorbeeld door een grote hoeveelheid sociale relaties en uitstrekende sociale netwerken, eenvoudiger toegang hebben tot informatie en mensen met relevante vaardigheden eerder kunnen bereiken. Ook voor de economische ontwikkeling van een gemeenschap is sociaal kapitaal van belang. Zo kan sociale steun van formele en informele netwerken werkloosheid voorkomen. Volgens Bourdieu (1986) heeft sociaal kapitaal echter ook een negatief effect, omdat het sociale ongelijkheid kan versterken: mensen in een machtige positie kunnen hun sociaal kapitaal gebruiken om hun sociale klasse en welstand te behouden. Sociaal kapitaal binnen een gemeenschap kan de samenwerking en productiviteit bevorderen, maar dit werkt ook vice versa: een goede samenwerking tussen partijen kan vertrouwen en netwerken versterken, waardoor het sociaal kapitaal vergroot wordt. Echter, groepen waarbinnen veel sociaal kapitaal bestaat, maar waarbij weinig sprake is van zogenoemd 'overbruggend' sociaal kapitaal naar andere groepen, kunnen hierdoor juist geïsoleerd raken. Hieruit blijkt het belang van onderscheid tussen bindend sociaal kapitaal binnen een gemeenschap en overbruggend sociaal kapitaal tussen verschillende gemeenschappen.

3.2.1 Menselijk kapitaal in de (informele) hulpverlening

De toegankelijkheid van hulpvoorzieningen voor mensen met een migratieachtergrond heeft zowel met menselijk als met sociaal kapitaal te maken. Ten eerste hebben mensen met een migratieachtergrond in Nederland vaak minder menselijk kapitaal. Dit heeft vooral betrekking op opleidingsniveau en Nederlandse taalvaardigheid, maar ook op kennis van de maatschappij, waaronder kennis van het Nederlandse hulpverleningsstelsel en -aanbod (Bellaart, 2013). Door deze factoren ondervinden mensen met een migratieachtergrond obstakels bij het bereiken en gebruikmaken van hulpverlening.

Doordat migranten niet altijd Nederlands als moedertaal hebben, of kinderen van migranten tweetalig opgroeien, hebben zij vaak een beperktere beheersing van het Nederlands. Mede hierdoor is het voor mensen met een migratieachtergrond moeilijker om te begrijpen hoe het Nederlandse hulpverleningssysteem werkt en welke mogelijkheden er zijn in de hulpverlening (Bellaart, 2013). Ook voor hulporganisaties kan het bereiken van migranten bemoeilijkt worden doordat zij niet dezelfde taal spreken. Als het contact tussen hulpverlener en hulpvrager eenmaal is gelegd, kan een beperkte taalbeheersing vervolgens een bijkomend obstakel zijn voor een effectieve hulpverlening. Voor een

duidelijke communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener kunnen daarom tolken worden ingezet (Kromhout, 2002).¹

Een andere factor van menselijk kapitaal is kennis van de maatschappij, waaronder kennis van het Nederlandse hulpverleningsstelsel en -aanbod (Bellaart, 2013). Migranten zijn vaak minder goed op de hoogte van de voorzieningen die hen hulp kunnen bieden, en zijn onbekend met de werkwijze en mogelijkheden van Nederlandse instanties (Bellaart, 2013). Daarnaast weten zij minder goed hoe zij toegang kunnen krijgen tot de hulpvoorzieningen (Denktaş, 2011). Tevens kan onbekendheid met bepaalde voorzieningen, bijvoorbeeld psychische hulpvoorzieningen, ontstaan doordat deze in het land van herkomst niet of minder beschikbaar zijn. Kortom, door het beschikken over een beperkter menselijk kapitaal zijn hulpverleningsinitiatieven minder toegankelijk voor mensen met een migratieachtergrond.

3.2.2 Sociaal kapitaal in de (informele) hulpverlening

Ook sociaal kapitaal speelt een rol bij de toegang tot en het gebruikmaken van (informele) hulp. Volgens Uphoff, Pickett, Cabieses, Small en Wright (2013) leidt een laag sociaal kapitaal tot sociaaleconomische ongelijkheid in de gezondheid van mensen. Migranten hebben doorgaans een beperkter sociaal netwerk dan autochtone personen en hoewel zij vaak wel een sociaal netwerk binnen de eigen migrantengemeenschap (bindend sociaal kapitaal) hebben, wordt dit soms overschat (Ryan, 2011). Bovendien hebben migranten doorgaans een klein overbruggend sociaal kapitaal: een sociaal netwerk dat zich uitstrekt naar andere etnische groepen, zoals de autochtone populatie. Doordat hulpverleningsinitiatieven vaak gericht zijn op de autochtone populatie, zijn migranten eerder geneigd hulp te zoeken in hun eigen (familie)kringen (Kromhout, 2002). Dit komt ook doordat hun sociale netwerk, dat eerder uit andere migranten bestaat, hen minder eenvoudig toegang kan geven tot informatie over de bestaande hulpvoorzieningen. Andere migranten zijn namelijk vaak ook niet van op de hoogte van dergelijke voorzieningen, door hetzelfde gebrek aan menselijk kapitaal dat in de voorgaande paragraaf genoemd is.

Een andere factor van sociaal kapitaal die van belang is bij de (effectieve) hulpverlening aan mensen met een migratieachtergrond, is vertrouwen. Al is een vertrouwensbasis in elke hulpverleningsrelatie van belang, bij een persoon met een migratieachtergrond is een extra investering hier op zijn plaats (Kromhout, 2002). Voor mensen met een migratieachtergrond kan het vragen van hulp namelijk een grotere stap zijn dan voor autochtone Nederlanders, omdat zij vaak

¹ Het inzetten van tolken in de hulpverlening is sinds 2012 echter minder toegankelijk, omdat tolken niet meer worden vergoed door de overheid (Bellaart, 2013). Voor asielzoekers geldt hier een uitzondering (Goudsmit & Dute, 2017), in overige situaties moeten welzijnsorganisaties tolken vanuit hun eigen budget betalen of moeten hulpvragers zelf voor een tolk zorgen.

meer schaamte ervaren bij het zoeken van hulp en een minder sterke vertrouwensband ervaren met de (doorgaans autochtone) hulpverleners van buiten de gemeenschap. Daarnaast kan een verkeerd beeld van de hulp, bijvoorbeeld het idee dat een instantie de kinderen uit huis zou kunnen plaatsen of 'af kan pakken', wantrouwen opwekken (Bellaart, 2013).

Tot slot heeft sociaal kapitaal ook betrekking op de netwerken van hulporganisaties. Informele hulporganisaties bereiken relatief weinig migranten, waardoor het profijtelijk kan zijn dat deze hulpinstanties ook migrantenorganisaties binnen hun professionele netwerk hebben (Ponzoni, 2012). Daarnaast dienen formele hulporganisaties, waarin migranten oververtegenwoordigd zijn, kennis te hebben van het aanbod van informele hulporganisaties, om personen met een migratieachtergrond hier ook (op tijd) naar door te verwijzen. Hiervoor is sociaal kapitaal in de vorm van formele relaties tussen hulpverleners van verschillende organisaties relevant.

3.3 Contacttheorie

Contact tussen mensen van verschillende afkomst of uit verschillende culturen is niet per definitie positief, maar kan dit onder de juiste omstandigheden wel zijn. In dergelijke gevallen kan intergroepscontact tussen personen van verschillende afkomst vooroordelen en intergroepsconflicten verminderen, daarbij leidend tot meer sociale cohesie (Allport, 1954). Allports (1954) theorie voor intergroepscontact betreft de voorwaarden waaronder contact tussen mensen uit verschillende groepen positief verloopt. Deze voorwaarden zijn: het hebben van gelijke status; het hebben een gemeenschappelijk doel; samenwerking tussen beide partijen; en ondersteuning van de interactie door een autoriteit.

3.3.1 Contacttheorie in de (informele) hulpverlening

Doordat cultuurverschillen tussen hulpverlener en hulpvrager tot conflicten kunnen leiden, kan een culturele match tussen deze twee profijtelijk zijn. Dit is in de praktijk echter niet altijd mogelijk: het vinden van een hulpverlener van dezelfde afkomst is, zeker bij vrijwilligersorganisaties, praktisch gezien gecompliceerd. Om een interculturele match tussen hulpverlener en hulpvrager positief te doen verlopen en vooroordelen en discriminatie te vermijden, zijn de voorwaarden voor intergroepscontact (Allport, 1954) van belang. Hoewel er nog weinig is onderzocht over de contacttheorie in de context van informele hulp, lijkt deze theorie ook hierbij van belang te kunnen zijn.

Bij Allports eerste criterium, het hebben van een gelijke status, heeft vrijwillige hulpverlening in een aantal opzichten voordelen boven professionele hulpverlening. Een vrijwillige hulpverlener heeft namelijk meestal een gelijkwaardiger positie ten opzichte van de hulpvrager dan een

professionele hulpverlener waarbij een ongelijkere machtsverhouding is (Oudenampsen et al., 2006). Doordat de vrijwilliger een meer gelijkwaardige positie heeft ten opzichte van de hulpvrager, krijgt deze sneller een vertrouwensband met een hulpvrager. Echter, Hofstede's (2001) cultuurdimensie machtsafstand speelt hierbij ook een rol: in sommige culturen is per definitie meer sprake van hiërarchie en zijn relaties daardoor minder snel gelijkwaardig. Voor mensen uit dergelijke culturen bemoeilijkt dit wellicht het voldoen aan de eerste voorwaarde voor positief intergroepscontact. Allports tweede voorwaarde, een gemeenschappelijk doel, betekent dat hulpverlener en hulpvrager overeenstemming bereiken over het doel en de verwachtingen van de hulpverlening. Zo proberen zij samen een doel te bereiken en werken zij elkaar niet tegen. Het derde criterium voor intergroepscontact, samenwerking tussen partijen, betekent in de context van hulpverlening dat de hulpvrager actief samenwerkt met de hulpverlener en dat er geen concurrentie plaatsvindt. Ook hier kan een verschil worden bevonden tussen een professionele en een vrijwillige hulpverlener: de professionele hulpverlener legt de hulpvrager doorgaans een oplossing op, terwijl er bij vrijwilligerswerk meer met elkaar afgestemd wordt (Oudenampsen et al., 2006) en dus wordt samengewerkt. Bij de vierde voorwaarde voor intergroepscontact, ondersteuning van de interactie door een autoriteit, is het van belang dat een autoriteit zich positief en ondersteunend opstelt ten opzichte van intercultureel contact tussen hulpvrager en hulpverlener. Dit betekent bijvoorbeeld dat een rolmodel of voorbeeld uit de gemeenschap van de migrant het contact met een hulpinstantie faciliteert of aanmoedigt. Ook kan een religieuze autoriteit deze rol vervullen.

4. Methode

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode besproken. Er wordt ingegaan op het soort onderzoek en de methoden die gebruikt zijn voor de dataverzameling. Tevens wordt de data-analyse uitgelegd. Tot slot wordt ingegaan op de ethische afwegingen die bij het huidige onderzoek zijn gemaakt.

4.1 Soort onderzoek

Voor het huidige onderzoek is expliciet gekozen voor kwalitatieve methoden, omdat het onderzoek zich niet zozeer richt op een causale correlatie, maar eerder onderzoekt of theoretische concepten ondersteuning geven voor het begrip van de praktijk. Tevens was de onderzoeksdoelgroep te klein en niet homogeen genoeg om hier kwantitatief onderzoek op toe te passen. Wel is een dossierstudie uitgevoerd met betrekking tot de aanmeldingen bij Steunouder, waarin de afkomst van ouders en hun hulpvragen kwantitatief onderzocht is. Door de onvolledigheid van het dossier zijn de kwantitatieve resultaten echter niet van een dergelijke betrouwbaarheid om te kunnen spreken van een mixed-methodsonderzoek.

4.2 Dataverzameling

De gebruikte data bij het huidige onderzoek hebben deels overlap met de data van een parallel stageonderzoek met als onderwerp de samenwerking tussen formele en informele hulp, dat ook gericht was op Steunouder (Conradi, 2019). Hierdoor werd toegang verkregen tot een deel van de onderzoeksrespondenten en informatiebronnen die in het huidige onderzoek gebruikt zijn om een antwoord te vinden op de onderzoeksvraag.

4.2.1 Dossierstudie

Ten eerste is een dossierstudie uitgevoerd van een bestand met 211 aanmeldingen bij Steunouder tussen januari 2015 en december 2018. Het dossier werd ter beschikking gesteld door de directeur van Steunouder en betreft een landelijk bestand wat zowel lopende en beëindigde matches tussen vraag- en steunouders bevat, als aanmeldingen van ouders die niet zijn gematcht. Deze ouders zijn dan bijvoorbeeld doorverwezen naar formele hulp of staan op een wachtlijst. Naast de datum van aanmelding, intake en matching wordt in het dossier geconcretiseerd welke organisatie, stichting of instantie de ouder naar Steunouder heeft verwezen (indien van toepassing); welke hulpvragen er zijn (maximaal vijf); wat de nationaliteit van de ouder(s) is; welke leeftijd het kind dat naar de steunouder gaat heeft en of er meer kinderen in het gezin zijn. Ook wordt vluchtelingenstatus geregistreerd indien dit van toepassing is. Tot slot worden de einddatum van de match en de reden van afronding

geregistreerd en is er ruimte om bijzonderheden in te vullen. Niet alle variabelen in het dossier waren voor elke aanmelding ingevuld. Daarnaast waren op het moment van onderzoek niet de gegevens van alle gemeenten beschikbaar: in het bestudeerde dossier staan de aanmeldingen van zeven gemeenten waar Steunouder momenteel wordt uitgevoerd. In de gemeenten die niet opgenomen zijn in het dossier waren ten tijde van het onderzoek in twee gevallen (nog) geen aanmeldingen. In de drie overige gemeenten waren de aanmeldingen recent en nog niet in het dossier opgenomen.

Bij de dossierstudie is in kaart gebracht wat de kenmerken zijn van de gezinnen die gebruikmaken van Steunouder. De kenmerken die in acht werden genomen zijn afkomst, vluchtelingenstatus, hulpvraag, en de verwijzer vanuit de hulpverlening (indien hier sprake van was). Ten eerste is onderzocht welke afkomst de populatie heeft die zich aanmeldt bij Steunouder, en welke overeenkomsten en verschillen bestaan in de hulpvragen van aanmelders met een wel en niet-autochtone achtergrond. Vanuit de in hoofdstuk 3 genoemde theorieën en de bestudeerde literatuur, is een drietal hulpvragen gegenereerd die naar verwachting meer spelen bij mensen met een migratieachtergrond. Deze zijn gerelateerd aan de geregistreeerde hulpvragen in het dossier: de hulpvragen 'alleenstaand' (inclusief 'weduwe/weduwenaar' of 'echtscheiding'), 'geen/beperkt netwerk' (dan wel 'geen vangnet') en 'financiële problemen'. Ook is bepaald of er een verschil bestaat in de verwijzer van ouders met en zonder migratieachtergrond. Aangezien de variabelen 'verwijzer' en 'aanmelder' veel overlap vertoonden, zijn deze samengenomen om de verwijzers te onderzoeken.

De dossierstudie is uitgevoerd met als doel een algemeen beeld te verkrijgen van de populatie die zich aanmeldt bij Steunouder, en om de antwoorden uit de interviews met betrekking tot afkomst en hulpvragen te ondersteunen dan wel te ontkrachten.

