

Interculturalisatie in de Jeugdbescherming

*Ervaringen met niet-westerse cliënten en de Deltamethode bij Bureau
Jeugdzorg Gelderland*

Universiteit van Utrecht
Faculteit Sociale Wetenschappen
Master Pedagogische Wetenschappen

Student: Hannah W. Eigeman (3039900)
Mail: H.W.Eigeman@students.uu.nl
Master: Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken
Specialisatie: Integratie en Burgerschap
Begeleiding: Dr. Monique van Londen - Barentsen
Datum: 28 Juni 2010

Interculturalisatie in de Jeugdbescherming

*Ervaringen met niet-westerse cliënten en de Deltamethode bij Bureau
Jeugdzorg Gelderland*

Hannah W. Eigeman

Samenvatting – De jeugdbescherming krijgt, net als andere sectoren, te maken met een steeds grotere culturele diversiteit aan cliënten. Echter, in de vernieuwde werkwijze van de jeugdbescherming, de Deltamethode, staan geen richtlijnen beschreven voor werken met cliënten met een niet-westerse achtergrond. Het doel van dit onderzoek is daarom om inzicht te verschaffen in knelpunten bij het werken met niet-westerse cliënten en de Deltamethode. Drie onderwerpen staan daarin centraal, te weten de Deltamethode, interculturele jeugdbescherming en de rol van de jeugdbeschermer hierin. Dit kwalitatieve onderzoek is gedaan aan de hand van interviews met zes jeugdbeschermers, een focusgroep met vier gedragswetenschappers en een dossieronderzoek met zeventien dossiers. Uit de resultaten is gebleken dat jeugdbeschermers de Deltamethode verschillend inzetten. Daarnaast komen diverse knelpunten naar voren die voortkomen uit cultuurverschillen, zoals verschil in omgangsvormen. Andere knelpunten, zoals tijdgebrek, zijn niet direct gerelateerd aan cultuurverschillen. Hoe vervolgens met de knelpunten wordt omgegaan verschilt per jeugdbeschermer.

Abstract – The Dutch youth care system, including youth protection, deals with an extending amount of clients with a non-western descent. Despite this, there are no guides in the resumed method used in youth protection, named the ‘Delta method’, for working with these clients. Therefore, the main aim of this study is to provide understanding about the bottlenecks experienced when working with non-western clients and this new method. Besides examining the experiences in intercultural youth protection, the use of the Delta method and the role of guardians in intercultural contact will be studied. This qualitative research is based on interviews with guardians, a focus group with human-factor expert, and by examining seventeen files of clients. The results show multiple bottlenecks related to differences in culture between guardians and clients. It seems to differ how guardians cope with these bottlenecks and how they use the Delta method.

Trefwoorden – · Deltamethode · Interculturele jeugdbescherming · Interculturele competenties · Rol van de jeugdbeschermer ·

Maatschappelijk kader

Aanleiding onderzoek

De jeugdbescherming is naar de Wet op de Jeugdzorg een taak van de Bureaus Jeugdzorg. Wanneer een ondertoezichtstelling (OTS) is uitgesproken door de kinderrechter, krijgt bijvoorbeeld Bureau Jeugdzorg bevoegdheden over de cliënt toegewezen. Deze civielrechtelijke maatregel is de minst ingrijpende in het justitiële kader aangezien het kind in zijn eigen omgeving blijft en het gericht is op het versterken van de band van het gezin (Van de Linden, Ten Siethoff & Zijlstra-Rijpra, 2009).

De Deltamethode¹ is de vernieuwde werkwijze voor het uitvoeren van een ondertoezichtstelling in de jeugdbescherming (Van Montfoort & Slot, 2008). Deze methode is een onderdeel van Deltaplan, ontwikkeld voor kwaliteitsverbetering van de gezinsvoogdij. Vanaf januari 2010 dienen alle jeugdbeschermers in Nederland conform deze methode te werken. De Deltamethode is een werkwijze waarin de relatie en communicatie tussen cliënt en jeugdbeschermer centraal staan. Twee vaardigheden, engageren en positioneren, zijn hierbij van cruciaal belang (Van Montfoort & Slot, 2008). *Engageren* is hier het motiveren door de gezinsvoogd tot een actieve houding van alle belanghebbenden, waaronder het kind en de ouders. Het kweken van vertrouwen bij het gezin is belangrijk: aansluiten bij de wensen van het gezin, zonder dat het belang van het kind wordt ondermijnd. Daarbij is het werken vanuit de sterke punten van het gezin een belangrijke wens vanuit de Deltamethode. Bij *positioneren* gaat het erom dat de gezinsvoogd uitlegt wat er gebeurt rondom de OTS. Hierin staat het belang van de ontwikkeling en veiligheid van het kind voorop. Tevens moet de maatregel worden verduidelijkt waar nodig, waaronder de rol van de gezinsvoogd en de centrale positie van het kind. Deze twee vaardigheden (engageren en positioneren) dragen bij aan een goede relatie tussen cliënt en jeugdbeschermer en zouden daarmee van invloed kunnen zijn op een positief resultaat.

Migratiestromen, mede gevolg van globalisering, hebben gezorgd voor meer culturele diversiteit in de Nederlandse samenleving. Deze interculturalisatie is terug te zien in de jeugdzorg (Vollebergh, 2002). Onder meer jeugdbeschermers in Gelderland krijgen hiermee te maken. Ondanks de toenemende culturele diversiteit aan cliënten in de jeugdbescherming zijn in de Deltamethode geen richtlijnen beschreven voor werken met cliënten met een niet-westerse achtergrond. De vraag bij Bureau Jeugdzorg Gelderland is waar jeugdbeschermers

¹ Zie bijlage voor uitgebreidere uitleg over de Deltamethode

tegenaan lopen in de interculturele jeugdbescherming en in hoeverre er behoefte is aan richtlijnen voor het inzetten van de Deltamethode bij niet-westerse cliënten.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in knelpunten binnen de interculturele jeugdbescherming en het gebruik van de Deltamethode daarbij. Dit onderzoek kan als opstap dienen voor het ontwikkelen van beleid en het formuleren van handvatten voor jeugdbeschermers bij het werken met niet-westerse cliënten. Daarmee kan een bijdrage worden geleverd aan de kwaliteitsverbetering van het werk van de jeugdbescherming.

Theoretisch kader

In het theoretische kader worden de drie onderwerpen die centraal staan in deze studie, uitgediept aan de hand van wetenschappelijke literatuur. Dit zal resulteren in drie onderzoeksvragen.

Effectieve jeugdbescherming

Het doel van zorg aan jeugdigen, waar ook de jeugdbescherming onder valt, is effectief ondersteunen bij opgroeien en opvoeden door het oplossen of verminderen van bestaande ontwikkelingsbedreigingen zodat jeugdigen zich veilig en positief kunnen ontwikkelen (Pijnenburg, 2010). De Deltamethode kan worden gezien als hulpmiddel voor de jeugdbeschermer om het doel van effectief hulpverlening in de jeugdbescherming te realiseren.

Meerdere factoren zijn van invloed op effectieve jeugdzorg (Pijnenburg, 2010; Van Yperen & Veerman, 2008). Deze factoren zijn naar het integratief werkzame factorenmodel (IWF-model) van Pijnenburg (2010) in te delen op drie niveau's. Het microniveau is de directe invloedssfeer waarin de hulpverlener en cliënt samenwerken. Aangezien een goede relatie tussen cliënt en hulpverlener een van de beste voorspellers is van een goed resultaat, is dit de essentie van hulpverlening en daarmee het hart van dit model. In de samenwerking brengen zowel cliënten als hulpverleners factoren mee, zoals persoonlijke kenmerken, die van invloed zijn op de interactie. Kenmerken van de professional blijken echter een sterkere voorspeller te zijn van de uitkomst van hulpverlening dan persoonskenmerken van de cliënt (Pijnenburg, 2010).

Naast het microniveau zijn er factoren op meso- en macroniveau die van invloed zijn op het resultaat van de hulpverlening (Pijnenburg, 2010). Het gaat dan om factoren die indirect via de hulpverlener of cliënt worden meegenomen in het hulpverleningsproces, zoals steunfactoren in cliëntcontext of kwaliteitsbeleid van de organisatie. Hieronder vallen ook

factoren op organisatieniveau, zoals caseload en coaching, die bepalend zijn voor de werkomstandigheden van de professional (Van Yperen, Van der Steege, Addink & Boendermaker, 2010).

Naast werkzame factoren van de methode en de hulpverlener is van belang hoe de hulpverlener tegen de methode aankijkt (Pijnenburg, 2010). Dit is van invloed op de uitvoering van de methode. Het succesvol implementeren hangt af van de motivatiefase waarin een hulpverlener zich bevindt (Prochaska & DiClemente, 1984 in Van Yperen, 2010). Weerstand om een nieuwe methode toe te passen kan voortkomen uit het gevoel van de hulpverlener dat zijn of haar professionele competenties worden aangetast (Raadsen & Knorth, 2000).

Hoewel er steeds meer onderzoek wordt gedaan naar factoren die van invloed zijn op effectieve jeugdzorg (Pijnenburg, 2010), is er nog weinig bekend over effectiviteit van specifieke factoren bij het werken met cliënten met een niet-westerse achtergrond (Vollenberg, 2002). In het veld van multiculturele zorg is al lang een debat gaande over het gebruik van een cultuurspecifieke (emic) of universele (etic) benadering. Er lijkt niet slechts één effectieve benadering voor alle culturen te zijn, maar etic en emic moeten geïntegreerd worden (Kwong, 2009).

Nergens in het Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij (Van Montfoort & Slot, 2008) wordt aandacht besteed aan ouders met een niet-westerse achtergrond. Er wordt alleen geschreven over interculturele communicatie. De methode gaat uit van Nederlandse normen, waarden en omgangsvormen in de communicatie. Gezinsvoogden ervaren dat hun communicatie niet altijd aansluit bij ouders met een niet-westerse achtergrond (Van Montfoort & Slot, 2008). Er worden wel enkele algemene tips gegeven hoe een gezinsvoogd kan proberen te engageren. Een voorbeeld hiervan is een simpele vraag stellen zoals ‘waar komt uw familie vandaan?’. De vraag laat zich stellen of de factoren die van de Deltamethode een effectief hulpmiddel maken nog steeds van belang zijn waar het gaat om cliënten met een niet-westerse achtergrond.