4.2.2 Interviews

Op basis van de onderzochte theorieën en de huidige staat van informele hulpverlening bij mensen met een migratieachtergrond, is een aantal interviewvragen ontwikkeld. Vervolgens zijn deze vragen geïntegreerd in de vragenlijst die ontwikkeld was voor het stageonderzoek. Er zijn vijf verschillende semigestructureerde vragenlijsten ontwikkeld: een voor steunoudercoördinatoren; een voor beleidsmedewerkers (van de gemeente of de uitvoerende welzijnsorganisaties); een voor vraagouders; en een voor de directeur van Steunouder (zie Bijlage A tot en met D). Daarnaast is voor één (voormalig) steunoudercoördinator een aangepaste vragenlijst gebruikt (zie Bijlage E), omdat Steunouder in de desbetreffende gemeente niet meer actief was door specifieke obstakels bij het bereiken van de doelgroep. Hierdoor waren sommige vragen uit de standaard vragenlijst voor coördinatoren niet langer relevant en rezen andere vragen juist op. De vragenlijsten zijn gebruikt als

leidraad voor de interviews: niet alle vragen zijn altijd gesteld omdat deze niet altijd relevant bleken of al beantwoord waren.

In totaal zijn interviews afgenomen met 22 personen. Twaalf steunoudercoördinatoren uit twaalf verschillende gemeenten zijn geïnterviewd, waarvan één, zoals genoemd, niet meer werkzaam was als steunoudercoördinator. Er is specifiek voor gekozen deze laatste coördinator te interviewen, omdat zij werkzaam was in een zeer cultureel diverse gemeente. Door de interviews met coördinatoren is in kaart gebracht hoe zij rekening houden met culturele diversiteit bij de uitvoering van Steunouder. Daarnaast zijn vijf personen geïnterviewd die betrokken waren bij de opzet van Steunouder in een bepaalde gemeente, om op deze wijze ook de beleidsvisie te onderzoeken. Deze groep respondenten bestond uit drie gemeenteambtenaren en twee beleidsmedewerkers (een directeur en een manager) van de uitvoerende welzijnsorganisatie. Deze vijf personen waren werkzaam in vijf verschillende gemeenten. Verder zijn vier vraagouders uit drie verschillende gemeenten geïnterviewd, waarvan drie personen met een Nederlandse achtergrond en een met een migratieachtergrond. Zo is geprobeerd een indicatie te krijgen van hoe zowel autochtone Nederlanders als Nederlanders met een migratieachtergrond Steunouder ervaren. Tot slot is een interview afgenomen met de directeur van Steunouder, om haar visie op culturele diversiteit met betrekking tot Steunouder in kaart te brengen.

Het contact met de directeur van Steunouder is verkregen via de stagebiedende organisatie. De coördinatoren en ambtenaren of beleidsmedewerkers zijn vervolgens benaderd op basis van een lijst met contactpersonen beschikbaar gesteld door de directeur van Steunouder. Hen werd een e-mail gestuurd met daarin uitleg over het onderzoek en het verzoek hen te mogen bellen om een afspraak te maken voor een interview, met daarin de keuze voor een telefonisch of face-to-face interview (zie Bijlage F). Alle benaderde coördinatoren gingen akkoord met het geven van een interview. Van de beleidsmedewerkers op de beschikbaar gestelde lijst stemden vijf niet toe. Indien de interviewkandidaten wel akkoord gingen, werd vervolgens telefonisch of per e-mail een datum en tijd afgesproken voor het interview. Als de respondent voor een telefonisch interview koos, kreeg deze voor aanvraag van het interview een toestemmingsformulier (zie Bijlage G) toegestuurd per e-mail, waarin het doel van het onderzoek werd uitgelegd, de vertrouwelijkheid en anonimiteit, en de duur van het interview (ongeveer 45 minuten). Bij aanvang van het interview werd de respondenten uitleg over het interview gegeven en hen vervolgens om toestemming voor geluidsopname van het interview gevraagd (zie Bijlage H). Indien zij hierin toestemden, werd de opname gestart en werd hen nogmaals om toestemming gevraagd, met als doel de mondelinge toestemming ook op te nemen. In het geval dat het interview face-to-face plaatsvond, werd de deelnemers ter plaatse het toestemmingsformulier gegeven en werd vervolgens dezelfde procedure doorlopen als bij de

telefonische interviews. Na afloop van het interview werd gevraagd of de respondent nog vragen had met betrekking tot het onderzoek. Verder zijn, na afronding van alle interviews, enkele deelnemers nogmaals via e-mail benaderd met een aanvullende vraag.

Na het afnemen van de interviews met de steunoudercoördinatoren zijn via hen de contactgegevens verkregen van vier vraagouders die ermee instemden mee te doen aan het onderzoek. Dit was het maximale aantal vraagouders dat via de coördinatoren bereid werd gevonden om deel te nemen. De vraagouders zijn vervolgens via e-mail of telefoon uitgenodigd voor een telefonisch interview. Bij de vraagouders is expliciet voor telefonische interviews gekozen, omdat de coördinatoren verwachtten dat een telefonisch interview als een lagere drempel beschouwd zou worden dan een persoonlijk interview en vraagouders daarom eerder bereid zouden zijn hieraan mee te werken. Aangezien het om de meest kwetsbare groep respondenten ging en de vragen persoonlijker waren, is gehoor gegeven aan het advies van de coördinatoren. Wel is de keuze voor een face-to-face-interview hen ook aangeboden. Na het maken van een afspraak voor een interview met de vraagouders, verliep de interviewprocedure op eenzelfde wijze als bij de coördinatoren en beleidsmedewerkers.

Naast de interviews met de vraagouders, die enkel telefonisch zijn afgenomen, is van de overige interviews de helft face-to-face afgenomen. Deze interviews vonden plaats ofwel bij de gemeente, ofwel bij de welzijnsorganisatie die Steunouder uitvoert in de desbetreffende gemeente. In één geval werd een interview bij de stagebiedende organisatie afgenomen. De interviews duurden gemiddeld 40 minuten.

4.2.3 Trainingsmateriaal

Om te onderzoeken welke rol culturele diversiteit speelt in het trainen van de steunouders, is het trainingsdraaiboek voor steunouders bestudeerd. Dit draaiboek werd vanuit Steunouder Nederland beschikbaar gesteld, evenals de handreiking *Informeel opvoedsteun aan vluchtelinggezinnen* (Nationaal Jeugdinstituut, 2019). Deze handreiking is opgesteld door het Nationaal Jeugdinstituut in samenwerking met andere partners, waaronder Steunouder Nederland. Coördinatoren beschikken over deze handreiking en kunnen de handreiking gebruiken als een vluchtelingengezin zich bij Steunouder aanmeldt. Laatstgenoemde informatiebron is gebruikt om een beeld te verkrijgen van het beleid en de visie van Steunouder op specifiek vluchtelingen.

4.2.4 Participerende observatie platformbijeenkomst

Tijdens de tweejaarlijkse platformbijeenkomst van alle steunoudercoördinatoren en de directeur van Steunouder is een participerende observatie uitgevoerd. Tijdens deze bijeenkomst werden

verschillende aan Steunouder gerelateerde onderwerpen besproken, evenals obstakels die de coördinatoren in de praktijk ondervonden bij het uitvoeren van Steunouder. De principiële reden van het gebruikmaken van participerende observatie was het feit dat een dergelijke observatie toegang kan geven tot andere informatie dan de informatie die tijdens interviews verkregen wordt. Zo werd verwacht dat coördinatoren in het bijzijn van hun medecoördinatoren, die als gelijken kunnen worden beschouwd, opener zouden zijn en eerder problemen die zij ondervonden zouden aankaarten dan tijdens een interview, waarin wellicht sociaal wenselijker geantwoord wordt. Op deze manier gaf de aanwezigheid bij deze bijeenkomst ook de mogelijkheid de antwoorden uit de interviews te vergelijken met de uitspraken die tijdens de bijeenkomst werden gedaan.

4.3 Data-analyse

4.3.1 Dossieranalyse

Het dossier was over het algemeen inconsistent en onvolledig ingevuld. Om toch een indicatie van de kenmerken van de vraagouders te krijgen, is er daarom voor gekozen een beperkt aantal kwantitatieve analyses toe te passen. Zo is het percentage vraaggezinnen van niet-Nederlandse afkomst bepaald, het aantal vluchtelinggezinnen, en het verschil in hulpvraag tussen autochtone vraagouders en vraagouders met een migratieachtergrond. Tot slot is het verschil in de verwijzer tussen vraagouders met en zonder migratieachtergrond bepaald. De dossierstudie is hoofdzakelijk gebruikt ter oriëntatie op de kenmerken van de vraaggezinnen en type hulpvragen.

4.3.2 Interviewanalyse

Alle respondenten, op een na, gaven toestemming tot opname van het interview. Van het interview waarvoor de respondent geen toestemming gaf, is een samenvatting gemaakt. De overige interviews zijn na afname woordelijk getranscribeerd, om de transcripties vervolgens te analyseren met behulp van het programma Nvivo 11 (QSR International, 2015). De transcripties zijn eerst open gecodeerd, waarbij op inductieve wijze codes aan interviewfragmenten zijn gekoppeld. Deze codes zijn vervolgens axiaal gecodeerd, waarbij een overkoepelende code werd bepaald voor een aantal bij elkaar behorende codes (Bijlage I). Zo werden hoofdthema's en subthema's bepaald. Tot slot is selectief gecodeerd: met behulp van de hoofdthema's zijn relaties gelegd tussen de data.

4.3.3 Tekstanalyse

Het trainingsmateriaal voor steunouders en de handreiking *Informeel opvoedsteun aan vluchtelinggezinnen*, zijn door middel van tekstanalyse bestudeerd. Dit is op eenzelfde wijze gedaan

als het analyseren van de interviewtranscripties: door middel van codering in het programma Nvivo 11.

4.3.4 Analyse participerende observatie

Tijdens de platformbijeenkomst voor steunoudercoördinatoren werden verschillende thema's besproken die van belang waren voor het onderzoek. Hiervan zijn aantekeningen gemaakt, die vervolgens ook geanalyseerd zijn door deze te coderen in het programma Nvivo 11.

4.4 Ethiek

In verband met vertrouwelijkheid en ethische overwegingen, zijn verschillende keuzes gemaakt met betrekking tot de onderzoeksmethoden en -gegevens. Per onderzoeksmethode worden de afwegingen besproken.

Ten eerste worden in het dossier dat bestudeerd is, geen namen van vraaggezinnen genoemd. Daarmee is geen inbreuk gemaakt op hun privacy en er bestaan daarom geen ethische bezwaren tegen het gebruiken van het dossier als informatiebron.

Ten tweede is bij de interviews nauwkeurig aan de respondenten uitgelegd wat het doel van het interview was, hoe de interviews werden verwerkt, en hoe er om werd gegaan met anonimiteit en vertrouwelijkheid. Hen is allen een toestemmingsformulier gestuurd dan wel gegeven, waarop deze informatie nogmaals gespecificeerd werd. Nadat hen de mogelijkheid was gegeven vragen te stellen of onduidelijkheden aan te geven, is hen expliciet om toestemming voor opname van het interview gevraagd. Hiermee wordt geconcludeerd dat de respondenten begrepen waarmee zij akkoord gingen. Verder zijn bij het transcriberen van de interviews de namen van personen of gemeenten niet vermeld. Aan elke gemeente werd een nummer toegewezen en deze nummers zijn vervolgens in de transcripties en bestandsnamen gebruikt. De lijst met nummers en gemeenten werd op een externe locatie opgeslagen, zodat de nummers door niemand behalve de onderzoeker aan de gemeenten konden worden gekoppeld. Zo werd de anonimiteit van de deelnemers gewaarborgd. Na afronding van het onderzoeksverslag zijn zowel de geluidsopnames als de transcripties gewist.

Verder wordt, om de anonimiteit te waarborgen, de directeur van Steunouder in dit onderzoek aangeduid als beleidsmedewerker. Terwijl in de categorieën coördinatoren, beleidsmedewerkers en vraagouders tenminste vier personen zijn geïnterviewd, bestaat er logischerwijs één directeur van Steunouder die kon worden geïnterviewd. Haar apart categoriseren zou de vertrouwelijkheid schaden.

Tot slot waren bij de participerende observatie de aanwezigen op de hoogte van het onderzoek dat werd uitgevoerd en van de aanwezigheid van de onderzoeker. Zij waren erover

ingelicht dat er aantekeningen werden gemaakt ten behoeve van het onderzoek. Aangezien hen niet om toestemming voor geluidsopname is gevraagd, heeft geen opname plaatsgevonden en worden ook geen citaten van deze bijeenkomst vermeld.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten met betrekking tot de eerste twee deelvragen besproken.

5.1 De rol van culturele diversiteit in het beleid, de visie en de uitvoering van Steunouder

Om de eerste deelvraag, *Welke rol speelt culturele diversiteit in het beleid, de visie en de uitvoering van Steunouder?*, te beantwoorden, is ten eerste met behulp van het landelijk dossier onderzocht welk gedeelte van de vraagouders die zich aanmelden bij Steunouder een migratieachtergrond heeft, wat hun hulpvraag is en wie hun verwijzer dan wel aanmelder is. Verder is de visie en het beleid van beleidsmedewerkers en coördinatoren met betrekking tot hulp aan mensen met een migratieachtergrond onderzocht op basis van de interviews. Tot slot is met behulp van het trainingsdraaiboek en een handreiking voor vrijwilligerswerk met vluchtelingen onderzocht welke focus culturele diversiteit heeft in de training die aan alle steunouders wordt gegeven.

5.1.1 Diversiteit in de aanmeldingen

Uit het dossier blijkt dat van de 150 aanmeldingen waarbij de afkomst van de ouder(s) gespecificeerd is (71% van alle aanmeldingen), 35% tenminste één ouder met een migratieachtergrond betreft. Hierbij is in zeven gevallen (13% van alle ouders met een migratieachtergrond) sprake van vluchtelingenstatus. Per gemeente verschilt het percentage migranten sterk: in één gemeente hebben alle vraagouders een Nederlandse achtergrond, terwijl in een andere gemeente meer dan de helft van de vraagouders een migratieachtergrond heeft. Deze verschillen tussen gemeenten lijken gerelateerd te zijn aan de samenstelling van de gemeentelijke populatie, waarvan per gemeente het percentage mensen met een migratieachtergrond is onderzocht (OpenInfo, 2019). In de drie gemeenten die niet in het dossier zijn opgenomen maar die wel enkele aanmeldingen hebben, is tijdens de interviews vastgesteld dat bij twee van de drie tenminste één ouder met een migratieachtergrond was aangemeld. Over de afkomst van de steunouders (vrijwilligers) staat niets vermeld in het dossier, maar zeven coördinatoren geven aan dat de steunouders (voornamelijk) autochtone Nederlanders zijn.

Bij het analyseren van het verschil in hulpvraag tussen ouders met een migratieachtergrond en alle aanmeldingen in het dossier², zijn alleen de aanmeldingen meegenomen waarvan tenminste één hulpvraag ingevuld was. Dit was in 71% van alle aanmeldingen het geval. Bij de aanmeldingen van

² Gezien het aantal ontbrekende waarden in het dossier is ervoor gekozen niet mensen met en zonder migratieachtergrond met elkaar te vergelijken, maar mensen met een migratieachtergrond met het totaal. Zo worden ook de aanmeldingen waarbij geen afkomst gespecificeerd staat meegenomen in de berekeningen waardoor de *N* groter wordt en de betrouwbaarheid toeneemt.

ouders met een migratieachtergrond is 'alleenstaand' in 43% van de gevallen een hulpvraag. Van alle aanmeldingen in het dossier is het percentage met als hulpvraag 'alleenstaand' 31%. De hulpvraag 'geen/beperkt netwerk' komt voor bij 52% van de ouders met een migratieachtergrond, terwijl dit percentage berekend over alle ouders in het dossier 30% is. 'Financiële problemen' is een hulpvraag die bij 12% van de vraagouders met een migratieachtergrond voorkomt en bij 10% van het totale aantal aanmeldingen. Verder is de hulpvraag 'getraumatiseerd' een categorie die alleen bij ouders met een migratieachtergrond voorkomt; dit is bij twee ouders een hulpvraag. Ook 'analfabeet wordt één keer genoemd als hulpvraag, ook bij ouders met een migratieachtergrond. 'Inburgeren' wordt een keer aangeduid als hulpvraag, maar er is niet gespecificeerd wat de afkomst van de ouder(s) is.

De verwijzer van de ouders betreft in 40% van de aanmeldingen van mensen met een migratieachtergrond het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). In 23% van de gevallen is het sociaal wijkteam de verwijzer. Over het hele dossier gerekend zijn deze percentages respectievelijk 31% (CJG) en 23% (sociaal wijkteam). Van de ouders met een migratieachtergrond meldt 9% zichzelf aan. Bij alle ouders is dit in 21% van de aanmeldingen het geval. Ook in deze berekeningen zijn alleen de aanmeldingen meegenomen waarvan de verwijzer ofwel de aanmelder bekend was. Andere verwijzers, die minder vaak voorkomen, zijn instanties in de geestelijke gezondheidszorg (ggz), andere informele hulpinitiatieven, de thuiszorg en de vrouwenopvang.

De gegeven cijfers samenvattend, kan worden gesteld dat migranten bij Steunouder niet ondervertegenwoordigd zijn en dat het hulpinitiatief ook enkele vluchtelinggezinnen weet te bereiken. De mensen met een migratieachtergrond die zich aanmelden bij Steunouder lijken vaker alleenstaand te zijn en een beperkt netwerk te hebben dan autochtone Nederlanders. De mate waarin financiële problemen een rol spelen lijkt tussen beide groepen weinig te verschillen. Tot slot melden ouders met een migratieachtergrond zich minder vaak zelf aan dan autochtonen en worden zij vaker naar Steunouder verwezen door het CJG.

5.1.2 Visie, beleid en uitvoering

Beleidsmedewerkers lijken een weinig specifieke visie te hebben op hulpvragers met een migratieachtergrond. Als hen wordt gevraagd of zij bekend zijn met een groep mensen die moeilijk te bereiken is met informele hulp, hebben zij doorgaans geen goed beeld van welke mensen dit zouden kunnen zijn. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat drie beleidsmedewerkers werkzaam zijn in gemeenten waarin minder dan 10 procent van de inwoners een migratieachtergrond heeft, en in een andere gemeente Steunouder nog geen aanmeldingen had. Eén beleidsmedewerker is zich wel bewust van het feit dat mensen met een migratieachtergrond doorgaans moeilijker te bereiken zijn door informele hulpinitiatieven dan autochtone Nederlanders. Als hierop doorgevraagd wordt, heeft

deze persoon vooral een idee over waarom vluchtelingen moeilijker bereikt worden met Steunouder: vluchtelingen zouden hun kind moeilijk achterlaten bij andere mensen, omdat zij “al alles hebben achtergelaten.” Waarom migranten die geen vluchtelingen zijn een doelgroep zouden zijn die moeilijker bereikt wordt, weet deze beleidsmedewerker niet.

Over het thema vluchtelingen geeft een andere beleidsmedewerker aan dat de vraag om vluchtelingenjongeren te begeleiden toeneemt en dat Steunouder hiervoor ook zou kunnen worden ingezet: “Dat zou natuurlijk ook fantastisch zijn in het kader van de integratie”, geeft zij aan. Zij zegt echter ook dat taalproblemen de hulp aan vluchtelingen zouden kunnen bemoeilijken. Daarnaast geeft zij aan dat er rekening zou kunnen worden gehouden met bijvoorbeeld communicatieverschillen en verschillende hulpvragen bij vluchtelingen, en dat steunouders hierop getraind zouden kunnen worden. Een beleidsmedewerker van een andere gemeente geeft daarentegen aan dat vluchtelingengezinnen gezien worden als “gewone vraaggezinnen” en dat hier geen aparte visie op is.

De steunoudercoördinatoren zijn doorgaans meer betrokken bij de uitvoering van Steunouder dan bij het beleid. Dit heeft invloed op hun visie op culturele diversiteit. Zo hebben zij meer een idee over welke hulpvraag mensen met een migratieachtergrond hebben en waarom deze mensen minder goed te bereiken zijn met informele hulp. “Ik merk dat de stap om hulp in te schakelen voor [gezinnen met een migratieachtergrond] gewoon groter is,” zegt een coördinator. Over de Afrikaanse gemeenschap vertelt een andere coördinator: “Het is bij ons bekend dat daar wel hulp gebruikt kan worden; dat daar heel veel ouders zitten bij wie het soms te veel wordt, maar die dus geen gebruik maken van hulp.” Twee coördinatoren zeggen dat taalproblemen en een gebrek aan vertrouwen oorzaken zijn waarom het lastiger is mensen met een migratieachtergrond te bereiken. Een andere geeft hiervoor als verklaring dat deze mensen meer gebruik maken van hulp uit hun eigen netwerk. Wat betreft de hulpvraag bestaat er volgens één coördinator geen verschil tussen mensen met en zonder migratieachtergrond. Een andere coördinator duidt wel een verschil in hulpvraag aan; zij zegt namelijk dat migranten vaak deel willen nemen aan Steunouder om (het kind) de Nederlandse taal te leren. Ook geeft een coördinator aan dat integratie soms het doel van ouders met een migratieachtergrond is bij de aanmelding bij Steunouder. Hieraan lijkt Steunouder inderdaad een bijdrage te leveren, volgens enkele coördinatoren: zij geven aan dat autochtone steunouders Nederlandse feestdagen zoals Sinterklaas kunnen introduceren bij kinderen van migranten en zo de integratie stimuleren.

Culturele diversiteit speelt ook een rol bij de uitvoering van Steunouder, bijvoorbeeld bij het matchen van vraagouders met een migratieachtergrond. Bij het matchen houden coördinatoren doorgaans rekening met (aspecten van) de cultuur van zowel de vraagouder als de steunouder, voornamelijk met betrekking op religie. Zo wordt door twee coördinatoren aangegeven dat zij een

Islamitisch vraaggezin met een Islamitische steunouder wilden matchen en dat bij de aanmelding wordt gevraagd of kinderen bepaald voedsel niet eten in verband met hun geloof. Ook met taal wordt rekening gehouden bij het matchen, volgens drie coördinatoren. Zo vertelt een van hen dat zij voor statushouders steunouders wil zoeken die dezelfde taal spreken. Een coördinator uit een gemeente waarbij Steunouder een focus op een specifieke Afrikaanse gemeenschap heeft, zegt vooral te hebben gezocht naar vrijwilligers met dezelfde afkomst:

“We willen dat ouders in hun kracht worden gezet en dat die kinderen een veilige plek hebben. En dat je dat kan doen door eigenlijk een andere ouder die herkenbaar... die waarschijnlijk in dezelfde [situaties] zit als jij of dezelfde situaties tegenkomt met bijvoorbeeld scholen, en als je daar een match in kan vinden zodat je je aan elkaar kan optrekken, dat is natuurlijk iets heel moois.” (Coördinator)

Een andere coördinator geeft aan een Arabisch-sprekend gezin te hebben willen matchen met een Arabisch-sprekende steunouder, maar dat het vraaggezin dit juist niet wilde in verband met de integratie in Nederland.

Samenvattend wordt gesteld dat vooral de coördinatoren inzicht hebben in en rekening houden met culturele diversiteit en de potentiële obstakels die dit met zich meebrengt, en dat zij dit doorgaans in acht nemen bij het matchen. Beleidsmedewerkers lijken zich minder bezig te houden met culturele diversiteit en hier doorgaans een minder concrete visie op te hebben.

5.1.3 Training steunouders

Alle aankomende steunouders krijgen van tevoren een training namens Steunouder Nederland. Volgens het trainingshandboek wordt tijdens deze training onder andere besproken hoe Steunouder in zijn werk gaat, wat de rol van een steunouder inhoudt, en worden er rollenspellen gespeeld (Steunouder Nederland, 2019b). Tevens wordt een oefening gedaan, waarbij de mogelijkheid bestaat om te discussiëren over stellingen en de optie in groepjes te overleggen over hoe een opvoedsteun voor vluchtelingen eruit kan zien. Bij deze laatste oefening dienen de steunouders zich voor te stellen dat zijzelf vluchtelingen zijn en bedenken ze waar zij in een dergelijke situatie behoefte aan zouden hebben. Het doel van deze oefening is dat “deelnemers begrijpen hoe ingrijpend het kan zijn . . . de opvoeding over te laten aan anderen, die er misschien wel andere waarden op na houden dan jij, zeker als er sprake is van cultuurverschillen” (Steunouder Nederland, 2019b). In de training voor steunouders bestaat dus de optie om een oefening met betrekking tot vluchtelingen te doen. Verder wordt, wat culturele diversiteit betreft, in het trainingsdraaiboek opgemerkt dat kinderen van migranten met taalproblemen een groep is die “extra kwetsbaar” is. Daarnaast wordt in het draaiboek

niet ingegaan op culturele diversiteit. De focus op culturele diversiteit in de steunoudertraining is dus voornamelijk op vluchtelingen gespecificeerd.

5.1.4 Handreiking vluchtelingengezinnen

Steunouder Nederland is betrokken geweest bij het ontwikkelen van de handreiking *Informele opvoedsteun aan vluchtelinggezinnen* (Nederlands Jeugdinstuut, 2019), te gebruiken door coördinatoren van informele hulpinitiatieven die ook hulp bieden aan vluchtelingen en hun kinderen. Deze handreiking met daarin tips en handvatten voor het werken met vluchtelingengezinnen is in samenwerking met het Nederlands Jeugdinstuut (NJI) en andere hulpinitiatieven gemaakt. Ook de aan vluchtelingen gerelateerde oefening die bij de steunoudertraining kan worden gebruikt, is voortgekomen uit deze samenwerking. De handreiking geeft onder andere informatie over de rol van verschillende instanties bij de hulp voor vluchtelingen, maar ook tips voor het omgaan met taalproblemen en uitleg over cultuurverschillen, de rol van religie en trauma's die vluchtelingen kunnen hebben. Ook verschaft de handreiking theoretische kennis over bijvoorbeeld de omstandigheden van Syrische en Eritrese vluchtelingen (Nederlands Jeugdinstuut, 2019). Naast informatie wordt coördinatoren per onderwerp concrete tips gegeven. Voorbeelden zijn: "Benadruk tegenover vrijwilligers dat het belangrijk is dat zij zich inleven in de achtergrond van het gezin om het vertrouwen te winnen" (Nederlands Jeugdinstuut, 2019, p. 24) en "Probeer ook vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond te werven, om zo de mogelijkheid te bieden gezinnen uit dezelfde cultuur te begeleiden" (Nederlands Jeugdinstuut, 2019, p. 27).

Alle steunoudercoördinatoren hebben deze handreiking toegestuurd gekregen. In de praktijk denkt een beleidsmedewerker dat steunoudercoördinatoren zich niet "helemaal in [de vluchtelingenthematiek] gaan storten", omdat zij daar relatief niet in grote mate mee te maken hebben. Ook tijdens de interviews werd de handreiking niet door de coördinatoren genoemd. Wel hebben zij tijdens een platformbijeenkomst een workshop bijgewoond van een vluchteling die haar verhaal deelde. Daarnaast is uit dezelfde samenwerking met het NJI een e-learningmodule ontwikkeld voor vrijwilligers die werken met vluchtelingen (Pharos, 2019). In de handreiking voor vluchtelingen wordt coördinatoren aangeraden hun vrijwilligers die werken met vluchtelingengezinnen te laten deelnemen aan deze module.

De handreiking voor het werken met vluchtelingengezinnen geeft, kortom, achtergrondinformatie en praktische tips voor coördinatoren van informele hulpinitiatieven die te maken hebben met vluchtelingengezinnen. In de praktijk is het niet geheel zeker in hoeverre steunoudercoördinatoren gebruikmaken van deze handreiking.

5.2 De factoren met betrekking tot een effectief intercultureel beleid in de praktijk

De tweede deelvraag is *In hoeverre dragen de in de theorie genoemde factoren met betrekking tot een effectief intercultureel beleid bij aan het begrip van de effectiviteit van Steunouder in de praktijk?*

Om deze deelvraag te beantwoorden worden per behandelde theorie de relevante resultaten besproken die zijn verkregen met behulp van de interviews, om deze resultaten per theorie kort samen te vatten.

5.2.1 Cultuurdimensies

Beleidsmedewerkers lijken minder aandacht te besteden aan de cultuur van vraaggezinnen en vrijwilligers dan coördinatoren, die meer direct contact hebben met steunouders en vraagouders. Verschillende cultuurdimensies lijken een rol te spelen in de hulp aan mensen met een migratieachtergrond.

Ten eerste kan machtsafstand een rol spelen. Zo denkt een coördinator dat migranten zich eerder bij Steunouder aan zouden melden als een professionele organisatie hen doorverwijst. Hierbij zou de hogere hiërarchische positie van een professional ten opzichte van een vrijwilliger een rol kunnen spelen. Mensen uit een cultuur met een hoge score op machtsafstand, respecteren de aanbeveling van een professionele hulpverlening wellicht meer dan autochtone Nederlanders, waarvan de cultuur laag-gemiddeld scoort op machtsafstand (Hofstede, 2001). Uit het dossier blijkt dan ook dat van de ouders met een migratieachtergrond een groter percentage dan gemiddeld door professionele hulpverlening (bijvoorbeeld het CJG) naar Steunouder is verwezen. Of machtsafstand ook een rol speelt in de hulp van steunouders aan vraagouders met een migratieachtergrond is niet gevonden.

De tweede cultuurdimensie, individualisme, heeft ook betrekking op de hulpverlening van Steunouder. Voor mensen uit een meer collectivistische cultuur lijkt het feit dat een kind tijdelijk bij de steunouder thuis verblijft een drempel te zijn om aan Steunouder deel te nemen. Drie coördinatoren noemen dat bijvoorbeeld Turkse of Ghanese ouders liever zien dat een vrijwilliger bij hen thuis komt. Dit komt overeen met de theorie dat mensen uit collectivistische culturen meer behoefte hebben aan hulpverlening die de hele familie betreft in plaats van alleen het individu, in dit geval het kind (Smith et al., 2006; Kromhout, 2002). Twee coördinatoren geven vraagouders daarom de optie dat de steunouder bij het vraaggezin thuis komt, in plaats van het kind mee te nemen naar haar of zijn eigen huis. Een derde coördinator biedt deze optie niet aan, omdat dit volgens haar aan het doel van Steunouder voorbijgaat. Steunouder zou juist kinderen buiten de thuissituatie een veilige omgeving moeten bieden, zegt deze coördinator. Een andere factor met betrekking tot individualisme is het idee dat mensen met een migratieachtergrond, bijvoorbeeld Afrikanen, problemen eerder

binnen hun eigen netwerk oplossen dan dat zij hulp accepteren van een hulpinitiatief of welzijnsorganisatie. Dit geven twee respondenten aan. Door de collectivistische cultuur en de loyaliteit aan de eigen gemeenschap, is hulp accepteren van 'buitenstaanders' wellicht minder eenvoudig dan voor autochtone Nederlanders, die uit een sterk individualistische cultuur komen. Een coördinator zegt dat doordat zij gebruikmaken van hulp uit het eigen netwerk, migrantengemeenschappen aangeven minder behoefte te hebben aan een hulpinitiatief als Steunouder.