Interculturele hulpverlening

Volgens Vollebergh (2002) is er in onderzoek te weinig aandacht besteed aan allochtone jongeren in de Nederlandse jeugdzorg. Hierdoor zijn vele kansen gemist in hulpverlening aan allochtone jongeren en hun ouders. Daarentegen is binnen de geestelijke gezondheidszorg wel meer onderzoek gedaan naar interculturalisatie. Deze literatuur zal worden gebruikt om een indruk te krijgen van de interculturele hulpverlening.

Problemen in de hulpverleningsrelatie kunnen ontstaan door cultuurverschillen. Kortmann (2006) geeft de oorzaak van deze problemen weer aan de hand van drie metaforen van het dynamische begrip cultuur. Allereerst wordt de oorzaak van cultuurverschillen uitgelegd als kennis. Een hulpverlener moet het vermogen hebben zich in te leven in de cliënt om een vertrouwensrelatie te kunnen opbouwen. Wanneer een hulpverlener niet weet hoe de cliënt in het leven staat en welke normen en waarden richting geven aan zijn of haar leven, leidt dit tot een onvermogen van inleving (Harran, 2002; Kortmann, 2006). Dit gegeven werkt ook andersom. De kwaliteit van de hulpverlenersrelatie neemt toe wanneer cliënten begrijpen hoe er wordt gedacht over de zorg of behandeling in de hulpverlenerssector. Goede voorlichting is daarom van groot belang.

De tweede metafoor van cultuur is cultuur als spel, waarbij de cultuurverschillen worden verklaard door verschil in spelregels (Kortmann, 2006). De omgang van Nederlanders wordt vaak getypeerd als direct. Hulpverleners willen gelijk problemen bespreken bij het eerste contact. Voor de cliënt kan een informeel praatje, voordat de werkelijke zaken op tafel komen, prettiger zijn.

De derde metafoor van cultuur om cultuurverschillen uit te leggen is het verschil in model voor de werkelijkheid (Kortmann, 2006). De casestudy van Kromhout, Eldering en Knorth (2000) is een voorbeeld van verschil in model voor de werkelijkheid. Zij tonen aan dat bij ouders en een jeugdzorgmedewerker met dezelfde etnische en culturele achtergrond en een gezamenlijke taal er grote discrepantie kan bestaan in de modellen voor de werkelijkheid. Het verschil leek vooral beïnvloed door het grote verschil in opleiding tussen de ouders en de hulpverlener.

Dit voorbeeld laat tevens zien dat de Marokkaanse cultuur of de migrantencultuur niet statisch is. Het gaat om een combinatie van individuele psychologische en maatschappelijke ervaringen die zowel gevormd zijn in het land van herkomst, als in het nieuwe land. Onder andere discriminatie, sociale achterstand en heimwee zijn daarin van invloed (Kortmann, 2006). Echter, ieder individu heeft andere ervaringen en reageert anders op ervaringen. Een gemeenschappelijke richting van culturele verandering hoeft er niet te zijn bij migranten (Shadid, 2007). Het gaat om dynamische processen waarbij er evengoed rekening gehouden moet worden met de opleiding, sociaal-economische status, leeftijd of specifieke omstandigheden van de ontmoeting (Van Dijk, 1989). Daar wordt aan voorbij gegaan wanneer de migrantencultuur van een cliënt als belangrijke factor wordt gezien in het mislukken van hulpverlening.

Cultuur is voor de jeugdbescherming de context waarin kinderen opgroeien en waaraan zij zelf bijdragen. Bij kindermishandeling en jeugdbescherming is het besef van dynamisch cultuurbegrip daarom een essentiële kwestie. Cultuur geeft de basis voor definities van mishandeling en verwaarlozing en reacties die zijn ontwikkeld om kinderen te beschermen en misbruik te voorkomen. Daarbij moet wel gezegd worden dat er weinig directe verwijzingen zijn naar cultuur als oorzaak of context voor het voorkomen van mishandeling (Gough & Lynch, 2002; Harran, 2002).

Naast het indelen van culturen naar nationaliteit, zoals de Nederlandse of Indiase cultuur, wordt ook gebruik gemaakt van een dichotome indeling van ik- of wij-culturen. Deze indeling is echter kunstmatig en vooral een ideaal om verschillen begrijpelijk te maken (Kortmann, 2006). Men kan zich afvragen of een dichotome verdeling recht doet aan de complexiteit van cultuur want de normen en waarden uit de zogenaamde ik- en wij-culturen komen zowel voor bij individuen uit Nederlandse als bij niet-westerse culturen (Harwood, Schölmerich & Schultze, 2000; Killen en Wainryb, 2000; Reaff, Marks & Greenfield; Suizzo, 2007). Volgens Shadid (2002) komt door deze dichotome verdeling de nadruk te liggen op intergroepverschillen in plaats van op interpersoonlijke verschillen. Stereotypering van een bepaalde groep gaat daarmee voorbij aan de vraag of dit ook geldt voor een individu uit die groep.

Stereotypering en generalisering als gevolg van een vereenvoudigd wereldbeeld, een statische begrip van cultuur en de dichotome indeling van culturen, zijn een gevaar voor de hulpverlening (Harran, 2002; Killen & Wainryb, 2000; Shadid, 2007). Hulpverleners zien alleen nog maar bevestigingen van dit beeld, terwijl deze kennis niet hoeft te kloppen voor een individuele cliënt. Uiteindelijk kan dit leiden tot het verklaren van problemen in de hulpverlening door cultuurverschillen tussen cliënt en professional. Een op kennis gerichte aanpak zou daarmee kunnen leiden tot ‘verlammende schijnzekerheid’, waarbij de professional te snel conclusies trekt (Shadid, 2007; Van Dijk, 1989). Wanneer de culturele achtergrond als oorzaak van falende hulpverlening wordt gegeven, gaat de hulpverlener voorbij aan zijn of haar eigen rol in het interculturele contact.

Rol en interculturele competenties van de hulpverlener in intercultureel contact

De rol van de professional wordt in de jeugdzorg steeds vaker een onderwerp van onderzoek. Vooral nu blijkt dat de hulpverlener veel invloed heeft op de resultaten van de hulp (Van Yperen et al., 2010). Hulp structureren, de cliënt motiveren en een goede relatie met de cliënt kunnen opbouwen, worden gezien als positieve eigenschappen van een hulpverlener

(Pijnenburg, 2010). Dit geldt ook voor hulp aan niet-westerse cliënten. Wanneer er een goede vertrouwensrelatie is opgebouwd groeit de welwillendheid om klachten te bespreken en vormt taal minder een obstakel (Van Dijk, 1989).

Echter, volgens Shadid (2007) laat de praktijk zien dat hulpverlenersinstanties niet voldoende toegerust zijn op het bieden van adequate hulp aan niet-westerse cliënten. Eén van de redenen dat hulpverleners nog veelal de nodige interculturele competenties missen is dat er weinig vooruitgang is geboekt in zowel de wetenschap als in de praktijk op dit gebied (Ecklund & Johnson, 2007; Shadid, 2007). Om een interventie effectief te laten zijn, is het noodzakelijk dat jeugdbeschermers cultureel competent zijn (Leung, Monit Cheung & Stevenson, 1994). Culturele competentie is geen product, maar een proces (Ecklund & Johnson, 2007). Het gaat om het vermogen om optimale professionele hulp te bieden, rekening houdend met zowel eigen culturele en sociale achtergrond als met die van de cliënt (Shadid, 2007). In de huidige literatuur wordt culturele competentie uitgelegd aan de hand van drie componenten, te weten: kennis, vaardigheden en houding (Leung, Monit Cheung & Stevenson, 1994).

Kennis van culturele achtergronden is noodzakelijk om interpretatiefouten of inefficiënte hulpverlening bij cultuurverschillen te voorkomen (Shadid, 2007). Maar door kennis van cultuurverschillen tussen professional en cliënt als fundamenteel te beschouwen wordt voorbijgegaan aan de heterogeniteit binnen culturen. Individuele verschillen gaan op in een vereenvoudigd beeld, met een aantal sleutelementen van de groepscultuur (Van Dijk, 1989). De aanname dat een professional *de* Antilliaans cultuur moet kennen om cliënten die oorspronkelijk van de Antillen komen te kunnen helpen, is maar voor een klein deel waar. *De* Antilliaan bestaat tenslotte net zo min als *de* Nederlander (Kortmann, 2006). Waar de cultuur van een ander als statisch en voor de hele ‘groep’ geldt, is men wel veelal bewust van de diversiteit binnen de eigen groepscultuur. Daarbij wordt het eigen gedrag gezien als een natuurlijke, logische en rationele reactie op situatie, waar ‘hun’ gedrag wordt bepaald door de irrationele cultuur (Shadid, 2007). Er is dus meer nodig dan kennis alleen. Deskundigheid in de vorm van vaardigheden en houding zijn onlosmakelijk verbonden met kennis (Van Dijk, 1989).

Communicatie is een belangrijke vaardigheid in de hulpverlening, die verder gaat dan taal (Lustig & Koester, 2003). Shadid (2007) gebruikt een brede definitie van interculturele communicatie, waarbij communicatie wordt geïnterpreteerd als elk contact tussen twee of meerdere personen. Non-verbale communicatie is daar eveneens een belangrijk onderdeel van (Ludwig & Koester, 2003). Miscommunicatie wordt niet zozeer veroorzaakt door

daadwerkelijke taal- en cultuurverschillen bij interculturele ontmoetingen, maar eerder door fixatie op mogelijke verschillen. Belangrijke factoren die hieraan kunnen bijdragen zijn zijn beeldvorming en de persoonlijke communicatievaardigheden van de hulpverlener (Shadid, 2007). Inzicht in factoren die van invloed zijn op interculturele communicatieprocessen zijn dan ook van groot belang voor een hulpverlener. Naast communicatie vraagt interculturele hulpverlening om empathische vaardigheden. Daaronder valt het bewust worden van de eigen vooroordelen en vermijden van generaliserende opvattingen. Tevens is het van belang dat een hulpverlener leert overeenkomsten te zien tussen hem- of haarzelf en de cliënt omdat dit de culturele afstand verkleint (Shadid, 2007).

Zoals eerder gesteld zit de mogelijke oorzaak van het niet goed afronden van hulpverlening in het gevaar van generalisering en stereotypering (Harran, 2007; Shadid, 2007). Hierbij gaat het om een bevooroordeelde houding die een hulpverlener bij intercultureel contact inneemt, de derde component van culturele competentie. Het is volgens Shadid aannemelijk om te stellen dat negatieve opvattingen over anderen van invloed zijn op het interpreteren van het gedrag van de ander. Dit geldt ook voor contact met cliënten met een Nederlandse achtergrond. Echter, een vooringenomen houding heeft hier een minder problematisch effect omdat de aannames die gedaan worden veelal meer persoonlijk gericht zijn in plaats van op groepsniveau (Shadid, 2007).

Vraagstelling

Uit de wetenschappelijke literatuur wordt duidelijk dat de rol van de hulpverlener in het interculturele contact van groot belang is voor goede resultaten in de hulpverlening. De hulpverlener moet in staat zijn om aansluiting te vinden bij iedere cliënt, dus ook cliënten met een niet-westerse achtergrond. Het aansluiten bij de cliënt vergt kennis, houding en vaardigheden van de hulpverlener. Aangezien cultuur verschilt per individu, moet de hulpverlener bij iedere cliënt kunnen aansluiten. Maar wordt dit ook in de praktijk zo ervaren? Naast de rol van de jeugdbeschermer moet de universele inzetbaarheid van de Deltamethode worden meegenomen. In dit onderzoek staat dan ook de volgende vragen centraal: *1) Wat zijn ervaringen in de jeugdbescherming met de Deltamethode? 2) Welke knelpunten komen werkers uit de jeugdbescherming tegen bij het werken met cliënten met een niet-westerse achtergrond? 3) In hoeverre vraagt het werken met niet-westerse cliënten andere competenties van jeugdbeschermers en hoe zouden deze moeten worden ingevuld?*

Onderzoeksmethoden

Design

Voor dit beschrijvende onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoeksdesign. De dataverzameling omvatte drie methoden: open interviews met zes jeugdbeschermers, een focusgroep met vier gedragsdeskundigen en een dossieronderzoek aan de hand van zeventien dossiers.

Instrumenten

Bij alle drie de methoden is gewerkt met een topiclijst.

In de semi-gestructureerde interviews werden drie thema's behandeld. Het eerste thema is het werken met de Deltamethode. Hier werd onder andere ingegaan op wat wel en niet werd gebruikt tijdens de werkzaamheden van jeugdbeschermers. Het tweede thema was de interculturalisatie in de jeugdbescherming, waarbij de ervaringen van de jeugdbeschermers met cliënten met een niet-westerse achtergrond werden besproken. Tot slot werd ingegaan op de rol van de jeugdbeschermer bij intercultureel contact en de interculturele competenties van de jeugdbeschermer daarbij.

Met vier gedragsdeskundigen is een focusgroep gehouden. Aangezien gedragsdeskundigen in hun team meerdere jeugdbeschermers hebben en jaarlijks meer zaken hebben, werd verwacht dat zij een breder beeld konden geven van interculturele jeugdbescherming. Allereerst werd gevraagd naar ervaringen met en een algemene indruk van het werken met cliënten met een niet-westerse achtergrond. In het tweede deel zijn een aantal stellingen besproken omtrent de bruikbaarheid van de Deltamethode bij niet-westerse cliënten, de rol van cultuur in interculturele jeugdbescherming en interculturele competenties van de jeugdbeschermer.

In de dossieranalyse is er, naast algemene persoonskenmerken, gekeken naar het plan van aanpak, voor zover deze aanwezig was, en de contactjournaals.

Procedure

De selecte steekproef bestond uit zes jeugdbeschermers verspreid over drie teams uit dezelfde regio. Van Bureau Jeugdzorg Gelderland zijn alle teamleiders van deze regio gemaild met de vraag of zij jeugdbeschermers in hun team hadden die wilden meewerken aan een onderzoek naar ervaringen van jeugdbeschermers met niet-westerse cliënten en de Deltamethode. Geïnteresseerde jeugdbeschermers hebben vervolgens zelf contact opgenomen. De interviews vonden plaats op het kantoor bij de jeugdbeschermers in een afgesloten ruimte en duurde

ieder ongeveer een uur. Tijdens het interview is toestemming gevraagd voor opname met een geluidsrecorder en inzage in alle dossiers van de jeugdbeschermer.

Via een contactpersoon is een contact tot stand gebracht met één van de gedragsdeskundigen in een jeugdzorgregio. De gedragsdeskundigen van deze regio houden elke week een overleg, waarbij ik eenmalig kon aanschuiven voor de focusgroep. Met toestemming van de gedragsdeskundigen is het gesprek opgenomen met een geluidsrecorder. De focusgroep vond plaats op kantoor bij de gedragsdeskundigen in een afgesloten kamer en duurde één uur.

Van iedere geïnterviewde jeugdbeschermer zijn drie dossiers bestudeerd, één van een autochtone cliënt en twee van cliënten met twee ouders met een niet-westerse achtergrond. Hierbij ging het om zaken die op 1 april 2010 nog niet waren afgesloten. Er waren meerdere criteria waarop de dossiers zijn gekozen. Uit deze cases zijn per categorie aselekt de dossiers per jeugdbeschermer gekozen. Bij één van de jeugdbeschermers is slechts van één cliënt met een niet-westerse achtergrond geselecteerd, omdat zij niet meer cliënten had die aan de criteria voldeden. Van iedere casus werden zowel het digitale dossier als het papieren dossier bestudeerd.

Respondenten

Het onderzoek betrof zes jeugdbeschermers, vier gedragsdeskundigen en zeventien dossiers. In tabel 1 zijn de eigenschappen van de betreffende jeugdbeschermers terug te vinden.

De jeugdbeschermers zijn allen werkzaam bij Bureau Jeugdzorg Gelderland in een stedelijke regio. De leeftijd van de jeugdbeschermers varieert van 26 tot 59 jaar, met een gemiddelde van 40 jaar. Het aantal jaren werkervaring als jeugdbeschermer ligt tussen de 1 en 21 jaar, met een gemiddelde van 7 jaar. In totaal hebben zij 137 cases gehad tussen 1 april 2009 en 1 april 2010, waarvan 35 cliënten met een niet-westerse achtergrond. Zeventien verschillende nationaliteiten kwamen hierin voor bij de jeugdbeschermers: Antilliaans, Surinaams, Turks, Marokkaans, Egyptisch, Servisch, Bosnisch, Italiaans, Kosovaans, Afghaans, Chinees, Somalisch, Kaapverdisch, Hindoeestaans, Native-Amerikaans, Gambiaans en Irakees. Benadrukt dient te worden dat Bureau Jeugdzorg Gelderland niet structureel de culturele achtergrond van de cliënten registreert waardoor geen algemeen beeld geschetst kan worden van de verdeling autochtone en niet-westerse cliënten. Tevens is bij tabel 1 op te merken dat niet iedere jeugdbeschermer ten tijde van het interview een Deltacertificaat bezat. Deze jeugdbeschermers waren al wel bezig met de cursus, maar hadden deze nog niet afgerond. Beiden gaven aan wel te weten wat de kern van de Deltamethode inhoudt.

Tabel 1.

Eigenschappen respondenten interviews.

Nr.	Geslacht	Delta-certificaat	Aantal cases ¹	Aantal niet-westerse cases ¹	Caseload
1	Vrouw	Ja	21	16	19
2	Vrouw	Ja	35	1	17
3	Vrouw	Ja	18	4	14
4	Vrouw	Nee	18	3	20
5	Vrouw	Ja	25	3	20
6	Vrouw	Nee	20	8	15

¹ Tussen 1 april 2009 en 1 april 2010

De volgende eigenschappen over de respondenten van de focusgroep zijn bekend. Alle vier de gedragsdeskundigen zijn vrouw en werkzaam bij Bureau Jeugdzorg Gelderland in dezelfde regio. De leeftijden liggen tussen de 26 en 38 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 31 jaar. De werkervaring varieert van 0,5 jaar tot 8 jaar, met een gemiddelde van 4,5 jaar werkervaring.

De leeftijd van de cliënten heeft een spreiding van 4 tot 17 jaar met een gemiddelde van 11 jaar. Van de zeventien cases heeft bij acht beide ouders het gezag, bij zeven cases alleen de moeder, bij een case de oma en bij de laatste case heeft Bureau Jeugdzorg het gezag over de cliënt. De duurt van de OTS verschilt van twee tot 151 maanden, met een gemiddelde van 41 maanden. Overige eigenschappen van de cliënten van wie de dossiers zijn bestudeerd, staan in tabel 2. Opvallend is dat vrijwel alle jeugdigen met een niet-westerse achtergrond zijn geboren in Nederland. In de dossiers werd gerefereerd aan het land van herkomst van de ouders als culturele achtergrond. Tijdens het dossieronderzoek is uitgegaan van de culturele achtergrond zoals vermeld in de dossiers.

Tabel 2.

Eigenschappen cliënten uit dossieronderzoek.