Daarnaast kan de dimensie masculiniteit betrekking hebben op de hulp geboden door Steunouder. Zo geeft de vraagouder met een migratieachtergrond aan dat zij het van belang achtte dat de steunouder voor haar dochter een vrouw was en geen man. Dit wordt door de Nederlandse vraagouders niet genoemd, hoewel een coördinator wel aangeeft dat vraagouders soms geen 'steunvader' willen (zonder te specificeren welke afkomst deze vraagouders hebben). Het feit dat eerstgenoemde vraagouder een culturele achtergrond met een midden-hoge score op masculiniteit heeft, kan van invloed zijn op het feit dat zij een vrouwelijke vrijwilliger verkiest boven een mannelijke. Zo kan zij hierdoor meer traditionele verwachtingen over de rol van mannen en vrouwen hebben. Echter, ondanks het feit dat Nederland een erg lage score heeft op masculiniteit, geven drie coördinatoren ook aan dat zij minder graag mannelijke steunouders zien en hier extra voorzichtig mee zijn. Dit lijkt betrekking te hebben op een maatschappelijk stigma tegen mannen die met kinderen werken.

Onzekerheidsvermijding is een cultuurdimensie die ook enige invloed kan hebben op de hulp aan vraagouders met een migratieachtergrond. Een coördinator noemt een voorbeeld waarbij een vraagouder uit Turkije de (Nederlandse) steunouder concreet vertelde wat van haar verwacht werd om met de kinderen te doen: "Die vrijwilliger die voelde dat, die druk. Die moeder was . . . te concreet met wat ze allemaal wilde. Dus die vrijwilliger zelf had eigenlijk geen vrijheid om daarin iets toe te voegen, dat werd allemaal al gedictreed door moeder." Doordat de vrijwilliger weinig vrijheid en vrijblijvendheid ervoer in de hulp die deze aan het gezin bood, ontstonden spanningen en werd de match uiteindelijk stopgezet. Dit kan gerelateerd worden aan het feit dat de Nederlandse cultuur een gemiddelde score heeft op onzekerheidsvermijding en de Turkse een hoge (Hofstede, 2001). Hierdoor zou de Nederlandse vrijwilliger meer behoefte kunnen hebben aan vrijheid en een eigen invulling van het vrijwilligerswerk, terwijl de Turkse moeder meer behoefte heeft aan regels en zekerheid.

Het laatstgenoemde voorbeeld waarbij de vraagouder de steunouder concrete taken meegaf, kan echter ook te maken hebben met de laatste cultuurdimensie: termijngerichtheid. In een kortetermijngerichte cultuur zoals de Turkse worden snelle resultaten verwacht. Wellicht speelde dit mee in de beslissing de steunouder taken mee te geven en niet af te wachten hoe de steunouder haar

rol zou uitvoeren. Ook kan de termijngerichtheid een rol spelen bij het aanmelden van ouders met een migratieachtergrond. In kortetermijngerichte culturen is namelijk de angst voor gezichtsverlies aanwezig, die in de praktijk ook blijkt voor te komen. Zo geeft een coördinator aan dat een vraagouder uit een kortetermijngerichte cultuur bij het aanmelden haar hulpvraag niet duidelijk uitsprak en deed alsof zij alleen hulp wilde omdat zij alleenstaand was. Haar concrete hulpvraag ging echter verder dan dat en deze gaf zij pas aan de steunouder te kennen toen zij al gematcht waren. De angst voor gezichtsverlies kan mogelijk verklaren waarom deze vraagouder niet vanaf het moment van aanmelden transparant was over haar hulpvraag. Hoewel het voor een Nederlandse steunouder of coördinator vanzelfsprekend kan zijn dat het openbaren van problemen essentieel is voor het ontvangen van de juiste hulp in de toekomst, is het voor een vraagouder uit een kortetermijngerichte cultuur wellicht van groter belang om op het moment zelf geen schaamte te ervaren. Een andere coördinator schetst een soortgelijke situatie waarbij ouders niet meteen hun problemen prijsgeven:

“Ik merk dat sommige steunouders even wat moeten zoeken wat zij bij het gezin kunnen betekenen, omdat het in het begin heel erg lijkt dat het gezin alles al goed voor elkaar heeft en alle ballen wel in de lucht kunnen [sic] houden. Maar dat ze daar even doorheen moeten prikken en dat ze dan zien hé, het zit eigenlijk wel heel hoog bij de ouders en ze kunnen wel mijn hulp gebruiken. . . . Het gezin wil ook juist wel laten zien van hé, ik kan het wel en het gaat wel goed.” (Coördinator)

Ook in de gemeente waarbij Steunouder gericht was op mensen met een migratieachtergrond speelde de angst voor gezichtsverlies wellicht een rol. De desbetreffende coördinator vertelt dat deze mensen wel gebruikmaakten van een informeel hulpinitiatief waarbij de vrijwilliger bij de mensen thuis kwam, omdat ouders hierbij het gevoel kregen dat ze iets positiefs of iets extra's deden voor (de ontwikkeling van) hun kind. Een steunouder neemt het kind echter mee naar het huis van de steunouder, hetgeen ouders het gevoel kan geven dat zij zelf niet goed voor hun kind kunnen zorgen. Een mogelijke verklaring voor het feit dat zij zich niet bij Steunouder aanmeldden maar wel bij andere informele hulpinitiatieven, kan dus de angst voor gezichtsverlies zijn wanneer hun kind bij een ander wordt opgevangen.

Samenvattend kan worden gesteld dat voornamelijk individualisme en termijngerichtheid een rol lijken te spelen in de interculturele hulp bij Steunouder. Daarnaast zijn resultaten verkregen die erop wijzen dat machtsafstand en onzekerheidsvermijding een rol spelen. Over de rol van masculiniteit is minder eenduidigheid verkregen, omdat dit bij zowel autochtone Nederlanders een rol blijkt te spelen als bij mensen met een migratieachtergrond.

5.2.2 Menselijk kapitaal

Een gebrek aan menselijk kapitaal blijkt het geven van hulp aan mensen met een migratieachtergrond te bemoeilijken. Ten eerste kennen zij de mogelijkheden wat betreft hulpinitiatieven niet, geeft een coördinator aan: “Ze kennen de wegen niet.” Ook een andere coördinator legt uit dat het vooral voor recent geïmmigreerden moeite kost uit te vinden hoe het Nederlandse hulpverleningssysteem werkt. Daarom acht de eerste coördinator het van belang mensen met een migratieachtergrond extra te informeren over hulpverleningsinitiatieven. De vraagouder met een migratieachtergrond zegt ook weinig op de hoogte te zijn van beschikbare hulpinitiatieven: “Ik ben niet echt iemand die me [sic] daar heel erg op oriënteert, dus ik weet niet zo heel goed wat er allemaal is.”

Daarnaast wordt een beperkte beheersing van de Nederlandse taal door de respondenten genoemd als belemmerende factor bij het zoeken en krijgen van hulp. Een coördinator stelt: “We merken toch wel dat die taalbarrière . . . dat het heel erg vermoeiend is als je qua communicatie een heleboel hobbels moet nemen.” Zij zegt daarom specifiek voor vluchtelingen, steunouders te zoeken die hun taal spreken. Drie coördinatoren hebben een andere oplossing gevonden en geven aan te hebben gewerkt met tolken toen vraagouders zich aanmeldden die het Nederlands niet machtig waren. Een beleidsmedewerker zegt echter dat dit wel lastiger is geworden, omdat tolken niet meer worden vergoed. Ook zegt zij dat beperkte taalbeheersing geen relevante belemmering hoeft te zijn, omdat de steunouder voornamelijk met de kinderen te maken heeft en deze vaak beter Nederlands spreken dan de ouders. Een coördinator ondervindt wel obstakels en vertelt dat een Eritrese vraagouder vaak afspraken niet nakomt omdat zij de Nederlandse taal niet goed spreekt. Daarnaast geeft een andere coördinator aan dat ervoor gewaakt moet worden kinderen niet te gebruiken als tolken: “Ik vind dat je daarin kinderen moet beschermen, die krijgen gewoon te veel mee. . . . Of dat de ouders zeggen van ja, waarom zou ik de taal leren, want mijn kind spreekt al de taal goed.”

Verder zegt een coördinator dat vraagouders van niet-Nederlandse afkomst zich vaak bij Steunouder aanmelden omdat zij de taal willen leren, maar zij geeft aan dat Steunouder hier niet voor bedoeld is. Een slechte beheersing van het Nederlands zou dan dus een belemmering zijn voor het krijgen van hulp. Een andere coördinator en beleidsmedewerker spreken dit echter tegen en zeggen deze hulpvraag wel te accepteren:

“Of [ouders melden zich aan] omdat ze de taal niet goed machtig zijn en zeggen van, het zou zo goed zijn voor mijn kind dat ze in een andere omgeving, bij andere kinderen kunnen spelen om meer te oefenen met de taal. Blootgesteld worden aan andere prikkels, aan andere mogelijkheden. Iets wat ik ze niet kan kan bieden.” (Coördinator)

Daarnaast merkt een andere coördinator op dat Steunouder, doordat het kind enkele uren per week opgevangen wordt, ook ouders de tijd en ruimte kan bieden om taallessen te volgen.

Samengevat kan gesteld worden dat een beperkte beheersing van de Nederlandse taal en een gebrek aan kennis over de mogelijkheden van het Nederlandse hulpverleningssysteem, beperkingen zijn in het menselijk kapitaal die belemmeringen kunnen vormen voor de aanmelding bij Steunouder. Wel worden soms tolken ingezet als ouders zich willen aanmelden of wordt er gezocht naar steunouders die de taal spreken.

5.2.3 Sociaal kapitaal

Wat betreft het sociaal kapitaal van mensen met een migratieachtergrond, geven respondenten vooral aan dat migranten problemen eerder “binnen hun eigen netwerk” oplossen, waarbij er dus van uit wordt gegaan dat het sociaal kapitaal van mensen met een migratieachtergrond vooral bindend is. Dit komt overeen met de verwachting uit de theorie omtrent sociaal kapitaal, dat deze groep mensen vooral hulp zoekt in de eigen kringen. Ook de vraagouder met een migratieachtergrond die wel gebruikmaakt van Steunouder, geeft aan dat zij als alternatief voor Steunouder hulp had gezocht bij familie, kennissen, of vrienden.

Verder wordt de theorie dat mensen met een migratieachtergrond minder sociaal kapitaal zouden hebben (Ryan, 2011) ondersteund door het dossier van Steunouder. Hieruit blijkt namelijk dat ouders met een migratieachtergrond, vaker dan autochtone ouders, ‘geen/beperkt sociaal netwerk’ aangeven als hulpvraag. Daarnaast blijkt uit de literatuur dat migranten zich minder vaak aanmelden bij informele hulpinitiatieven, omdat deze vaker gericht zijn op de autochtone populatie. Een coördinator spreekt dit laatste echter tegen, in haar gemeente was Steunouder vooral gericht op de migrantenpopulatie en werden daarom ook specifiek vrijwilligers met een migratieachtergrond gezocht. Ook werd Steunouder voornamelijk gepromoot op plekken waar veel mensen met een migratieachtergrond kwamen, zoals kerken. Desondanks meldde deze doelgroep zich in haar gemeente niet aan en is het initiatief daar daarom stopgezet.

Een ander aspect van sociaal kapitaal, vertrouwen, wordt meerdere malen genoemd door de respondenten. Eén coördinator benadrukt dat migranten minder vertrouwen hebben in (hulpinitiatieven als) Steunouder dan de autochtone populatie:

“Wat ik merk met immigranten is dat deze mensen vaak het vertrouwen niet hebben. Daar moet veel meer gedaan worden aan het vertrouwen. Het feit dat het kind bij iemand anders alleen gaat, dat is net toch te moeilijk. . . . daar kon ik ze toch niet toe overtuigen dat ze toch het kind lieten gaan. Ondanks de problemen. Vertrouwen is toch wel echt heel belangrijk. Vertrouwen bouwen.” (Coördinator)

Tevens betrekking op sociaal kapitaal heeft het feit dat sommige migranten in Nederland verblijven zonder dat zij hier de juiste papieren voor hebben. Volgens een beleidsmedewerker vormt deze zogeheten illegaliteit een drempel voor het aanmelden bij hulporganisaties. De angst om zichtbaar te worden bij instanties en hierdoor mogelijk het land te worden uitgezet kan de desbetreffende migranten ervan weerhouden hulp te zoeken bij initiatieven als Steunouder.

Het sociaal kapitaal van organisaties blijkt ook van belang. Zo benadrukt een beleidsmedewerker dat vluchtelingen meer aangemeld zouden kunnen worden bij Steunouder, maar dat mensen die bij vluchtelingenopvang en asielzoekerscentra werken vaak niet op de hoogte zijn van het (reguliere) informele hulpaanbod. Uit het dossier blijkt dan ook dat geen enkele vraagouder met een migratieachtergrond naar Steunouder is verwezen door een op migranten gerichte organisatie. Wel geeft een coördinator aan contact te hebben gezocht met Vluchtelingenwerk, om informatie in te winnen over hoe zij een vluchtelingengezin het beste kon helpen. Op deze manier kan overbruggend sociaal kapitaal tussen organisaties dus ook een rol spelen bij het effectief bieden van hulp.

Het sociaal kapitaal van zowel mensen met een migratieachtergrond als van hulporganisaties blijkt dus van belang te zijn bij deelname aan Steunouder. Mensen met een migratieachtergrond lijken eerder gebruik te maken van hulp van mensen uit hun eigen netwerk, dan van hulp van vrijwilligers. Ook lijkt er over het algemeen weinig overbruggend sociaal kapitaal te bestaan tussen hulporganisaties gericht op mensen met een migratieachtergrond en algemene informele hulporganisaties, al komt dit wel voor en kan dit van nut zijn voor hulp aan mensen met een migratieachtergrond.

5.2.4 Intergroepscontact

Uit de interviews blijkt dat bij het matchen van steunouders en vraagouders niet altijd een culturele match gemaakt kan worden, omdat de vrijwilligers doorgaans vooral van Nederlandse afkomst zijn maar hier bij de vraagouders meer variatie in zit. Intergroepscontact tussen mensen van verschillende culturele afkomst komt dus voor bij Steunouder.