Nr.	Geslacht	Geboorteland	Geboorteland moeder	Geboorteland vader
1	Vrouw	Curaçao	Curaçao	Onbekend
2	Man	Irak	Irak	Irak
3	Vrouw	Nederland	Nederland	Nederland
4	Man	Nederland	Turkije	Turkije
5	Man	Nederland	China	China
6	Vrouw	Nederland	Nederland	Nederland
7	Man	Frankrijk	Somalië	Onbekend
8	Man	Nederland	Congo	Congo
9	Vrouw	Nederland	Nederland	Nederland
10	Man	Nederland	Egypte	Egypte
11	Vrouw	Nederland	Nederland	Nederland
12	Man	Nederland	Curaçao	Onbekend
13	Man	Nederland	Turkije	Turkije
14	Vrouw	Nederland	Nederland	Nederland
15	Man	Nederland	Servië	Bosnië
16	Man	Nederland	Marokko	Marokko
17	Vrouw	Nederland	Nederland	Onbekend

Analyse

Voor het analyseren van de data is gebruik gemaakt van het computerprogramma MAXqda 10. Hiervoor is gekozen omdat de betrouwbaarheid van de analyse toeneemt ten opzichte van handmatig labelen (Boeije, 2008). In dit programma is een codeboom gemaakt, gebaseerd op de literatuur die besproken is in het theoretisch kader. De getranscribeerde interviews en focusgroep zijn alle middels deze codeboom gelabeld. Per zin is gekeken welk label het beste aansloot. Vervolgens zijn per onderzoeksvraag de bijbehorende code met gelabelde tekst uitgeprint en geanalyseerd. De data uit de dossiers zijn handmatig middels tabellen gestructureerd. De resultaten uit de focusgroep met de gedragsdeskundigen zullen als kader dienen, waarna de ervaringen van de jeugdbeschermers worden besproken. De gegevens uit het dossieronderzoek zijn ter ondersteuning van de ervaringen van de jeugdbeschermers.

Resultaten

In deze studie naar interculturalisatie in de jeugdbescherming staan de drie eerder genoemde vragen centraal. Per vraag worden de resultaten uit de focusgroep, de interviews en het dossieronderzoek behandeld.

1. Ervaringen met de Deltamethode

De eerste onderzoeksvraag betreft ervaringen van de gedragsdeskundigen en de jeugdbeschermers met de Deltamethode. Daarbij werd ingegaan op het gebruik van de werkwijze en de universele inzetbaarheid hiervan.

Gedragsdeskundigen

Tijdens de focusgroep is alleen gesproken over het gebruik van de Deltamethode specifiek bij niet-westerse cliënten. De gedragsdeskundigen waren van mening dat de Deltamethode universeel inzetbaar is, mits de gebruiker ervan kennis heeft over de cultuur van de cliënt. Vanuit de kernwaarde dat je moet aansluiten bij de cliënt zou het mogelijk moeten zijn om de werkwijze bij alle cliënten in te zetten, dus ook bij diegene met een niet-westerse achtergrond.

Echter, de Deltamethode is met een westerse bril ontwikkeld, zo werd gesteld tijdens de focusgroep. Volgens één van de gedragsdeskundigen lijkt daarmee te worden uitgegaan van de universaliteit van de werkwijze van de Deltamethodiek. Hier werden vraagtekens bij gezet en er werd toegevoegd dat er te weinig ‘knowhow’ is van andere culturen, waardoor je niet weet of het universeel kan worden ingezet.

‘...Delta gaat er natuurlijk heel erg vanuit dat je ouders laat praten, laat zeggen, laat doen. Het is een methodiek die uitgaat van de eigen kracht van ouders. [Gedragsdeskundige A] ...Van ideeën van ouders en als je al een hele andere cultuur hebt, bijvoorbeeld die van de Russische cultuur van tien jaar terug, waarbinnen eigen ideeën juist niet gestimuleerd werden’ [Gedragsdeskundige B]

Het positioneren van de OTS, naast aansluiten bij de cliënten de kernvaardigheid volgens de Deltamethode, werd door de gedragsdeskundigen in twijfel getrokken waar het niet-westerse cliënten betreft. De directe manier van communiceren die hier van jeugdbeschermers wordt verwacht kan onbeleefd overkomen en verkeerd uitpakken als dat ongebruikelijk is in een gezin. Dit kan ook bij Nederlandse gezinnen, maar jeugdbeschermers

zouden bij deze gezinnen beter kunnen aanvoelen wat ongeleefd is vergeleken met niet-westerse gezinnen waar ze de omgangsvormen niet of minder goed kennen.

Jeugdbeschermers

Uit de interviews met de zes jeugdbeschermers zijn diverse soorten ervaringen met de Deltamethodiek naar voren gekomen.

Algemeen oordeel Het algemene oordeel over de Deltamethode wisselde per jeugdbeschermer. De meesten waren positief, mits het niet sec gebruikt wordt zoals is voorgeschreven. Eén respondent noemde het een kapstok waaraan zij alles overzichtelijk kan ophangen. Een andere jeugdbeschermer was van mening dat de benaderingswijze van de Deltamethode (een rol meer als coach dan als hulpverlener) positieve uitwerkingen heeft op het resultaat. Zij gaf aan het een grote verandering te vinden voor de werkers, maar noemde het een perfectie manier van werken als de juiste omstandigheden aanwezig zijn. Andere jeugdbeschermers waren minder positief. Een respondent vindt bijvoorbeeld dat werkers een methode opgeplakt krijgen die zij twintig jaar geleden ook al gebruikten. De Deltamethode is alleen uitvoeriger uitgeschreven. Zij ziet wel het nut in van de aansluiting bij de cliënt, maar is het niet eens met de aanname dat je bij iedere cliënt kunt aansluiten.

Deltamethode in de praktijk De jeugdbeschermers waren het erover eens dat de Deltamethode een werkwijze is die aangepast kan worden aan de cliënt en de werker. Zij zien het als een gedachtegoed dat handvatten biedt hoe te werk te gaan. Welke handvatten gebruikt worden hangt af van diegene die je voor je hebt en wat aansluit bij de jeugdbeschermer. Daarbij kwam uit de interviews naar voren dat alle elementen van de methode sterk met elkaar verweven zijn. De onderzoekshouding en positieve benadering (uitgangspunten) worden bijvoorbeeld gebruikt om een sterkte- en zwakteanalyse te maken (stappenplan) en zouden kunnen bijdragen aan de aansluiting met de cliënt.

'...Daar merk ik dat ik wel heel duidelijk de sterke en zorgpunten met de cliënten doorneem. En ook met de kinderen. En dat vind ik wel heel erg leuk. Ze gaan nadenken, je ziet ze ook groeien, vooral bij de sterke punten, als ik teruggeef nou dat heeft je moeder gezegd, nou dan zie je het kind echt groeien. Daarmee werk ik dus wel met het plan heel duidelijk, maar dat doe ik niet letterlijk met de papieren ook voor me hoor, dat schrijf ik gewoon op.' [Jeugdbeschermer A]²

² De letters zijn willekeurig gekozen en corresponderen niet met de cijfers uit tabel 1 waarin eigenschappen van de jeugdbeschermers worden weergegeven.

Het wisselt wat de jeugdbeschermers voor zichzelf uit de Deltamethode halen. Zo nemen alle jeugdbeschermers wel de zes uitgangspunten mee in hun werk, maar de mate waarin ze hieraan vasthouden verschilt. Het planmatig werken bijvoorbeeld gebruiken de jeugdbeschermers door middel van een *plan van aanpak*, wat het resultaat is van het stappenplan. Echter, één van de jeugdbeschermers gaf aan de stappen slechts globaal in haar hoofd te hebben tijdens het werken, waar een andere jeugdbeschermer vrijwel altijd met een blanco plan van aanpak aan het werk gaat, om stap voor stap een plan op te stellen.

Van de zes uitgangspunten van de Deltamethode wordt de centrale plek van de ontwikkeling en veiligheid van het kind als zeer belangrijk ervaren. Waar voorheen nog onbedoeld de aandacht naar ouderproblematiek ging, worden de jeugdbeschermers er vanuit de Deltamethode op gewezen dat het kind voorop staat. Ook uit de analyse van dossiers kwam dit uitgangspunt sterk naar voren. In alle plannen van aanpak die zijn bestudeerd werd de positieve ontwikkeling en veiligheid van het kind als wenselijke ontwikkelingsuitkomst genoemd.

Nadelen Door meerdere jeugdbeschermers wordt genoemd dat de Delta een goede methode is, maar dat het niet haalbaar is met een hogere caseload dan staat aangegeven in het Deltaplan. Door een te hoge caseload is er te weinig tijd om bijvoorbeeld wekelijks bij gezinnen langs te gaan. Terwijl dit wel bijdraagt aan de aansluiting bij de cliënt. Het zou volgens meerdere jeugdbeschermers wenselijk zijn om het gehele plan van aanpak gezamenlijk met ouders en kind op te stellen, maar dit is niet mogelijk gezien de tijdsdruk. Om ervoor te zorgen dat het niet alleen een plan wordt van de jeugdbeschermer, wordt het besproken en aangepast met de cliënt. Ook dit wordt bevestigd door resultaten uit het dossieronderzoek. Een deel van de jeugdbeschermers heeft genoteerd het plan van aanpak mondeling met de cliënt te hebben besproken, waar andere jeugdbeschermers aangaven het plan te hebben opgestuurd en eventueel commentaar van de cliënt te hebben toegevoegd.

Verder wordt de taligheid van de methode als minpunt genoemd. De manier van werken is erg verbaal en vergt daarbij een uitgebreide verslaglegging die door zowel cliënten als medewerkers van de rechtbank gelezen moet worden. Uit de dossieranalyse blijkt dat het plan van aanpak veelal minimaal tien pagina's omvat. Voor de meerderheid van de doelgroep van de jeugdbescherming, waaronder de niet-westerse cliënten, is veel lezen en praten in de Nederlandse taal niet vanzelfsprekend, zo gaven de jeugdbeschermers aan. Het eigen maken van een plan van aanpak kan daarmee worden bemoeilijkt. Zo was ook te zien dat de mate waarin het discours van hulpverleners in de dossiers terug te zien was verschilde. Waar in dossier *A* gesproken wordt over strijd waarin het kind zit, staat in dossier *B* de strijd

omschreven aan de hand van een term uit de hulpverlening, namelijk loyaliteitsconflict. Wat de invloed van de jeugdbeschermer en de gedragsdeskundige hierop is, is niet duidelijk.

‘Ontwikkelingsbedreiging: De veiligheid van het kind word bedreigd door conflicten thuis tussen moeder en broer.

Gewenste uitkomst: Kind wordt niet ingezet door moeder en broer in hun strijd.’ [Dossier A]³

‘Ontwikkelingsbedreiging: Kind zit in een loyaliteitsconflict tussen ouders.

Gewenste uitkomst: Er is een positief en wederkerig contact tussen kind en zijn vader en moeder.’ [Dossier B]³

Culturele sensitiviteit Meerdere discrepanties komen naar voren in de meningen van de jeugdbeschermers omtrent de culturele sensitiviteit van de Deltamethode. Zo is deze methode volgens jeugdbeschermer C een erg ‘witte’ methode, onder ander omdat het kind centraal stellen een belangrijk uitgangspunt is. Volgens haar staat in diverse gezinnen met een niet-westerse achtergrond niet het kind centraal. Tegelijk geeft zij aan het een belangrijk uitgangspunt te vinden, mits je wel het kind centraal stelt binnen de context van de leefomgeving, aangezien dit iets anders betekent bij Antilliaanse gezinnen dan bij Nederlandse gezinnen.

Jeugdbeschermer B noemde het een restrictie dat de Deltamethode niet specifiek gericht is op cliënten met een andere achtergrond dan de Nederlandse. Tegelijkertijd vindt ze het een benaderingswijze, die maakt dat je vanuit respect en terughoudendheid naar zaken kijkt. Als die houding wordt aangenomen, is de Deltamethode in principe voor alle doelgroepen. Volgens deze jeugdbeschermer moeten er dan wel handvatten in de vorm van kennis gegeven worden om te weten hoe met cliënten uit een andere cultuur dient te worden omgegaan.

Conclusie

Over de ervaringen met de Deltamethode kan het volgende worden geconcludeerd. De manier waarop de Deltamethode wordt ingezet, verschilt per jeugdbeschermer, evenals het algemene oordeel over deze vernieuwde werkwijze. Over de inzetbaarheid van de methode bij niet-westerse cliënten werd geen eenduidig antwoord geven. Volgens de vier gedragsdeskundigen is de aansluiting met de cliënt een belangrijk uitgangspunt van de

³ De letters zijn willekeurig gekozen en corresponderen niet met de cijfers uit tabel 2 waarin eigenschappen van cliënten worden weergegeven.

Deltamethode. Daarmee zou deze methode goed kunnen passen bij iedere cliënt, dus ook cliënten met niet-westerse achtergrond. Echter, dit is eveneens afhankelijk van de jeugdbeschermer. De Deltamethode geeft wel handvatten in de vorm van algemene richtlijnen, maar geen specifieke handvatten voor het werken met niet-westerse ouders. Volgens zowel jeugdbeschermers als de gedragsdeskundigen is dit wel nodig, omdat er nu weinig kennis is van andere culturen.

2. Knelpunten in de interculturele hulpverlening

De tweede onderzoeksvraag betreft de ervaringen van de gedragsdeskundigen en de jeugdbeschermers in de interculturele hulpverlening. Daarbij werd ingegaan op knelpunten bij het werken met niet-westers cliënten, het verschil tussen werken met cliënten met een Nederlandse en een niet-westerse afkomst en de rol van cultuur in interculturele hulpverlening.

Gedragsdeskundigen

Kader van ondertoezichtstelling (OTS) Jeugdbeschermers krijgen van de rechters een opdracht mee dat binnen bepaalde kaders moet worden uitgewerkt. Snel handelen om de situatie te verbeteren is dan een prioriteit, waar door tijdsgebrek soms voorbij wordt gegaan aan aansluiting vinden bij de cliënt. De gedragsdeskundigen stelden dat dit altijd een lastig punt is, maar extra lastig bij cliënten die niet bekend zijn met het Nederlandse systeem of bij wie redenen voor OTS niet gegrond zijn vanuit de cultuur van het gezin.

Conflicterende culturele normen en waarden De gedragsdeskundigen gaven aan het lastig te vinden dat cliënten een cultuur van huis uit hebben, maar dat deze cliënten tegelijkertijd in aanraking komen met een samenleving waar andere normen en waarden centraal staan. Wanneer deze twee botsen, wordt dat ervaren als een dilemma, waarbij men zich afvraagt welke leidend is. Uithuisplaatsing werd hierbij als voorbeeld gegeven.

'Ik denk dat wij eigenlijk daarbij onze Nederlandse grens trekken, maar dat je intern wel die dilemma's voelt. Sterker dan bij een kind dat je uit een gezin plaatst met een Nederlandse achtergrond en in een Nederlands pleeggezin plaatst.' [Gedragsdeskundige B.] *'Ja, want je verwacht van zo'n gezin, pas je maar aan, aan dat pleeggezin. Terwijl je bij een gezin met een niet-westerse achtergrond nadenkt over de gevolgen wanneer je een kind in een gezin met andere cultuur plaatst.'* [Gedragsdeskundige C.]

Miscommunicatie Een taalbarrière is veelal van invloed op mogelijke miscommunicatie tussen jeugdbeschermers en cliënten met een niet-westerse achtergrond en

daarmee op de relatie, zo stelden de gedragsdeskundigen. Echter, het niet begrijpen van elkaars normen, waarden en interpretaties is volgens de gedragsdeskundigen minstens even belangrijk als oorzaak voor miscommunicatie.

Rol van cultuur Volgens de gedragsdeskundigen zou de factor cultuur niet bepalend moeten zijn in het mislukken van de hulpverlening. Daarbij werd opgemerkt dat elk gezin een eigen cultuur heeft, waar de jeugdbeschermers op aan moet sluiten voor het opbouwen van een goede relatie. De cultuur van de cliënt is dan altijd een belangrijk onderdeel, maar als de jeugdbeschermer dit niet ziet als belemmerende factor, hoeft dit geen knelpunt te zijn in de hulpverlening. Wanneer de cultuur van een cliënt weerstand oproept bij een jeugdbeschermer, zet een jeugdbeschermer zich er wellicht minder toe om aansluiting te vinden. Daarmee maakt de werker de factor cultuur bepalend, terwijl dit niet zo hoeft te zijn.

Behoefte De mate waarin een organisatie weet heeft van de culturen waar zij mee te maken hebben, zou een bepalende factor van slagen zijn, zo stelden de gedragsdeskundigen. Medewerkers met een andere achtergrond dan de Nederlandse dragen hieraan bij. Volgens de gedragsdeskundigen zou kennis die er niet is binnen een organisatie gehaald kunnen worden door contact te onderhouden met sleutelfiguren uit bijvoorbeeld de Turkse of Afghaanse gemeenschap.

Jeugdbeschermers

De knelpunten die uit de ervaringen van de jeugdbeschermers naar voren kwamen, kunnen worden onderverdeeld in twee typen. Allereerst is aandacht geschonken aan knelpunten gerelateerd aan cultuurverschillen, waaronder omgangsvormen, definiëring van begrippen, cultureel bepaalde problematiek en verwachtingen van de hulpverlening. Vervolgens worden de knelpunten besproken die niet minder direct gerelateerd zijn aan cultuurverschillen, namelijk miscommunicatie en tijd.

Algemene ervaringen met interculturele hulpverlening Diverse typen ervaringen met niet-westerse cliënten kwamen uit de interviews met de jeugdbeschermers naar voren. Twee jeugdbeschermers spraken in overwegend negatieve termen wanneer zij hun ervaringen vertelden, zoals bedreigingen en intimidatie. Het moeilijk begrijpen en doorgronden van de cliënt speelt daarbij een rol. Eén jeugdbeschermer sprak daarentegen haar voorkeur uit voor niet-westerse cliënten, omdat zij vaker knelpunten ervoer bij Nederlandse cliënten. De overige drie jeugdbeschermers beschreven hun ervaringen overwegend in positieve termen. Hoewel ook zij tegen minder positieve aspecten van interculturele jeugdbescherming aanliepen zoals tijdsgebrek, gaven zij aan het interessant te vinden meer te weten te komen

van andere culturen. Wel werd door alle jeugdbeschermers het werken met niet-westerse cliënten anders ervaren dan werken met cliënten met een Nederlandse achtergrond. Daarbij is bij cases met niet-westerse cliënten sterk de behoefte om collega's als klankbord te hebben, om zo elkaar scherp te houden en gebruik te maken van elkaars kennis.

'... het is anders om met moslimgezinnen te werken dan met Antilliaanse gezinnen. Het is zelfs anders om met vluchtelingen uit Slowakije te werken, dan met Nederlandse. Ja, iedere culturele achtergrond brengt weer zijn aparte dingen mee'. [Jeugdbeschermer B]².

Verskil in omgangsvormen. Een kenmerkend punt van interculturele hulpverlening is volgens de jeugdbeschermers dat zij in aanraking komen met cliënten van wie ze niet weten wat de gebruikelijke regels en omgangsvormen zijn. Er is een bewustzijn dat er verschillen bestaan, maar tegelijkertijd gaf het merendeel van de geïnterviewden aan veelal geen weet te hebben wat de verschillen in omgangsvormen zijn.

'...Dat bij buitenlandse gezinnen, ja, dat het temperament naar elkaar toe, erg groot is en dat ze toch meer schreeuwen naar elkaar dan als je in een Nederlands gezin bent. Maar misschien is dat schreeuwen of harder praten, is dat dan wel weer een hele normale manier van communiceren. Terwijl jij daar heel erg van schrikt en denkt, ho dit is een bedreiging. Dus ja, zulke verschillen, dat is wel handig om te weten, zodat je daar bij kunt aansluiten.' [Jeugdbeschermer C]²

Er wordt op verscheidene manieren omgegaan met de verschillen in omgangsvormen. Jeugdbeschermer A gaf aan bij cliënten met een niet-westerse achtergrond bewust te zijn van de mogelijke verschillen in man-vrouwverhoudingen en zich hieraan aan te passen waar mogelijk. Wanneer een man dominant is in een gezin met een Nederlandse achtergrond, heeft zij eerder de neiging om hier tegenin te werken vanuit het idee dat gelijke status van man en vrouw in Nederland belangrijk is. Daarbij wordt verwacht dat gezinnen met een Nederlandse achtergrond bekend zijn met deze waarde en zich hier aan aanpassen. Jeugdbeschermer C daarentegen was van mening dat het niet normaal is voor Nederland dat je vanwege je sekse niet serieus wordt genomen ongeacht of het Nederlandse of niet-westerse cliënten zijn.