De eerste voorwaarde voor intergroepscontact, het hebben van een gelijke status, blijkt hierbij van belang te zijn. De vraagouder met een migratieachtergrond benadrukt dan ook dat zij de gelijkwaardigheid bij Steunouder zeer waardeert en dat zij zich gerespecteerd voelt: “[Steunouder] is op basis van gelijkwaardigheid, dat is wel het meest belangrijke.” Ook coördinatoren zeggen dat dit de meerwaarde is van Steunouder ten opzichte van professionele hulp, omdat er bij laatstgenoemde

meer sprake is van afstand tussen hulpgever en hulpvrager. Dit heeft als voordeel dat er meer vertrouwen ontstaat:

“We horen bijvoorbeeld dat ouders wel het verschil zien tussen een professional en een steunouder, dat steunouder vaak wel als laagdrempeliger wordt gezien. Dat ze meer in gesprek gaan met een steunouder dan met een professional. Je bouwt een band op, waardoor ze gewoon veel delen met elkaar.” (Coördinator)

Allports (1954) tweede voorwaarde, het hebben van een gemeenschappelijk doel, lijkt een minder grote rol te spelen. Twee respondenten geven aan dat een steunouder geen concrete doelen meekrijgt en hier dus ook niet met de vraagouder of het kind aan kan werken. Het doel van de steunouder is het ontlasten van de ouder, doordat de steunouder de kinderen een tijdje opvangt. Verder worden geen gemeenschappelijke doelen opgesteld.

Samenwerking tussen steunouder en vraaggezin is een voorwaarde die enigszins een rol speelt, in de zin dat de steunouder afspraken maakt en afstemt met de vraagouder over praktische zaken rondom de opvang van het kind. Zo geeft een vraagouder aan dat zij met de steunouder praat op WhatsApp en haar foto's van het kind stuurt. Een andere vraagouder zegt dat de steunouder haar praktische adviezen geeft over de ontwikkeling van het kind. Een voorbeeld waarbij niet aan de voorwaarde van samenwerking werd gedaan, was het gezin waarbij de moeder de steunouder vertelde wat zij moest doen. Aansluitend bij Allports (1954) theorie, was dit intercultureel contact niet positief.

De laatste voorwaarde voor positief intergroepscontact is ondersteuning van de interactie door een autoriteit. Een autoriteit voor mensen met een migratieachtergrond zou een invloedrijk persoon of instantie kunnen zijn. Zo noemt een coördinator dat vraagouders met een migratieachtergrond zich eerder aanmelden bij Steunouder als een professionele organisatie het hen aanbeveelt, wat ondersteund wordt door de aanmeldingscijfers. Hieruit blijkt namelijk dat vraagouders met een migratieachtergrond vaker vanuit het CJG naar Steunouder worden verwezen dan autochtone Nederlandse vraagouders en dat zij zich juist minder vaak uit zichzelf aanmelden. Een professionele instantie heeft waarschijnlijk meer autoriteit dan een onbekender, informeel hulpinitiatief.

“Bij buitenlandse gezinnen denk ik dat het helpt als ze doorverwezen worden door organisaties. Als professionele organisaties zeggen van het is goed, het is een goede organisatie, Steunouder, of een goed project, dat ze dan eerder geneigd zijn om het aan te nemen.” (Coördinator)

Volgens deze coördinator zou deze voorwaarde van Allport (1954) dus van toepassing zijn op het creëren van positief intercultureel contact tussen een vraagouder en Steunouder. Een ander voorbeeld gegeven door een coördinator geeft echter geen ondersteuning voor deze derde voorwaarde. Deze coördinator geeft aan dat zij Steunouder gepromoot heeft bij Afrikaanse kerken, een autoriteit onder de desbetreffende gemeenschap. Hier kwamen echter geen aanmeldingen uit voort. Opvallend is dat een coördinator bij een Nederlandse kerkgemeenschap hetzelfde ervoer, zij merkt op dat het ingewikkeld is hier “door te dringen met je project” omdat problemen vaak binnen de kerkgemeenschap worden opgelost. De coördinatoren noemden niet hoe zij Steunouder promootten bij de kerken en of zij bijvoorbeeld steun hadden van een pastoor of een andere autoriteit binnen de kerk.

Kortom, van Allports voorwaarden voor intergroepscontact blijkt bij Steunouder voornamelijk voldaan te worden aan de voorwaarde van een gelijke status tussen beide partijen. Dit lijkt een positieve invloed te hebben op het contact tussen vraag- en steunouders. Ook samenwerking tussen partijen kan enigszins een rol spelen, hoewel het hebben van een gemeenschappelijk doel niet zozeer van toepassing lijkt te zijn en aan deze voorwaarde dus niet voldaan lijkt te worden. Ondersteuning door een autoriteit lijkt vooral bij de aanmelding van belang te zijn, maar hiervoor zijn zoveel bevestigende als ontkennende aanwijzingen verkregen. Al wordt dus niet aan alle voorwaarden voor intergroepscontact voldaan, positief contact tussen vraag- en steunouders met verschillende achtergronden blijkt wel plaats te vinden.

6. Conclusie

Hoewel mensen met een migratieachtergrond doorgaans ondervertegenwoordigd zijn in vrijwilligersinitiatieven, lijkt dit bij Steunouder niet het geval te zijn.³ Toch worden door deze mensen ook drempels ondervonden om zich aan te melden, die voornamelijk betrekking lijken te hebben op aspecten van het sociaal en menselijk kapitaal (Becker, 1964; Bourdieu, 1986; Putnam, 1993; 1995), zoals een beperkte kennis van de hulpmogelijkheden en van de Nederlandse taal. Dit laatste obstakel wordt soms opgelost door het inzetten van tolken of het zoeken van steunouders die de taal van de vraagouder spreken. Ook een gebrek aan vertrouwen in de (overwegend autochtone) hulpgevers of instanties kan ouders ervan weerhouden zich aan te melden bij Steunouder, net als de neiging om hulp vooral binnen het eigen bindend sociaal kapitaal te zoeken. Van de cultuurdimensies (Hofstede, 2001) lijkt individualisme-collectivisme de dimensie te zijn die de meeste belemmeringen veroorzaakt in de aanmeldingen van mensen met een migratieachtergrond. Voor mensen uit een meer collectivistische cultuur kan het feit dat een kind bij een onbekende wordt opgevangen worden ervaren als een drempel. Dit kan echter ook betrekking hebben op de angst voor gezichtsverlies die gerelateerd is aan kortetermijngerichte culturen. Tot slot kan Allports (1954) vierde voorwaarde voor intergroepscontact, ondersteuning van de interactie door een autoriteit, een rol spelen bij het aanmelden van vraagouders met een migratieachtergrond. Wellicht melden ouders zich eerder aan bij Steunouder als een professionele organisatie, met meer autoriteit, hen het aanbeveelt. Echter, bij kerken als autoriteit lijkt dit niet het geval te zijn.

Van het aantal aanmeldingen van mensen met een migratieachtergrond is een relatief klein percentage statushouder. Toch lijkt de focus van Steunouder op culturele diversiteit voornamelijk gericht te zijn op vluchtelingen, zoals de oefening aangaande het leren verplaatsen in vluchtelingen in de steunoudertraining. Echter, er bestaat geen concrete visie op vraagouders met een migratieachtergrond die geen vluchtelingenstatus hebben. Uitgezonderd de gemeente waarin Steunouder voornamelijk op migranten gericht was, maar waar het initiatief stuk liep, lijkt het initiatief een grotere specifieke focus op vluchtelingen dan op migranten in het algemeen te hebben. Toch lijken in de interculturele samenwerking met deze ouders wel enige belemmeringen te bestaan. Zo kunnen verschillen in cultuurdimensies, bijvoorbeeld individualisme, termijngerichtheid en onzekerheidsvermijding, leiden tot behoefte aan een andere aanpak van steunouders dan vraagouders zonder migratieachtergrond die hebben. Soms wordt de Steunouderaanpak hierop aangepast, zoals wanneer de steunouder bij het gezin thuiskomt en zo de hele familie bij de hulp

³ Door het relatief grote aantal ontbrekende waarden in het aanmeldingsdossier is een voorzichtige interpretatie van de gevonden cijfers op zijn plaats.

betreft, hoewel dit in andere gevallen niet gebeurt. Ook kunnen verschillen in cultuurdimensies leiden tot wrijving tussen de steunouder en vraagouder, bijvoorbeeld doordat de vraagouder een hulpvraag anders of minder transparant uit dan autochtone vraagouders. Wel voldoet het interculturele contact tussen vraagouders en steunouders aan de eerste conditie van Allport (1954), het hebben van gelijke status. Hoewel niet aan alle overige voorwaarden voor intergroepscontact wordt voldaan, lijkt dit niet per definitie tot negatief intergroepscontact tussen vraag- en steunouders te leiden.

Als conclusie op de hoofdvraag *Hoe houden het beleid, de uitvoering en de visie van Steunouder op culturele diversiteit verband met de effectiviteit van de uitvoering van dit initiatief?* kan worden gesteld dat Steunouder rekening houdt met culturele diversiteit en mensen met een migratieachtergrond doorgaans effectief bereikt, maar dat de focus voornamelijk op vluchtelingen is gericht en minder aandacht wordt besteed aan het overbruggen van cultuur- en kapitaalverschillen van mensen met een migratieachtergrond zonder vluchtelingenstatus. Voornamelijk beleidsmedewerkers lijken zich in beperkte mate bezig te houden met verschillen in de hulp aan mensen met en zonder migratieachtergrond.

7. Discussie

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies geïnterpreteerd met behulp van de besproken literatuur en theorieën, en worden de limitaties van het onderzoek gegeven. Op basis van deze discussie worden enkele beleidsadviezen gegeven, zowel voor Steunouder als voor vergelijkbare informele hulpinitiatieven. Tot slot worden suggesties voor vervolgonderzoek gedaan.

7.1 Discussie

Gezien de globalisatie en het toenemende aantal mensen met een migratieachtergrond in Nederland, in combinatie met het feit dat deze mensen minder vaak gebruikmaken van informele hulp en juist vaker van zwaardere, formele hulp (Bellaart, 2013; Kromhout, 2002), is het van belang de vraag te stellen hoe informele hulpinitiatieven migranten effectief kunnen bereiken en hulp kunnen bieden. Steunouder lijkt met eerstgenoemde echter weinig obstakels te ondervinden, gezien het relatief grote aantal aanmeldingen van mensen met een migratieachtergrond in de meeste (hoewel niet alle) gemeenten. Dit is mogelijk gerelateerd aan het feit dat de steunoudercoördinatoren professionele hulpverleners zijn die in directe verbinding staan met professionele instanties als het Centrum Jeugd en Gezin, waaruit verreweg de meeste aanmeldingen komen van mensen met een migratieachtergrond en waardoor deze mensen doorgaans beter bereikt worden. Het lijkt dus van belang te zijn dat Steunouder connecties heeft met formele instanties, zodat deze migranten kunnen verwijzen naar Steunouder. Daarnaast geldt dit wellicht ook voor connecties met andere informele organisaties die mensen met een migratieachtergrond goed bereiken, zoals hulpinitiatieven gericht op een bepaalde migrantenpopulatie. Kortom, het overbruggend sociaal kapitaal van Steunouder is van belang om mensen met een migratieachtergrond te bereiken.

De theorieën waarop dit onderzoek betrekking heeft blijken niet alle in eenzelfde mate relevant. Intercultureel contact kan zowel positief als negatief zijn, maar ondanks dat niet alle voorwaarden voor positief intergroepscontact (Allport, 1954) gerealiseerd worden bij Steunouder blijkt positief contact tussen vraag- en steunouders van verschillende afkomst toch plaats te kunnen vinden. Dit is in lijn met onderzoek dat uitwijst dat Allports voorwaarden intergroepscontact wel faciliteren, maar dat deze niet alle essentieel zijn voor een positief intergroepscontact (Pettigrew 1998; Pettigrew & Tropp, 2006). Hierdoor kan de relevantie van de contacttheorie voor Steunouder betwist worden. Steunouder kan echter wel profiteren van de voordelen en mogelijkheden die positief intercultureel contact biedt en het feit dat de vrijwilligers voornamelijk autochtone Nederlanders zijn. Daar organisaties gericht op migranten een negatief effect op integratie kunnen hebben (Day et al., 2006), kan Steunouder hiervoor juist van toegevoegde waarde zijn en bijdragen aan het vergroten van

zowel het menselijk als het sociaal kapitaal van migranten. Zo kan een interculturele match tussen steun- en vraagouder de integratie van het kind bevorderen doordat het (meer) blootgesteld wordt aan de Nederlandse taal en cultuur. Daarnaast zouden ouders (eventueel en indien nodig) gestimuleerd kunnen worden taallessen te volgen in de tijd dat de steunouder het kind opvangt. Een interculturele match bij Steunouder heeft tevens als voordeel dat dit een vergroting van het overbruggend sociaal kapitaal van de vraagouder oplevert, iets wat vaak beperkt is bij mensen met een migratieachtergrond en wat kan leiden tot isolatie van een gemeenschap (Ryan, 2011). Zoals uit de theorie blijkt, is het vergroten van een sociaal netwerk profijtelijk voor de economische mogelijkheden van een persoon (Putnam, 1993). De relevantie van de theorieën omtrent zowel menselijk als sociaal kapitaal voor dit onderzoek is met bovenstaande beschreven. Het sociaal kapitaal van vraagouders met een migratieachtergrond kan ook vergroot worden door een culturele match tussen vraag- en steunouder, maar een dergelijke match kan daarnaast nog andere voordelen hebben. Zo kan eenvoudiger vertrouwen opgebouwd worden tussen een vrijwilliger en een vraagouder van dezelfde afkomst. Verder ontstaat minder kans op misverstanden door cultuurverschillen, doordat de cultuurdimensies van vraag- en steunouder overeenkomen. Hofstede's (2001) theorie over cultuurdimensies is dus minder van toepassing wanneer een vraagouder aan een vrijwilliger van dezelfde afkomst wordt gekoppeld, maar in andere gevallen kan het begrijpen van en rekening houden met verschillen in cultuurdimensies wellicht voorkomen dat deze verschillen obstakels worden. Voorgenoemde heeft wellicht voornamelijk betrekking op matches met niet-westerse migranten, waarbij de cultuurverschillen met autochtone Nederlanders groter zijn en die bijvoorbeeld traditionelere ideeën over hulpverlening hebben (Kromhout, 2002). Aangezien Hofstede's (2001) theorie niet ingaat op verschillen in cultuurdimensies tussen migranten van de eerste en de tweede generatie, blijft het de vraag of deze verschillen bij beide generaties een evengrote invloed hebben op intercultureel contact.

Hoewel coördinatoren over het algemeen rekening houden met cultuurverschillen bij het matches en de uitvoering van Steunouder, verschilt de mate waarin per coördinator. Terwijl enkele coördinatoren tolken inzetten om te communiceren met vraagouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn, lijken andere coördinatoren een beperkte taalbeheersing als een obstakel te zien voor het bieden van hulp en staan zij niet altijd open voor migrant-specifieke (manieren van) hulpvragen. Over het algemeen geeft de focus op vluchtelingen de intentie van een meer intercultureel beleid weer, maar lijkt Steunouder, in lijn met hoe Kromhout (2002) de hulp in Nederland beschrijft, toch een enigszins ethocentrische visie te hanteren die voornamelijk gericht is op de autochtone populatie. Deze visie uit zich voornamelijk in de training voor steunouders, waarbij weinig aandacht aan cultuurverschillen of mensen met een migratieachtergrond in het algemeen wordt besteed. Hoewel

niet per se gegeneraliseerd kan worden naar andere hulpinitiatieven, lijkt er sprake te zijn van een kloof in de visie van de (informele) hulpverlening, waarbij een focus bestaat op zowel autochtonen als vluchtelingen maar mensen met een migratieachtergrond die geen vluchteling zijn 'tussen wal en schip' vallen. Toch kunnen door cultuurverschillen en verschillen in kapitaal obstakels in de hulpverlening ontstaan en lijkt een interculturele focus dus wel van belang. Wat betreft de factoren die het hulp geven bemoeilijken, zoals taalproblemen, cultuurverschillen en het niet kennen van de hulpmogelijkheden, bestaat vooral voor meer recente migranten overlap met vluchtelingen. Daarom zou een soortgelijke handreiking voor het werken met migrantengezinnen zonder vluchtelingenstatus ook van nut kunnen zijn. Vooral voor de vrijwilligers, die veruit het meeste contact met de vraagouders hebben en voornamelijk voor diegenen die gematcht worden met een vraagouder met een migratieachtergrond, kan het besteden van meer aandacht aan bijvoorbeeld cultuurverschillen daarom welkom zijn.