Verskil in definiëren Meerdere ervaringen in de interculturele hulpverlening worden gekenmerkt door verschillen in het definiëren van begrippen. Het waarborgen van de

² De letters zijn willekeurig gekozen en corresponderen niet met de cijfers uit tabel 1 waarin de eigenschappen van jeugdbeschermers worden weergegeven.

veiligheid en de positieve ontwikkeling van het kind zijn kerntaken van de jeugdbeschermer. Dat zijn volgens de jeugdbeschermers universele belangen, maar de invulling van deze begrippen niet. Verschil in de definitie van veiligheid is aanwezig tussen cliënt en jeugdbeschermers, maar ook tussen jeugdbeschermers onderling.

'... als jij je dochter van 15 's avonds alleen naar de stad op en neer laat fietsen, dan zeg ik 'kijken jullie naar Spoorloos of Vermist of Opsporing verzocht, ik zou dat niet doen'. Maar ja dat is persoonlijk, misschien zijn andere gezinsvoogden, ja die vinden het doodnormaal. Die laat haar eigen dochter 's nachts van de Korenmarkt naar huis fietsen...' [Jeugdbeschermer D]

Het varieert hoe wordt omgegaan met deze verschillen in definitie. Sommige jeugdbeschermers vertelden van hun eigen referentiekader uit te gaan, aangezien zij van de rechtbank de opdracht kregen om de veiligheid en positieve ontwikkeling van het kind te waarborgen. Anderen benadrukten een middenweg te zoeken en het van de situatie af te laten hangen. De aansluiting bij de cliënt werd in deze gevallen als belangrijk ervaren, mits de jeugdbeschermer er zeker van kon zijn dat het geen objectieve, schadelijke gevolgen had voor het kind. Uit de dossieranalyse is lastig op te merken of cliënten en jeugdbeschermers kernbegrippen, zoals positieve ontwikkeling, verschillend definiëren. Wel wordt in één van de dossiers een discrepantie opgemerkt wat betreft opvoeding. Hierin wordt een normatieve conclusie getrokken over opvoeding van moeder, terwijl moeder aangeeft vanuit haar eigen normen en waarden op te voeden.

'Moeder niet in staat structuur te bieden in de opvoeding. Vader is weinig betrokken bij de opvoeding. Voedt op naar haar eigen Chinese culturele normen en waarden, zegt moeder. Er zou sprake zijn van affectieve verwaarlozing.' [Dossier 5]

Cultureel bepaalde problematiek Hulpverlening aan cliënten met een niet-westerse achtergrond brengt in sommige gevallen andere problematiek met zich mee. Werkers weten hier vanuit hun eigen cultuur weinig van, waardoor moeilijkheden kunnen ontstaan in het inschatten van de consequenties van deze problematiek, zoals vluchttrauma's en de dreiging dat kinderen worden teruggestuurd naar het land van herkomst. Bekendere thema's die cultureel bepaald zijn, zijn eerwraak en de praktijk van het uithuwelijken. Enkele jeugdbeschermers hebben met één van deze thema's te maken gehad. Deze jeugdbeschermers gaven aan in deze gevallen tegen hun eigen grenzen te zijn aangelopen en het lastig te hebben gevonden de situatie los te zien van hun eigen referentiekader.

'...Dat kan je gewoon niet meer goed volgen, met je simpele hersens. Terwijl, vanuit die familie, werd gevonden, ja zij is ongewenst zwanger geworden zij moet gewoon gedood worden vanuit onze eerwraak. En de man die het gedaan heeft is nog een geweldige held ook. En ik snap ook dat die mensen dat ook werkelijk vinden, maar dat gaat me echt te ver.' [Jeugdbeschermer B]

Een meerderheid van de ontwikkelingsbedreigingen die zijn terug te zien in de dossiers kunnen worden gezien als universeel. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om scheidingsproblematiek of agressieproblemen bij het kind. Bij enkele dossiers van niet-westerse cliënten gaat het om problemen die gerelateerd zouden kunnen zijn aan de cultuur van het gezin.

'Gevlucht gezin met drie kinderen uit Irak. Getraumatiseerd door vluchtverleden en 12 jaar wisselende verblijfplekken te hebben gehad i.v.m. wachten op verblijfsvergunning. Ouders lopen aan tegen bureaucratie en omgaan met instanties en hebben psychiatrische problematiek'. [Dossier C]³

Taal Taalbarrière wordt ervaren als een knelpunt, omdat het de relatie in de weg staat. Dit knelpunt is vaak niet aanwezig bij het communiceren met kinderen, omdat zij veelal beter de Nederlandse taal spreken dan hun ouders. Voor een deel kan de taalbarrière worden overwonnen door de tolk, maar ook hier ondervinden de jeugdbeschermers nadelen.

Ervaringen van jeugdbeschermers met tolken zijn wisselend, aangezien het veel energie kost en daarbij twee keer zo veel tijd nodig is. Eén jeugdbeschermer is overwegend negatief en drie zijn positief. Twee jeugdbeschermers gaven aan het niet prettig te vinden, maar het in sommige situaties als noodzakelijk te zien. Drie jeugdbeschermers gaven aan wel eens het gevoel te hebben dat er iets anders wordt getolkt dan dat gezegd wordt. Tevens werd als nadeel genoemd dat een tolk flexibel en ongedwongen contact in de weg staat, omdat de tolk moet worden gereserveerd. Bovendien zijn gevoelige onderwerpen nog lastiger te bespreken wanneer dit via een tolk moet of in gebrekkig Nederlands vergeleken met de situatie waarin cliënt en hulpverlener dezelfde taal spreken.

Tevens is de ervaring dat de cliënt er misbruik van kan maken dat ze elkaars taal niet kunnen spreken. Door te blijven herhalen dat een cliënt het niet begrijpt, kunnen zij onder afspraken uit komen, zo stelden twee jeugdbeschermers.

³ De letters zijn willekeurig gekozen en corresponderen niet met de cijfers uit tabel 2.

Miscommunicatie Naast taalproblemen zijn er nog andere vormen van miscommunicatie die een knelpunt zijn specifiek voor het werken met niet-westerse cliënten. Wanneer een cliënt niet begrijpt waarom een OTS is uitgesproken, blijft het lastig om te communiceren. Ondanks dat er wordt getolkt is het voor sommige cliënten met een niet-westerse achtergrond niet te begrijpen omdat ze het Nederlandse systeem niet begrijpen.

'...Als ouders niet begrijpen waarom een OTS is uitgesproken, dan kan je er gewoon heel erg moeilijk over communiceren. Dat doe ik dan wel met een tolk, maar dan nog merk je dat ze het niet begrijpen en Nederland niet begrijpen. 'Want bij ons in Afrika gaat het toch gewoon zo, waar maak jij je nou zorgen over?'. En dan is het wel eens lastig om aansluiting te vinden'. [Jeugdbeschermer A]

Twee jeugdbeschermers noemden de non-verbale communicatie als lastig punt waardoor het aansluiten bij de cliënt met een niet-westerse achtergrond wordt bemoeilijkt. Het gaat om een manier van communiceren waarmee iemand opgroeit en die niet begrepen zal worden als het niet geleerd is. Het geen grip kunnen krijgen op wat er gebeurt, is soms frustrerend volgens jeugdbeschermer A. Tegelijkertijd kan de Nederlandse directheid een relatie met de cliënt in de weg staan, omdat cliënt en werker elkaars manier van communiceren niet gewend zijn.

Verwachtingen van elkaar Meerdere jeugdbeschermers noemen het verschil in verwachtingen van jeugdbeschermer en cliënt als een ander knelpunt. Gezinnen met een andere achtergrond dan de Nederlandse zouden minder goed de weg weten in het Nederlandse systeem. Hierdoor zijn de verwachtingen van Bureau Jeugdzorg bij deze gezinnen regelmatig verkeerd. Bureau Jeugdzorg wordt in een dergelijk geval gezien als geldschietter of opruim- en schoonmaakbedrijf, zo stelden meerdere jeugdbeschermers. Dan kan de hulpverlening deels neerkomen op het regelen van praktische zaken, zoals een uitkering regelen, omdat daar de behoefte van de cliënt ligt. Bij een aantal niet-westerse dossiers was te zien dat jeugdbeschermers namens de ouders contact hadden met sociale overheidsinstanties zoals de sociale verzekeringsbank. Echter, het is mogelijk dat de Nederlandse cliënten zelf ook geen contact hebben met dergelijke overheidsinstanties.

Rol van cultuur. Het ontstaan van problematiek of knelpunten in de hulpverlening werden door meerdere jeugdbeschermers toegeschreven aan de cultuur van de cliënt. Zo gaf een van de jeugdbeschermers aan, bij een zaak met een Turkse vader (met een IQ van 68), bij wie de kinderen uithuisgeplaatst waren, dat cultuur haars inziens een grote rol speelde in de problematiek van het gezin.

'Ik zeg, meneer u moet alles opschrijven, alle bonnetjes bewaren, want dan kunt u aantonen dat u wel geld uitgeeft. Dan komt ie een keer met een zelfgeschreven bonnetje aan, voor 200 euro snoep gekocht. Ja dat gelooft niemand natuurlijk. Ik zeg ja, dat gaat niet. Dat is Turks...' [Jeugdbeschermer E]

Bij twee jeugdbeschermers kwam in de interviews naar voren dat zij een sterke differentiatie maken tussen 'wij' en 'zij' bij het beschrijven van ervaringen met cliënten. Hierbij ging het veelal om het omschrijven van culturele verschillen die zij hebben ervaren.

'...en eerwraak. Maar ja, daar kunnen wij Nederlanders toch helemaal niet tegen' [Jeugdbeschermer E]

Toeschrijven van karaktereigenschappen van een individu aan een gehele doelgroep met een gedeelde culturele, etnische of nationale achtergrond is hier een voorbeeld van. Drie van de zes jeugdbeschermers stelden meerdere keren dat een persoonlijke ervaring die zij hadden meegemaakt voor een gehele groep zou gelden.

'...In Bosnië en volgens mij ook in Marokko is bij wijze van veel makkelijker om een doodsbedreiging te doen. Althans wij vatten het zo op. Terwijl het voor hun eigenlijk hetzelfde is als hou je bek.' [Jeugdbeschermer C]

In meerdere interviews zijn uitspraken gedaan door jeugdbeschermers waarin een aanname werd uitgesproken over typerend gedrag van een cliënt verklaard vanuit zijn of haar culturele achtergrond. Bij één van de jeugdbeschermers was het toegeschreven grote effect van cultuur niet negatief, maar het gevaar is dat andere factoren genegeerd worden.

'... Het is een Turkse jongen zonder vader. Die is jarenlang de man in huis geweest zoals het in zijn cultuur natuurlijk is en nu heeft die moeder een nieuwe vriend met een baby waar ze niet mee getrouwd is dus dat is voor die jongen een vernedering.' [Jeugdbeschermer D]

Andere jeugdbeschermers keken verder dan cultuur als alles verklarende oorzaak van problematiek. Cultuur werd als onderdeel ervaren, die bij het ene gezin een grotere rol speelt dan bij het andere. Dit zou per cliënt verschillen en niet per etnische achtergrond.

'... bij dat Marokkaanse gezin heb ik niet echt het idee dat cultuur een rol een speelt, dan denk ik, ja, die problemen kunnen we ook bij een Nederlands gezin tegenkomen. Ik heb wel een Turks gezin gehad'

vorig jaar en daar speelde wel veel dingen die heel veel met die cultuur te maken hadden en die ook echt wezenlijk anders waren dan in Nederland'. [Jeugdbeschermer F]

Tijdgebrek De knelpunten die hierboven zijn beschreven leiden tot tijdgebrek, wat eveneens als knelpunt wordt ervaren. Dit geldt voor alle zaken, maar specifiek bij zaken met niet-westerse cliënten. De zoektocht om de cliënt te leren kennen en aan te sluiten zou langer zijn, omdat de omgangsvormen, normen en waarden minder vanzelfsprekend zijn. Tijd die er vaak niet is en waar bewust ruimte voor vrij moet worden gemaakt. De wil om aan te sluiten is er veelal wel, maar door gebrek aan tijd is het niet haalbaar, volgens de jeugdbeschermers.

Conclusie

Volgens de gedragsdeskundigen worden cliënten met een niet-westerse achtergrond niet specifiek benaderd. Echter, conflicterende normen, waarden en omgangsvormen bemoeilijken de interculturele jeugdhulpverlening. Alle gedragsdeskundigen waren van mening dat, gezien de onwetendheid bij medewerkers, interculturele jeugdbescherming nog verder ontwikkeld dient te worden. De jeugdbeschermers ervaren meerdere knelpunten bij het werken met niet-westerse cliënten. Enkele daarvan, zoals verschil in omgangsvormen, zijn direct gerelateerd aan cultuurverschillen tussen cliënt en jeugdbeschermers. Andere, waaronder tijdgebrek, verwijzen indirect naar verschil in cultuur. De manier waarop met deze knelpunten wordt omgegaan verschilde per jeugdbeschermer. Door culturele factoren als bepalend te bestempelen zouden drie jeugdbeschermers een tunnelvisie kunnen krijgen en andere factoren verwaarlozen die van invloed kunnen zijn op de casus.

3. Interculturele competenties van de jeugdbeschermer

De derde onderzoeksvraag betreft de interculturele competenties van de jeugdbeschermer. Gekeken is in hoeverre het werken met niet-westerse cliënten andere competenties vraagt van jeugdbeschermers en hoe aan deze interculturele competenties vervolgens invulling zou moeten worden gegeven.

Gedragsdeskundigen

Het is volgens de gedragsdeskundigen van belang dat een jeugdbeschermer zich bewust is van de cruciale rol van het eerste contact in het opbouwen van een werkrelatie. Dit zou zowel gelden voor cliënten met een Nederlandse als met een niet-westerse achtergrond. Een verschil is volgens de gedragsdeskundigen dat jeugdbeschermers bij Nederlandse cliënten beter

aanvoelen wat er kan gebeuren, omdat het vergelijkbaar is met de eigen cultuur van de jeugdbeschermer. De onwetendheid die jeugdbeschermers hebben bij niet-westerse cliënten maakt dat er meer wordt gegist tijdens het eerste contact. In de focusgroep werd gesteld dat de verschillen tussen jeugdbeschermers meer te maken zouden hebben met verschil in werkstijl en karakter, dan verschil tussen cliënten met een niet-westerse achtergrond enerzijds en cliënten met een Nederlandse achtergrond anderzijds.

Aansluiting bij een gezin De gedragsdeskundigen vonden dat situaties niet-westerse cliënten soms worden onderschat. Werkers hebben in dat geval het gevoel dat ze goed aansluiten en denken vanuit de cliënt, maar in werkelijkheid is dit mogelijk minder.

Bij de focusgroep kwam een dilemma naar voren hoe ver een werker moet gaan in aansluiting zoeken bij een gezin, aangezien er veelal een lange hulpverlenergeschiedenis aan vooraf is gegaan en engageren als het goed is al gedaan is. Aan de andere kant werd genoemd dat een nieuwe gezinsvoogd opnieuw een relatie moet opbouwen met het gezin. Het kopje thee moet dan weer, als dat een manier is om binnen te komen bij een gezin. Er is een bewustzijn dat aansluiting wellicht anders zou moeten, maar de kennis is er niet om antwoord te geven op deze vragen.

Jeugdbeschermers

Kennis Gebrek aan kennis werd veelal genoemd als knelpunt in de interculturele jeugdbescherming. Jeugdbeschermers gaven aan het gevoel te hebben dat zij kennis missen om aan te sluiten bij de cliënt. Om aan te kunnen sluiten dien je te weten wat ‘normaal’ is in binnen de cultuur van het gezin.

‘...in het begin denk je wel, ik werk tegen het schreeuwen naar elkaar in. Maar op een gegeven denk je, goh misschien is het wel normaal hier. Maar misschien is het wel helemaal niet normaal. En dan leg je je er maar bij neer. Maar dan weet je eigenlijk niet waar je je bij neerlegt. Is het wel zo normaal dat ze zo 'n temperament hebben? Ik weet het niet.’ [Jeugdbeschermer C]

Ten tweede gaven meerdere jeugdbeschermers aan het belangrijk te vinden dat ze inzicht hebben in processen van onder andere stereotypering en het relatieve belang van feitelijke kennis over groepen met een gemeenschappelijke culturele achtergrond. Zo gaf jeugdbeschermer F aan bewust te zijn van het nadeel van mogelijke generalisering die het hebben van specifieke kennis over doelgroepen met zich meebrengt.

'...aan de andere kant wil ik dat ook niet, want op het moment dat ik vergelijkingsmateriaal heb dan ga je mensen ook heel erg ergens in plaatsten. En ik denk zeker bij Marokkanen en Turken, die hebben al zo'n stempel'[Jeugdbeschermer F]

Houding De jeugdbeschermers die hun ervaringen beschreven met positief geladen woorden, gaven aan door te vragen bij de cliënt wanneer zij niet wisten hoe deze over een bepaald aspect denkt. Daarbij stonden de jeugdbeschermers stil bij de mogelijke onbeleefdheid van doorvragen. Echter, zij waren ervan overtuigd dat hun positieve ervaringen te maken hadden met een onbevooroordeelde en respectvolle houding tijdens het vragen stellen en uitleg geven waarom deze vragen worden gesteld.

Eén van de jeugdbeschermers vond het van belang om aan te geven aan de cliënt wanneer zij niet wist hoe een bepaalde situatie werd ervaren vanuit de cliënt. Nieuwsgierigheid door het stellen van vragen zou daarbij kunnen helpen. Echter, zij stelde dit zelf nog niet eerder te hebben gedaan, vanwege de vervelende situatie waarin zij terecht kwam bij een niet-westers gezin.

Tijdens de interviews werd opgemerkt dat het van groot belang is om de gezinnen met een niet-westerse achtergrond op zichzelf te bekijken. Daarbij werd benadrukt dat de media wel van invloed zijn op beelden van bepaalde doelgroepen en bepaalde wijken.

In de dossiers werd wat betreft houding opgemerkt dat er verschil zit in aanspreken en benaderen van de cliënt door jeugdbeschermers. Enkele jeugdbeschermers noemden ouders bij hun voornaam en waren minder zakelijk in hun benadering door bijvoorbeeld te vragen naar de gezondheid van de ouder en haar kind. Anderen gebruiken veelal een formele aanhef in brieven en berichtten direct over na te komen verplichtingen. Hierin was geen verschil te zien tussen niet-westerse en autochtone cases.

Vaardigheden Twee vaardigheden, als onderdeel van interculturele competenties, kwamen helder naar voren in de interviews. Aansluiting bij een cliënt is één van deze vaardigheden. Hier gaat het om meerdere aspecten, zoals het inventariseren van de behoeften van de cliënten en het belang van het gebruiken van begrijpelijke taal, zowel op schrift als verbaal.

'... nou je kunt wel als je daar komt ook aangeven van, joh ik ben een Hollandse vrouw en ik probeer echt met jullie samen. Maar ja, ik ben natuurlijk niet opgegroeid (in dezelfde cultuur), maar ik ben wel nieuwsgierig hoe jullie dat doen. Van hoe doen jullie dat? ... dat zou mooi zijn als we dat.'
[Jeugdbeschermer E]

Door meerdere jeugdbeschermers werd aangegeven dat het bewustzijn van de ontwikkeling van hun eigen en andermans referentiekader en de invloed daarvan op de hulpverlening van belang is voor interculturele hulpverlening. In het volgende voorbeeld kwam dit helder naar voren.