Tot slot zou de noodzaak van een op migranten gerichte focus van hulpinitiatieven in twijfel getrokken kunnen worden; de onderzoeksrespondenten geven vaak aan dat migranten eerder hulp zoeken in hun eigen sociale netwerk dan bij (informele) hulpinstanties of -initiatieven en familie en vrienden zouden dan de rol van (vrijwillige) hulpverleners vervullen. Echter, zowel de theorie als het dossier van Steunouder wijst uit dat mensen met een migratieachtergrond vaker een beperkt sociaal netwerk hebben dan autochtone Nederlanders. Voor de mensen met een migratieachtergrond waarvoor hulp zoeken in de eigen kringen geen optie is, is het dus wel van belang dat (informele) hulp op hen aansluit. Daarnaast is het mogelijk dat voor de migranten die wel een sociaal netwerk hebben de hulp van familie en vrienden niet voldoende effectief is, gezien het feit dat mensen met een migratieachtergrond oververtegenwoordigd zijn in de zwaardere hulpverlening. Ook voor hen is effectieve en aansluitende hulp dus van belang.

7.2 Limitaties

Het huidige onderzoek heeft enkele beperkingen. Ten eerste wordt in het theoretisch kader niet altijd onderscheid gemaakt tussen vrijwillige en professionele hulp, noch is gespecificeerd op een bepaald type hulpverlening. Door de grote hoeveelheid literatuur over interculturaliteit in de formele hulp en de meer beperkte literatuur over interculturele vrijwillige hulp, is ervoor gekozen theorieën over formele hulpverlening ook te benutten. Ten tweede is geen bepaald type migrant gespecificeerd: er is geen onderscheid gemaakt tussen migranten van de eerste en tweede generatie of tussen een westerse en een niet-westerse achtergrond. Bij het analyseren van de aanmeldingen van Steunouder was het niet mogelijk onderscheid te maken tussen eerste- en tweedegeneratiemigrant, doordat deze informatie meestal niet beschikbaar was. Daarnaast worden westerse en niet-westerse

migranten niet onderscheiden, want hoewel de meeste besproken factoren betrekking hebben op niet-westerse migranten, kunnen meerdere implicaties ook van nut zijn voor westerse migranten. Het generaliseren van verschillende groepen migranten heeft echter wel tot gevolg dat de conclusies van het huidige onderzoek gezien moeten worden als indicaties, die eventueel als basis voor vervolgonderzoek gebruikt kunnen worden. Een laatste limitatie betreft een mogelijke selectiebias bij de respondenten: de vraagouders zijn via de coördinatoren benaderd en zijn dus niet willekeurig gekozen. Zo kunnen coördinatoren specifiek vraagouders hebben benaderd die tevreden zijn met Steunouder, of hebben vraagouders met negatieve ervaringen mogelijk zelf aangegeven niet te willen deelnemen aan het onderzoek. Hierdoor rijst de vraag in hoeverre de geïnterviewde vraagouders representatief zijn voor deze groep. Echter, door het relatief kleine aantal respondenten bij kwalitatief onderzoek als het huidige is het onmogelijk te stellen dat een groep respondenten representatief is, al was deze wel willekeurig gekozen.

7.3 Beleidsadvies

Aansluitend op de besproken bevindingen kunnen een aantal beleidsadviezen worden gegeven, om zo een antwoord te geven op de deelvraag *Hoe kan beleid en visie op culturele diversiteit worden verbeterd bij informele hulpinitiatieven als Steunouder, om ze effectief of effectiever te maken bij mensen met een migratieachtergrond?* Zowel beleidsadvies voor Steunouder als voor andere informele hulp wordt gegeven.

Ten eerste kan, op basis van voor mensen met een migratieachtergrond effectieve aspecten uit het beleid van Steunouder, advies worden gegeven aan andere informele hulpinitiatieven. Dit kunnen andere op kinderen en gezinnen gerichte initiatieven zijn, maar ook hulpinitiatieven voor volwassenen. Zo blijkt het van belang dat hulporganisaties of -initiatieven overbruggend sociaal kapitaal hebben naar (formele) organisaties die migranten goed bereiken. Een nauwe samenwerking met formele hulpinstanties, waarin mensen met een migratieachtergrond oververtegenwoordigd zijn, kan ervoor zorgen dat de formele hulp voor deze mensen eenvoudiger overgaat (ofwel wordt 'afgeschaald') naar informele hulp. Dit sluit aan bij het idee achter de decentralisaties. Daarnaast dienen formele hulpinstanties bekend te zijn met het informele hulpaanbod om personen met een migratieachtergrond hier op tijd naar door te verwijzen. Doordat formele organisaties meer als autoriteit worden gezien en mensen met een migratieachtergrond een verwijzing of aanbeveling van deze organisaties eerder lijken te accepteren, leidt dit er wellicht toe dat zij (informele) hulp krijgen die zij anders niet hadden gekregen.

Verder wordt geadviseerd dat zowel Steunouder als andere informele hulpinitiatieven connecties maken met op migranten gerichte organisaties. Aangezien laatstgenoemde organisaties

eerder binnen het bindend sociaal kapitaal van mensen met een migratieachtergrond vallen, zijn deze mensen met dergelijke organisaties meer bekend en kunnen zij zo de weg naar reguliere hulpinitiatieven eenvoudiger vinden. Ook kan de verbinding tussen reguliere hulp en op migranten gerichte hulp het vertrouwen van mensen met een migratieachtergrond in reguliere hulpinitiatieven stimuleren. Daarnaast is het aantrekken van vrijwilligers met een migratieachtergrond van belang, hetgeen zowel aanbevolen wordt in de handreiking voor vluchtelingen die in samenwerking met Steunouder is ontwikkeld (Nederlands Jeugdinstuut, 2019) als door andere auteurs (Kromhout, 2002). Dit kan vertrouwen wekken bij mensen met een migratieachtergrond en voorkomt wellicht misverstanden door cultuurverschillen of taalbarrières.

Tot slot worden enkele aanbevelingen specifiek voor Steunouder gegeven. Het is van belang dat het initiatief flexibel omgaat met wensen van mensen met een migratieachtergrond, omdat deze niet altijd dezelfde behoeften hebben als autochtone vraaggezinzen. Zo kan het voor mensen uit een collectivistische cultuur als prettiger worden ervaren dat de steunouder bij het gezin thuis komt. Ook dient rekening te worden gehouden met het feit dat het niet expliciet uiten van een hulpvraag, probleem of andere gevoelige zaken, het gevolg kan zijn van cultuurverschillen en niet per definitie duidt op een gebrek aan medewerking. Vrijwilligers die met migranten werken zou daarom een korte training kunnen worden aangeboden, die betrekking heeft op (het accepteren van) cultuurverschillen en het leren inzien dat de Nederlandse perceptie en cultuur (in de hulpverlening) geen absolute waarheden zijn. Dit kan ook met behulp van e-learning worden gedaan, zoals ook de e-learning voor het werken met vluchtelingengezinzen (Pharos, 2019) is ontwikkeld. Zo kunnen vrijwilligers de interculturele vaardigheden ontwikkelen die nodig zijn om communicatieverschillen tussen autochtonen en mensen met een migratieachtergrond te overbruggen, maar ook om een verschil in (het uiten van een) hulpvraag te kunnen interpreteren, vertrouwen te creëren en effectief hulp te kunnen bieden (Knipscheer & Kleber, 2005; Hoffer, 2005). Zoals eerder genoemd is Steunouder een hulpinitiatief dat kan worden ingezet om integratie te stimuleren. Het woord integratie zelf impliceert echter al dat aanpassingen van twee kanten komen: Nederlandse hulpinitiatieven hebben hierbij dus ook een taak.

7.4 Suggesties voor vervolgonderzoek

Ten eerste wordt aangeraden bij vervolgonderzoek meer vraagouders en van een meer diverse afkomst te interviewen, ondanks dat het in het huidige onderzoek niet eenvoudig is gebleken een groot aantal vraagouders te benaderen voor een interview. Zo kan een dieper begrip gecreëerd worden over hoe ouders met een migratieachtergrond de hulp van vrijwilligers ervaren. Bovendien is het interessant te onderzoeken hoe mensen met een migratieachtergrond zowel interculturele

vrijwilligershulp als de hulp van een vrijwilliger met dezelfde culturele afkomst ervaren. Ook kunnen hierin verschillen tussen westerse en niet-westerse migranten of tussen eerste- en tweedegeneratiemigranten bestudeerd worden. Dit zou ook bij andere informele hulpinitiatieven dan Steunouder onderzocht kunnen worden.

Daarnaast is het interessant bij vervolgonderzoek ook het oogpunt van vrijwilligers in kaart te brengen. Zo kan worden onderzocht hoe vrijwilligers het hulp geven aan mensen met een migratieachtergrond ervaren en welke mogelijke obstakels zij hierbij ondervinden. In het kader van de globalisatie en het toenemende aantal vluchtelingen dat Nederland huisvest, is dit een relevant onderzoeksonderwerp.

Tot slot blijkt dat, in tegenstelling tot formele hulp, de interculturele focus van informele hulp nog beperkt onderzocht is. Daarom wordt aanbevolen ook hiernaar meer vervolgonderzoek uit te voeren.

Referenties

- Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Van Bekkum, D., Van den Ende, M., Heezen, S., & Van den Bergh, A. H. (1996). *Migratie als transitie: De liminele kwetsbaarheid van migranten en implicaties voor de hulpverlening*. Geraadpleegd van http://cttamsterdam.nl/images/stories/dag8/vanbekkum_migratie_als_transitie.pdf
- Bellaart, H. (2007). Moeilijk bereikbare doelgroepen of moeilijk bereikbare instellingen? *Tijdschrift Jeugdbeleid*, 1 (2). 125-130.
- Bellaart, H. (2013). *Opvoeden doen we samen*. Utrecht: FORUM.
- Berry, J. W. (2008). Globalisation and Acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 32(4), 328-336.
- Bourdieu, P. (1986), The Forms of Capital. In John G. Richardson (Red.), *Handbook of Theory and Research in the Sociology of Education*. New York: Greenwood Press.
- Bigby, J. (2003). Beyond culture: strategies for caring for patients from diverse racial, ethnic, and cultural groups. *Cross-cultural medicine*, 1-28.
- Conradi, Y. C. (2019). *Onderzoeksrapport Steunouder: Randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp*. Rotterdam: Ecorys.
- Day, M., Pels, T., & Gilsing, R. (2006). *Eigen voorzieningen van migranten in het jeugddomein*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.
- Denktaş, S. (2011). *Health and health care use of elderly immigrants in the Netherlands: a comparative study*. Erasmus University Rotterdam. Geraadpleegd van <http://hdl.handle.net/1765/22648>
- Fleischmann, F., & Dronkers, J. (2007). *The effects of social and labour market policies of EU-countries on the socio-economic integration of first and second generation immigrants from different countries of origin*. (EUI/RSCAS Working Paper, No. 19). Florence: EUI.
- Van der Gaag, R., & Speet, B. (2010). Verschillen tussen allochtone en autochtone cliënten. *Jeugd en Co Kennis*, 4(4), 34-43.
- Goudsmit, S., & Dute, J. C. J. (2017). Inzet tolk is een mensenrecht. *Medisch Contact*, 72, 22-23.
- Hoffer, C. (2005). *Allochtone ouderen: de onverwachte oude dag in Nederland*. Stedelijke Adviescommissie Ouderenbeleid (SAO).
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Jennissen, R., Engbersen, G., Bokhorst, M., & Bovens, M. A. P. (2018). *De nieuwe verscheidenheid: De toegenomen diversiteit naar herkomst in Nederland*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR).

- Kalthoff, H. (2009). Opvoedondersteuning aan migrantengezinnen schiet tekort. *Jeugd en Co Kennis*, 3(4), 8-18.
- Knipscheer, J. W., & Kleber, R. J. (2005). Psychotherapie met allochtonen-écht anders?. *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 60(7/8), 717-724.
- Kromhout, M. (2002). *Marokkaanse jongeren in de residentiële hulpverlening: een exploratief onderzoek naar probleemvisies, interculturalisatie en hulpverleningsverloop*. Amsterdam: SWP.
- Musterd, S. (2005). Social and ethnic segregation in Europe: levels, causes, and effects. *Journal of urban affairs*, 27(3), 331-348.
- Nederlands Jeugdinstituut (2019). *Informeel opvoedsteun aan vluchtelinggezinnen*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Handreiking-Opvoedsteun-Vluchtelinggezinnen.pdf>
- Oudenampsen, D., Vliet, K. V., Winsemius, A., & Tenhaeff, C. (2006). *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Van Oudenhoven, J. P. (2002). *Crossculturele psychologie*. Bussum: Coutinho.
- OpenInfo (2019). *Vind alle cijfers over je gemeente*. Geraadpleegd van <https://allecijfers.nl/gemeente-overzicht>
- Pels, T., & Vollebergh, W. (red.) (2006). *Diversiteit in opvoeding en ontwikkeling. Een overzicht van recent onderzoek in Nederland*. Amsterdam: Aksant.
- Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual review of psychology*, 49(1), 65-85.
- Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of personality and social psychology*, 90(5), 751.
- Pharos (2019). Pharos leerplatform. Geraadpleegd van <https://www.pharosleerplatform.nl/>
- Ponzoni, E. (2012). *Opvoeden in Diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam*. Kenniswerkplaats-Tienplus.
- Putnam, R. D. (1993). The prosperous community: social capital and public life. *The american prospect*, 13(Spring), Vol. 4.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*. 6 (1): 65–78. doi:10.1353/jod.1995.0002.
- QSR International Pty Ltd. (2015). NVivo qualitative data analysis software, versie 11.
- Ryan, L. (2011). Migrants' social networks and weak ties: accessing resources and constructing relationships post-migration. *The Sociological Review*, 59(4), 707-724.
- Ryan, L., Sales, R., Tilki, M., & Siara, B. (2008). Social networks, social support and social capital: The experiences of recent Polish migrants in London. *Sociology*, 42(4), 672-690.
- Smith, P.B., Fischer, R., Vignoles, V., & Bond, M.H. (2006). *Understanding Social Psychology across Cultures. Engaging with others in a changing world*. London: Sage

Steunouder Nederland (2019a). *Projectplan*. Intern document: ongepubliceerd.

Steunouder Nederland (2019b). *Training Steunouders Draaiboek trainers*. Intern document: ongepubliceerd.

Uphoff, E.P., Pickett, K.E., Cabieses, B., Small, N., & Wright, J. (2013). A systematic review of the relationships between social capital and socioeconomic inequalities in health: a contribution to understanding the psychosocial pathway of health inequalities. *Int J Equity Health*. 2013;12:54. doi: 10.1186/1475-9276-12-54.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), (2013). *Drie decentralisaties*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/drie-decentralisaties_20130923.pdf

Bijlage A: Interviewleidraad steunoudercoördinatoren⁴

Introductie:

- Voorstellen en dank voor deelname.
- Uitleggen doel interview: in kaart brengen van de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulpverlening. Onderzoek zowel voor Ecorys als voor afstudeeronderzoek.
- Uitleg begrippen: met informele hulpverlening wordt bedoeld vrijwilligersorganisaties en met formele hulpverlening wordt professionele hulp zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, jeugdhulp of de ggz bedoeld.
- Uitleg opbouw interview.
- Uitleg anonimiteit.
- Toestemming opname interview.

Algemene vragen Steunouder en ontstaan:

Introductie: Het project Steunouder wordt uitgevoerd in deze gemeente. Ik zou eerst graag wat algemene vragen hierover willen stellen.

1. Wanneer is hier gestart met Steunouder?
2. Wat was de reden dat Steunouder hier kwam? Hoe is dit vervolgens verder opgezet?
3. Welk probleem moet Steunouder oplossen?
- 4a. Hoe is uw ervaring met Steunouder in het algemeen?
 - b. Wat gaat er goed?
 - c. Wat kan er beter?
 - d. Hoeveel gezinnen en steunouders zijn er nu?

Vraag- en steunouders:

Introductie: Nu wil ik graag iets vragen over de gezinnen die gebruikmaken van Steunouder en de steunouders zelf.

5a. Hoe komen vrijwilligers (steunouders) bij Steunouder terecht?

b. Wat voor mensen zijn dit? (Geslacht, werk, afkomst.)

⁴ Deze interviewleidraad is ook gebruikt voor het parallelle onderzoek naar de samenwerking tussen informele en formele hulp. De vragen die direct aan het huidige onderzoek gerelateerd zijn, staan vetgedrukt.

6a. Wat is de doelgroep qua vraagouders en wat wordt er gedaan om die te bereiken?

7a. Welke gezinnen maken nu gebruik van Steunouder? (Hulpvragen en concrete kenmerken: wat is de gezinssamenstelling, afkomst, religie?) Is dit een representatieve afspiegeling van de mensen in deze gemeente?

b. Heeft u het gevoel dat er mensen niet bereikt worden met Steunouder voor wie het wel nuttig zou zijn? Indien er mensen niet bereikt worden, hoe komt dit denkt u? Welke mensen zijn dit en met welke type hulpvragen?

8. Hoe komen vraagouders bij Steunouder terecht, hoe weten zij ervan?

9. Casus: stel ik woon in deze gemeente, heb problemen in mijn gezin en ik zou baat hebben bij een Steunouder. Hoe zou ik dan van Steunouder af kunnen weten? En wat gebeurt er dan concreet? Welk proces wordt doorlopen?

b. (concreet:) Hoe verloopt het matchen, waar wordt rekening mee gehouden en gaat dit altijd goed? Zo nee, kunt u een voorbeeld noemen van een gezin waar het matchen niet lukte of de match niet geslaagd was? (Doorvragen: speelden cultuurverschillen een rol?)

Samenwerking gemeente:

9a. Hoe is het contact met de gemeente? Is er vaak contact?

b. Waarover gaat dit contact?

10a. Hoe verloopt de samenwerking met de gemeente in uw ogen? (Zit u op één lijn?)

b. Zijn er knelpunten in de samenwerking met de gemeente?

c. Wat zou de gemeente anders kunnen doen om de samenwerking (nog) beter te maken?

Samenwerking andere organisaties:

Introductie: Bij Steunouder zitten vraaggezinnen met soms complexe problemen. Ik kan me voorstellen dat hier soms ook professionele instanties bij betrokken zijn, zoals een sociaal wijkteam of maatschappelijk werk.

11. Kunt u een specifiek voorbeeld geven van een gezin waar ook professionele hulp wordt gegeven en hoe dit er in de praktijk uit ziet? Wordt er bijvoorbeeld samen overlegd of gezamenlijk beslissingen genomen?

b. Komt het ook weleens voor dat een gezin meteen wordt doorverwezen naar professionele hulpverlening? Bij wat voor gezinnen gebeurt dit?

Ook kan het voorkomen dat er andere vrijwilligersorganisaties bij zo'n gezin betrokken zijn.

12. Hoe ziet de samenwerking tussen Steunouder en andere informele hulp (zoals andere vrijwilligersorganisaties) eruit? Kunt u ook hier een concreet voorbeeld noemen?

13. Zijn deze (formele en informele) organisaties, in uw ogen, goed genoeg op de hoogte van elkaars werkwijze?

14. Wat zijn verbeterpunten in de samenwerking?

15. Hoe belangrijk is een goede samenwerking met deze organisaties volgens u en waarom?

Voorkomen formele hulp:

Introductie: Een van de doelen van Steunouder is voorkomen dat er zwaardere hulp, zoals jeugdhulp, moet worden ingezet, of deze vorm van hulp te verminderen.

16a. Als Steunouder niet zou zijn ingezet, zouden vraagouders dan helemaal niet de weg hebben gevonden naar andere hulp, of zou er ander soort hulp zijn ingezet? (Zo ja, wat voor soort hulp?)

b. In uw ervaring, kan Steunouder in sommige gevallen formele hulp voorkomen of verminderen? Zo ja, in welke gevallen?

(Indien duidelijk niet aan de orde gekomen:)

c. Uit het dossier viel me op dat de gezinnen die gebruikmaken van Steunouder [voor een deel migranten/vluchtelingen zijn/allemaal van Nederlandse afkomst/migranten over/ondervertegenwoordigd zijn.] Heeft u een idee hoe dit komt? (Terugkoppelen naar vraag over doelgroep) Wordt hier rekening mee gehouden bij het werven/trainen van steunouders?

Einde interview:

Heeft u nog vragen of zijn er onduidelijkheden?

➔ Kent u een vraagouder die mee zou willen doen aan een interview?

Bijlage B: Interviewleidraad beleidsmedewerkers⁵

Introductie:

- Voorstellen en dank voor deelname.
- Uitleggen doel interview: in kaart brengen van de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulpverlening. Onderzoek zowel voor Ecorys als voor afstudeeronderzoek.
- Uitleg begrippen: met informele hulpverlening wordt bedoeld vrijwilligersorganisaties en met formele hulpverlening wordt professionele hulp zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, jeugdhulp of de ggz bedoeld.
- Uitleg opbouw interview.
- Uitleg anonimiteit.
- Toestemming opname interview.

Algemene vragen Steunouder en ontstaan:

Introductie: Het project Steunouder wordt uitgevoerd in deze gemeente. Ik zou eerst graag een paar algemene vragen hierover willen stellen.

1. Wanneer is hier gestart met Steunouder?
2. Wat was de reden dat Steunouder hier kwam? Hoe wist u van het bestaan af en hoe is dit vervolgens verder opgezet?
3. Welk probleem moet Steunouder oplossen?
- 4a. Hoe is uw ervaring met Steunouder in het algemeen?
 - b. Wat gaat er goed?
 - c. Wat kan er beter?

Vraag- en steunouders:

Introductie: Nu wil ik graag iets vragen over de gezinnen die gebruikmaken van Steunouder en de steunouders zelf.

5a. Hoe komen vrijwilligers (steunouders) bij Steunouder terecht?

b. Wat voor mensen zijn dit? (Geslacht, werk, afkomst)

⁵ Deze interviewleidraad is ook gebruikt voor het parallelle onderzoek naar de samenwerking tussen informele en formele hulp. De vragen die direct aan het huidige onderzoek gerelateerd zijn, staan vetgedrukt.

6a. Wat is de doelgroep qua vraagouders en wat wordt er gedaan om die te bereiken?

- b. Voor welke gezinnen wordt steunouder nu ingezet? (Concrete kenmerken: wat is de gezinssamenstelling, afkomst, religie?) Is dit een representatieve afspiegeling van de mensen in deze gemeente?**
- c. Wat voor type hulpvragen hebben zij?**
- d. Heeft u het gevoel dat er mensen niet bereikt worden met Steunouder voor wie het wel nuttig zou zijn? Indien er mensen niet bereikt worden, hoe komt dit denkt u? Welke mensen zijn dit en met welke type hulpvragen?**

7. Hoe komen vraagouders bij Steunouder terecht, hoe weten zij ervan?

8. Casus: stel ik woon in deze gemeente, heb problemen in mijn gezin en ik zou baat hebben bij een Steunouder. Hoe zou ik dan van Steunouder af kunnen weten? En wat gebeurt er dan concreet?

- b. (concreet:) Hoe verloopt het matchen, waar wordt rekening mee gehouden en gaat het altijd goed? Zo nee, kunt u een voorbeeld noemen van een gezin waar het matchen niet lukte of de match niet geslaagd was?**

Samenwerking Steunouder/welzijnsorganisatie:

9a. Hoe is het contact met de coördinatoren van Steunouder? Is er vaak contact?

b. Waarover gaat dit contact?

c. Hoe verloopt de samenwerking met de coördinator(en), in uw ogen? (Zit u op één lijn?)

d. Wat gaat er goed in de samenwerking?

e. Wat zijn knelpunten in de samenwerking? Wat zou Steunouder anders kunnen doen?

10. Zijn er gelijksoortige vrijwilligersprojecten (geweest) die worden/zijn uitgevoerd? Hoe verloopt/verliep dit en waarom ging dit goed/niet goed?

Samenwerking andere organisaties:

Introductie: Bij Steunouder zitten vraaggezinnen met soms complexe problemen. Ik kan me voorstellen dat hier soms ook professionele instanties bij betrokken zijn, zoals een wijkteam of maatschappelijk werk of juist andere vrijwilligersorganisaties.

11. Hoe ziet de samenwerking tussen Steunouder en andere professionele hulporganisaties eruit?

Kunt u een voorbeeld noemen van een gezin waarin ook formele hulpverlening plaatsvindt?

12. Hoe ziet de samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties eruit, hoe verloopt het contact?

(Doorvragen welke organisaties) Kunt u ook hier een concreet voorbeeld noemen?

13. Zijn deze (formele en informele) organisaties, in uw ogen, goed genoeg op de hoogte van elkaars werkwijze?

14. Wat zijn verbeterpunten in in de samenwerking?

15 Hoe belangrijk is een goede samenwerking met deze organisaties volgens u en waarom?

Voorkomen formele hulp:

Introductie: Een van de doelen van Steunouder is voorkomen dat er zwaardere hulp, zoals jeugdzorg, moet worden ingezet, of deze vorm van hulp te verminderen.

16a. Als Steunouder niet zou zijn ingezet, zouden vraagouders dan helemaal niet de weg hebben gevonden naar andere hulp, of zou er ander soort hulp zijn ingezet? (Zo ja, wat voor soort hulp?)

b. In uw ervaring, kan Steunouder in sommige gevallen formele hulp voorkomen of verminderen? Zo ja, in welke gevallen?

c. Hoe noodzakelijk is het voor de gemeente om samen te werken met informele hulporganisaties, in uw ogen?

(Indien duidelijk niet aan de orde gekomen:)

d. Uit het dossier viel me op dat de gezinnen die gebruikmaken van Steunouder [voor een deel migranten/vluchtelingen zijn/allemaal van Nederlandse afkomst/migranten over-/ondervetegenwoordigd zijn.] Heeft u een idee hoe dit komt? (Terugkoppelen naar vraag over doelgroep) Wordt hier rekening mee gehouden bij het werven/trainen van steunouders?

Einde interview: Heeft u nog vragen of zijn er onduidelijkheden?

Bijlage C: Interviewleidraad vraagouders⁶

Introductie:

- Voorstellen en dank voor deelname.
- Uitleggen doel interview: in kaart brengen van de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulpverlening (binnen Steunouder). Samenwerking van vrijwilligersinitiatieven met professionele hulp.
- Uitleg begrippen: met informeel worden bijvoorbeeld vrijwilligers en het eigen netwerk bedoeld en met formeel wordt professionele hulp bedoeld zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, jeugdhulp of de ggz.
- Uitleg opbouw interview.
- Uitleg anonimiteit en duur van interview.
- Toestemming opname interview.

Algemene vragen:

Achtergrondinformatie vraaggezin:

Deelname aan Steunouder sinds:

Aantal kinderen:

Gezinssamenstelling:

Afkomst:

Begin bij Steunouder en contact met steunouder:

Introductie: U krijgt ondersteuning van een steunouder. Ten eerste zou ik graag wat algemene vragen stellen over hoe u bij Steunouder terecht bent gekomen en over de rol van de steunouder in uw gezin.

- 1. Hoe kwam u bij Steunouder terecht, hoe wist u ervan?**
- 2. Hoe werd u vanuit Steunouder gematcht aan een steunouder? Als u nu terugkijkt, wat vindt u van deze match en hoe het match-proces is gegaan (voldoende, miste er iets)?**
3. Wat doet de steunouder?
4. Hoe vaak krijgt u of uw kind hulp van de steunouder?

⁶ Deze interviewleidraad is ook gebruikt voor het parallelle onderzoek naar de samenwerking tussen informele en formele hulp. De vragen die direct aan het huidige onderzoek gerelateerd zijn, staan vetgedrukt.

5. **Hoe ervaart u de hulp van de steunouder? Waarom? En hoe ervaart uw kind de hulp en waarom? (Doorvragen: speelt cultuur/cultuurverschillen een rol?)**
6. **Zijn er dingen waar u tegenaan loopt in het contact met de steunouder (zowel u als uw kind)? Zo ja, wat en hoe gaat u hiermee om?**

Samenwerking met andere organisaties/instanties:

Introductie: Naast steunouders krijgen kinderen soms nog andere hulp. Dit kan formeel (professioneel) zijn, in de vorm van bijvoorbeeld een maatschappelijk werk(st)er of jeugdhulp, maar ook informeel, bijvoorbeeld via andere vrijwilligersorganisaties.

7. **Ontvangt uw kind of het gezin naast Steunouder ook andere hulp? (Evt. doorvragen over contact)**

Voorkomen andere (formele/informele) hulp:

8. **Als de steunouder er niet zou zijn, denkt u dat uw kind of uw gezin op dit moment andere of meer/minder hulp nodig zou hebben?**
9. **Denkt u dat u zonder Steunouder in de toekomst meer hulp nodig zou hebben?**
10. **Zo ja, wat voor soort hulp en waarvoor, voor welk probleem? (Doorvragen: van vrijwilligers of van professionals, dus informeel/formeel)**
11. **Weet u waar u terecht kunt om die ondersteuning te kunnen ontvangen?**

Samenwerking coördinatie Steunouder:

Introductie: In deze gemeente wordt Steunouder gecoördineerd door (naam hulporganisatie/de gemeente zelf).

12. **Hoe ervaart u de begeleiding vanuit de coördinator van Steunouder? Waarom?**
13. **Wat vindt u hier goed aan?**
14. **Wat zou er beter kunnen?**

Verbeterpunten:

Introductie: Mogelijk zijn er dingen die beter zouden kunnen bij Steunouder. Dit kan zowel betrekking hebben op de communicatie, de begeleiding, de samenwerking met andere instanties of iets heel anders.

15. **Zijn er volgens u dingen die verbeterd kunnen worden aan Steunouder? Heeft u tips? Zo ja, welke?**

Einde interview:

Heeft u nog vragen of zijn er onduidelijkheden?

Bijlage D: Interviewleidraad directeur Steunouder Nederland

Introductie:

- Voorstellen en dank voor deelname.
- Uitleggen doel interview: afstudeeronderzoek naar de rol van culturele diversiteit bij informele hulpinitiatieven.
- Uitleg opbouw interview.
- Uitleg anonimiteit.
- Toestemming opname interview.

Algemene vragen Steunouder en ontstaan:

Introductie: Ik zou eerst graag beginnen met wat algemene vragen over Steunouder.

Hoe en waarom kwam je op het idee voor Steunouder?

Hoe is het vervolgens verder opgezet?

3a. In welke gemeente is voor het eerst begonnen met Steunouder en waarom deze?

b. Hoe zijn vervolgens de overige gemeenten benaderd? (Hoe ontstaat het besluit een bepaalde gemeente te benaderen voor het opzetten van Steunouder in die gemeente?)

4a. Hoe is je ervaring met Steunouder in het algemeen?

Wat gaat er goed?

Wat kan er beter?

Vraag- en steunouders:

Introductie: Nu wil ik graag iets vragen over de gezinnen die gebruikmaken van Steunouder en de steunouders zelf.

5a. Hoe komen vrijwilligers (steunouders) bij Steunouder terecht?

b. Wat voor mensen zijn dit? (Geslacht, werk, afkomst.)

6a. Wat is de doelgroep qua vraagouders?

b. Wat wordt er gedaan om die te bereiken? Via welke wegen?

7a. Welke gezinnen maken nu gebruik van Steunouder? (Hulpvragen en concrete kenmerken: wat is de gezinssamenstelling, afkomst, religie?) Is dit een representatieve afspiegeling van de doelgroep?

Heeft u het gevoel dat er mensen niet bereikt worden met Steunouder voor wie het wel nuttig zou zijn? Indien er mensen niet bereikt worden, hoe komt dit denkt u? Welke mensen zijn dit en met welke type hulpvragen?

8. Hoe komen vraagouders bij Steunouder terecht, hoe weten zij ervan?

De matches:

Introductie: Dan wil ik nu wat vragen over het matchingsproces.

9. Hoe verloopt het matchen, waar wordt rekening mee gehouden en gaat dit altijd goed? Zo nee, kun je een voorbeeld noemen van een gezin waar het matchen niet lukte of de match niet geslaagd was?

10. Hoe wordt rekening gehouden met individuele wensen van vraagouders in de begeleiding van een steunouder?

→ Casus: een gezin wil geen man als steunouder, of een gezin wil dat de steunouder bij het vraaggezin thuiskomt. Wordt aan beide verzoeken gehoor gegeven? Waarom wel of niet?

→ Casus: een gezin hecht veel belang aan religie, maar de steunouder niet. Hoe wordt verwacht dat de steunouder hiermee omgaat? Wordt hier in de training aandacht aan besteed?

Samenwerking met coördinatoren:

Introductie: Ik heb nu wat vragen over je contact met de uitvoerders van Steunouder.

11. Hoe is het contact met de coördinatoren en managers van de uitvoerende welzijnsorganisaties? Zit je altijd op één lijn wat betreft Steunouder? Zo nee, wanneer niet?

12. In een bepaalde gemeente kwam Steunouder niet goed van de grond. Kun je hier wat meer over vertellen? Hoe kwam dit? Wat zou er anders kunnen (zijn gegaan) zodat het beter zou verlopen?

Samenwerking andere hulp:

Introductie: Soms zitten er bij Steunouder gezinnen met complexe problematiek.

13. Komt het, in jouw ervaring, weleens voor dat een gezin meteen wordt doorverwezen naar professionele hulpverlening? Bij wat voor gezinnen gebeurt dit?

14. Zijn andere hulporganisaties, in jouw ogen, goed genoeg op de hoogte van Steunouder en wat Steunouder doet? Zijn er ook hulporganisaties die niet goed bekend zijn met Steunouder en zo ja, wat voor (type) organisaties?

15. Wat zijn verbeterpunten in de samenwerking met andere hulporganisaties?

Vluchtelingen:

Introductie: Steunouder heeft een handreiking voor vluchtelingengezinnen ter beschikking. Ik zou hier graag wat over vragen.

16a. Wat is de visie van Steunouder op vluchtelingengezinnen?

b. En op niet-vluchtelingengezinnen van migratieafkomst?

17. Hoe en waarom kwam Steunouder bij deze handreiking voor vluchtelingen?

18. Hoe is deze handreiking ontwikkeld?

19. Wordt deze handreiking ook in de praktijk toegepast? Zo ja, wat gaat hier goed en wat kan er beter? Zo nee, waarom niet?

20. Hoe handelt Steunouder als een vraaggezin (bijvoorbeeld een vluchtelingengezin of een ander gezin) geen of slecht Nederlands spreekt?

Einde interview:

Heb je nog vragen of zijn er onduidelijkheden?

Bijlage E: Interviewleidraad voormalig steunoudercoördinator

Introductie:

- Voorstellen en dank voor deelname.
- Uitleggen doel interview: in kaart brengen van de rol van culturele diversiteit in het beleid, de visie, en de uitvoering van informele hulpinitiatieven.
- Uitleg begrippen: met informele hulpverlening wordt bedoeld vrijwilligersorganisaties en met formele hulpverlening wordt professionele hulp zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, jeugdhulp of de ggz bedoeld.
- Uitleg opbouw interview.
- Uitleg anonimiteit.
- Toestemming opname interview.

Algemene vragen Steunouder en ontstaan:

Introductie: Er is hier begonnen met het opzetten van Steunouder. Ik zou eerst graag een paar algemene vragen hierover willen stellen.

1. Wanneer werd hier gestart met Steunouder?
2. Wat was de reden dat Steunouder hier kwam? Hoe is het vervolgens verder verlopen?
3. Welk probleem moest Steunouder oplossen?
- 4a. Hoe is uw ervaring met Steunouder in het algemeen geweest?
 - b. Wat ging er goed?
 - c. Wat kon er beter?
5. Wat waren de grootste obstakels bij het van de grond komen van Steunouder?
 - b. Wat was de rol van de gemeente hierin? Wat had de gemeente anders kunnen doen?

Vraag- en steunouders:

Introductie: Nu wil ik graag iets vragen over de doelgroep van Steunouder en de steunouders zelf.

- 6a. Hoe werden vrijwilligers (steunouders) benaderd?
 - b. Als er ook vrijwilligers zich aangemeld hadden, wat voor mensen waren dit? (Geslacht, werk, afkomst)
7. Wat waren de kenmerken van de doelgroep van Steunouder, welke mensen wou u bereiken? Lukte dit ook?

- 8a. Hoe werden vraagouders bekend met Steunouder? Hoe konden ze ervan af weten?
- b. Heeft u het gevoel dat er mensen niet bereikt werden met Steunouder voor wie het wel nuttig zou zijn? Hoe komt dit denkt u? Welke mensen zijn dit en met welke type hulpvragen?
9. Werden er ook matches gevormd en zo ja, waar werd rekening mee gehouden bij het matchen?

Andere hulpverlening:

Introductie: Nu wil ik graag iets vragen over andere vormen van hulpverlening die er hier zijn.

10. Zijn er gelijksoortige vrijwilligersprojecten (geweest) die worden/zijn uitgevoerd? Hoe verloopt/verliep dit en waarom ging dit goed/niet goed?
11. Was er ook samenwerking met professionele instanties en zo ja, hoe zag dit eruit?
12. Was er samenwerking met andere vrijwilligersinstanties en zo ja, hoe zag dit eruit?
13. Zijn deze (formele en informele) organisaties, in uw ogen, goed genoeg op de hoogte van elkaars werkwijze?
14. Hoe belangrijk is een goede samenwerking met deze organisaties volgens u en waarom?
15. Hoe vindt de doelgroep van Steunouder hier de weg naar hulpverlening en wat voor hulpverlening is dat?

Einde interview:

Heeft u nog vragen of zijn er onduidelijkheden?

Bijlage F: Email uitnodiging onderzoek

Beste mevrouw/meneer [...],

Ecorys voert in samenwerking met Steunouder Nederland een onderzoek uit naar de samenwerking tussen formele en informele hulp, om zo inzichtelijk te maken wanneer Steunouder een goede aanvulling op of vervanging van formele hulp kan zijn.

[Ecorys](#) is een onderzoeks- en adviesbureau voor de publieke sector. Wij doen o.a. onderzoek voor gemeenten binnen het sociaal domein.

In het kader van dit onderzoek wil ik graag een interview met u inplannen om uw ervaringen over de samenwerking met formele hulp (zoals sociaal wijkteams, maatschappelijk werk, jeugdhulp) en informele zorgorganisaties (zoals andere vrijwilligersorganisaties) te bespreken. Hierbij worden vragen gesteld over de uitvoering van Steunouder in het algemeen, de samenwerking met andere organisaties, en de doelgroep van Steunouder.

De interviews vinden plaats vanaf maart tot half april en duren ongeveer 30-40 minuten. U kunt zelf aangeven of u het interview telefonisch of face-to-face wilt doen. Geef bij voorkeur voor volgende week maandag 25 februari aan of u mee wilt doen door te antwoorden op deze mail, dan bel ik u om een afspraak te maken.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Yvonne Conradi
Stagiaire Sociaal Domein
Ecorys

Bijlage G: Toestemmingsformulier interviews

Toestemming deelname onderzoek Universiteit Utrecht, afdeling Sociologie

Dit onderzoek gaat over het beleid van de uitvoering van Steunouder en de samenwerking tussen informele en formele hulpverlening.

Dit onderzoek is tevens onderdeel van mijn masterscriptie voor de opleiding Sociologie van de Universiteit Utrecht en wordt uitgevoerd in samenwerking met Steunouder NL en met Ecorys, waar ik stage loop.

Ik waardeer uw bijdrage aan het onderzoek zeer en beloof zorgvuldig om te gaan met uw tijd en informatie. Ik wil u daarom vragen te bevestigen dat u kennis heeft genomen van de onderstaande informatie en instemt met deelname aan het interview.

- Mijn deelname aan dit interview is vrijwillig en ik kan tussentijds stoppen met het interview zonder opgaaf van reden.
- De interviewer heeft mij duidelijk uitgelegd wat het doel is van dit onderzoek en dat de tijdsduur ongeveer 45 minuten is.
- De interviewer heeft mij duidelijk uitgelegd wat er in dit interview gaat gebeuren en hoe zij de uitkomsten daarvan gaat gebruiken.
- Ik geef WEL/GEEN [doorhalen wat niet van toepassing] toestemming om dit interview op te nemen.
- Ik weet dat het verslag en de opname van dit interview vertrouwelijk zullen worden behandeld en dat niemand, behalve de interviewer, die in verband kunnen brengen met mijn naam. (Dit formulier wordt daarom ook los van het verslag bewaard.)
- Ik heb een exemplaar van dit formulier ontvangen om mee te nemen.

Mocht u nog vragen hebben over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met Yvonne Conradi: y.c.conradi@students.uu.nl.

Bijlage H: Introductie interviews

Bedankt voor uw deelname aan het onderzoek wat Ecorys in samenwerking met Steunouder Nederland uitvoert. Ik studeer zelf sociologie en loop nu stage bij Ecorys, dat is een beleids- en adviesbureau wat veel onderzoek doet voor de publieke sector, bijvoorbeeld gemeenten. Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulpverlening. Met informele hulpverlening worden vrijwilligersorganisaties bedoeld en met formele hulpverlening wordt professionele hulp zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, jeugdhulp of de ggz bedoeld.

De vragen gaan over de samenwerking met andere hulporganisaties, maar er zijn ook algemene vragen over de opzet en uitvoering van Steunouder en de mensen die gebruikmaken van een steunouder. Het interview duurt ongeveer 45 minuten (maximaal 60) en wordt anoniem verwerkt: er worden geen namen van personen of gemeenten in het onderzoeksrapport vermeld. Na afronding van het onderzoek wordt de opname gewist. Dit interview wordt ook gebruikt voor mijn scriptie aan de Universiteit Utrecht, waarvoor ik graag uw toestemming zou krijgen om het interview op te nemen.

Bijlage I: Codeerschema

Het codeerschema is als volgt ingedeeld:

Hoofdcode

Subcode

Sub-subcode

Code	Aantal referenties
Cultuur	64
Cultuurverschillen	13
Discriminatie	2
Feestdagen	1
Individualisme-collectivisme	2
Steunouder bij gezin thuis	6
Machtsafstand	2
Masculiniteit	2
Normen en waarden	2
Onzekerheidsvermijding	3
Religie	18
Decentralisatie	33
Bewonersparticipatie	7
Laagdrempeligheid	23
Deelname aan Steunouder	91

Aanmeldingsproces vraagouders	21
Afweging inzet steunouder	13
Doorverwijzing andere informele hulp	4
Doorverwijzing naar formele hulpverlening	17
Drempel	32
Drempel verwijzen	1
Drempel vluchtelingen	1
Illegaliteit	1
Schaamte	4
Doel Steunouder	148
Ontlasten ouders	20
Preventieve hulp	25
Verminderen formele hulp	7
Voorkomen formele hulp	46
Voorkomen verergeren problemen	14
Uithuisplaatsing	13
Ervaringen met Steunouder	149
Positieve ervaring	100

Meerwaarde Steunouder	36
Gelijkwaardigheid	3
Meerwaarde voor steunouder	4
Verschil maken	11
Verbeterpunten Steunouder	49
Minder goede ervaringen	34
Uitdagingen	1
Immigranten	79
Integratie	1
Vluchtelingen	60
Asielzoekerscentra- vluchtelingenopvang	2
Handreiking vluchtelingen	10
Kennis vluchtelingen	4
Opvoedondersteuning vluchtelingen	4
Prioriteiten	1
Vluchtelingenwerk	2
Vooroordelen	4
Werven vrijwilligers voor vluchtelingen	2

Kapitaal	61
Menselijk kapitaal	24
Bekendheid met hulpverleningssysteem	5
Taal	19
Tolk	8
Sociaal kapitaal	37
Netwerk	23
Vertrouwen	14
Matchen	102
Maatwerk	3
Problemen bij matchen	17
Verwachtingen	2
Voorkeuren match	23
PR	111
Bekendheid met Steunouder	38
Samenwerking organisaties	399
Inbedding in sociaal domein	2
Samenwerking andere organisaties	55

Overeenstemming andere organisaties	31
Samenwerking binnen organisatie	18
Samenwerking formele hulp	89
Professionele hulp	7
Verschil met formele hulp	3
Gat opvullen	1
Samenwerking informele hulp	38
Vergelijkbare projecten	19
Buurtgezinnen	3
HomeStart	13
Verbeterpunten samenwerking organisaties	6
Verwijzers	136
CJG	29
Consultatiebureau	6
GGD	10
GGZ	6
Huisarts	2
Kerk	6

School	21
Sociaal team	17
Weg vinden naar andere hulp	5
Steunouders	122
Afkomst steunouders	7
Kenmerken steunouders	31
Rol steunouder	15
Doelen stellen	2
Routine kind-steunouder	6
Structuur	2
Steunvaders	8
Training steunouders	5
Werven steunouders	39
Vraagouders	238
Doelgroep vraaggezinnen	18
Kwetsbare kinderen	1
Hulpvraag	139
Aandacht voor kind	10
Alleenstaand	14
Autisme	12

Burnout	1
Financiële problemen	5
Fysieke problemen	4
Gebrekkig netwerk	14
Gehandicapt	5
Kinderen uit de situatie halen	1
Laag IQ	2
Multiproblemegezinnen	4
Overbelast	10
Psychische problemen	13
Taal leren	8
Verslaving	2
Verstandelijke beperking	3
Kenmerken vraaggezinnen	42
Afkomst vraaggezinnen	24
Werk vraagouders	1
Moeilijk te bereiken	25
Werven vraagouders	22