'... uithuwelijking lijkt mij verschrikkelijk, maar ik ben natuurlijk ook niet opgegroeid met dat idee. Ik bedoel als dat nou altijd tegen jou gezegd is dan is dat juist misschien verschrikkelijk op het moment dat het niet gebeurt.. Maar dat heeft gewoon puur te maken met hoe ben jij opgegroeid en wat jouw referentiekader daarin is.'[Jeugdbeschermer F]

Om te kunnen aansluiten is het noodzakelijk om te weten wat de ander wil. Communicatie is de tweede vaardigheid en hangt nauw samen met het aansluiten bij de cliënt. In de bespreking van de resultaten van de tweede onderzoeksvraag is communicatie uitvoerig naar voren gekomen. De knelpunten die genoemd werden rondom communicatie, vragen gedeeltelijk om communicatievaardigheden van de jeugdbeschermer.

Conclusie

Wat betreft de interculturele competenties van de jeugdbeschermer kan het volgende worden geconcludeerd. Door zowel de gedragsdeskundigen als de jeugdbeschermers werd kennis als belangrijke interculturele competentie genoemd. Kennis over de omgangsvormen, normen en waarden van de cliënt zouden bijdragen aan het aansluiting vinden bij de niet-westerse cliënt. Naast kennis werd aansluiting vinden bij de cliënt als essentiële vaardigheid genoemd. Inzicht in processen waar een niet-westerse cliënt mee te maken krijgt en communicatie kwamen daarbij eveneens als vaardigheden naar voren. Tot slot werd door de jeugdbeschermers een respectvolle en onbevooroordeelde houding genoemd als in te zetten competentie bij intercultureel contact.

Discussie

Bij de resultaten is getracht antwoord te geven op de onderzoeksvragen. In de discussie worden deze resultaten geïnterpreteerd aan de hand van het eerder beschreven theoretische kader. Daarna zal het onderhavige onderzoek ter discussie staan. Tot slot wordt ingegaan op enkele suggesties voor vervolgonderzoek.

Resultaten

Het doel van dit onderzoek was om meer te weten te komen over interculturele jeugdbescherming en de rol van de Deltamethode daarbij. Daarbij zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld: *1) Wat zijn ervaringen in de jeugdbescherming met de Deltamethode? 2) Welke knelpunten komen werkers uit de jeugdbescherming tegen bij het werken met cliënten met een niet-westerse achtergrond? 3) In hoeverre vraagt het werken met niet-westerse cliënten andere competenties van jeugdbeschermers en hoe zouden deze moeten worden ingevuld?*

Uit de resultaten is gebleken dat de ervaringen met de Deltamethode divers zijn. Het gebruik maken van de Deltamethode zou bij alle cliënten mogelijk moeten zijn, aangezien wordt uitgegaan van het aansluiting zoeken bij de cliënt. De benadering van de jeugdbeschermer lijkt mede van invloed op de effectiviteit van de werkwijze bij niet-westerse cliënten. Echter, de knelpunten die werkers in de interculturele jeugdbescherming tegenkomen worden met deze werkwijze niet opgelost. Er worden handvatten gegeven om een houding aan te nemen die bij zou kunnen dragen aan de goede relatie tussen cliënt en jeugdbeschermer. Specifiek voor niet-westerse cliënten zijn deze soms moeilijker toe te passen, onder andere omdat aspecten van de werkwijze zijn ontwikkeld vanuit Nederlandse normen, waarden en omgangsvormen. Het is dan aan de jeugdbeschermer om zich deze houding aan te meten, maar dit hangt af van zijn of haar culturele sensitiviteit. Het tijdgebrek bij voor het gebruiken van de Deltamethode werd daarbij consequent als knelpunt genoemd. Het verlagen van de caseload van jeugdbeschermers als onderdeel van het Deltaplan wordt dan ook als noodzakelijk gezien om de Deltamethode kans van slagen te geven (Van Montfort & Slot, 2008).

De knelpunten die naar voren kwamen in de resultaten zijn ingedeeld in factoren direct gerelateerd aan cultuurverschillen en niet direct gerelateerd aan cultuurverschillen. De gevonden knelpunten die vanuit cultuurverschillen worden verklaard komen overeen met de knelpunten die in de geestelijke gezondheidszorg worden genoemd (Kortmann, 2006). Zo kan het verschil in werkelijkheid (Kortmann, 2006) worden vergeleken met verschil in

definiëren bij de jeugdbeschermers. Bij beide gaat het om een ander referentiekader van waaruit de cliënt of hulpverlener denkt. Hetzelfde geldt voor verschil in omgangsvormen. Wat betreft conflicterende normen en waarden geeft Pijnenburg (2010) aan dat er een normatieve dimensie zit aan de expertise van de jeugdbeschermer. Onverantwoorde opvoedingssituaties vragen in sommige gevallen om het stellen van grenzen en eenzijdig ingrijpen.

Communicatieproblemen, één van de knelpunten uit de resultaten die niet direct gerelateerd is aan cultuurverschillen, worden door Harran (2002) genoemd als obstakel voor effectieve hulp in de jeugdbescherming. Hij voegt daaraan toe dat de een culturalistische benadering van de jeugdbeschermer een even groot obstakel is.

De resultaten wat betreft interculturele competenties bevestigen de stelling van Leung, Monit Cheung en Stevenson (1994) dat de culturele diversiteit binnen de jeugdbescherming vraagt om een kader voor de praktijk waarin kennis, houding en vaardigheden worden uitgelegd. Kennis, houding en vaardigheden zijn daarbij sterk met elkaar verbonden en met de manier waarop een jeugdbeschermer met de knelpunten omgaat. Zo is voor een cultureel sensitieve houding kennis nodig van andere culturen. Tegelijk draagt een open en nieuwsgierige houding bij aan het verkrijgen van nodige kennis. Aangezien het niet realistisch is dat jeugdbeschermers weet hebben van alle culturen waarmee ze werken, is het noodzakelijk dat zij zelf informatie verzamelen wanneer zij dat nodig achten (Leung, Monit Cheung & Stevenson, 1994).

Shadid (2007) laat aan de hand van zijn mechanische interactiemodel zien wat de gevaren zijn van een culturalistische benadering. Daarin komen onder andere een sterke wij-zij differentiatie en generaliseren naar voren. Dit onderzoek is niet gedaan om de culturalistische benadering van de jeugdbeschermers te onderzoeken. Echter, uit de resultaten is wel gebleken dat meerdere jeugdbeschermers aan de cultuur een grote verklarende factor van de problematiek bij cliënten toewijzen. Daarbij worden aannames gedaan over een gehele groep, op basis van één ervaring met een cliënt uit die bepaalde doelgroep. Het is niet van belang of een dergelijke bewering waar is. Wel dient gewezen te worden op het gevaar van het tegenwerken van een open houding, wanneer dergelijke aannames overheersen in de houding van de jeugdbeschermer. Opvallend was dat de jeugdbeschermers die in hun uitspraken een sterke wij-zij differentiatie gebruikten, minder goede ervaringen hadden met niet-westerse cliënten. Er kunnen echter geen conclusies worden getrokken over de

samenhang tussen de houding van de jeugdbeschermer en de ervaringen, omdat het onderzoek hier niet op gericht is geweest.

Dit onderzoek is gericht op de interculturele jeugdbescherming en gaat dieper in op de rol van de individuele jeugdbeschermer in intercultureel contact. Behalve individuele behoeften kwamen er ook wensen naar voren die betrekking hadden op de jeugdbescherming als collectief. Een voorbeeld daarvan is klankbord van collega's of meer contact met personen uit een andere cultuur. Zoals Vinz en Doren (2008) aangeven is het van belang dat een gehele organisatie een breder diversiteitbeleid draagt.

Bespreking van dit onderzoek

Om de vragen in dit onderzoek te beantwoorden, is gekozen voor een kwalitatief design. Een nadeel van dit design is dat identieke omstandigheden niet kunnen worden gereproduceerd (Robson, 2005), waarmee niet met zekerheid kan worden gezegd in hoeverre toeval heeft meegespeeld. Daarbij hebben de respondenten zich op vrijwillige basis aangemeld voor het onderzoek, waarmee de steekproef aselekt is. Dit kan een vertekend beeld schetsen van de ervaringen van jeugdbeschermers. Door methodische triangulatie te gebruiken is getracht een breder beeld te kunnen geven (Boeije, 2005).

Een kenmerk van kwalitatief onderzoek, ook wel interpretatief onderzoek genoemd, is dat de onderzoeker een geconstrueerde werkelijkheid vanuit het perspectief van de respondenten bestudeert (Boeije, 2005). De interpretatie van de onderzoeker is daarbij van invloed op het selecteren van de data. Door de codeboom op te stellen vanuit de wetenschappelijke literatuur is getracht de interpretatie van de onderzoeker zo min mogelijk van invloed te laten zijn.

Suggesties voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek is een beschrijvend onderzoek en kan worden gezien als kennismaking met het veld van interculturalisatie in de jeugdbescherming. Om een concretere bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteitsverbetering van de interculturele hulpverlening is het interessant om de ervaringen van niet-westerse cliënten mee te nemen in volgend onderzoek. Door meer te weten te komen over de verwachtingen en meningen van cliënten kunnen jeugdbeschermers in hun werk beter aansluiten bij deze cliënten. Aansluiting bij de cliënt zal bijdragen aan een van de algemeen werkzame factoren, namelijk de relatie tussen jeugdbeschermer en cliënt, en daarmee op de effectiviteit van de hulpverlening (Van Yperen, 2010). Daarbij is het oordeel van de cliënt over de hulpverlener beter dan zelfbeoordelingen (Pijnenburg, 2010). Zowel

ouders als jongeren zouden daarin kunnen worden meegenomen, aangezien intergenerationele verschillen mogelijk aanwezig zijn bij de ervaring van eigen cultuur (Chrysochoou, 2004).

Dit onderzoek is specifiek gericht op de Gelderse jeugdbescherming. In de provincie Gelderland zullen de ervaringen van jeugdbeschermers met niet-westerse cliënten anders zijn dan in stadsregio Rotterdam, waar in verhouding meer cliënten een niet-westerse achtergrond hebben. Om hier meer over te weten te komen is het wenselijk om vergelijkbaar onderzoek te verrichten in andere delen van Nederland.

Literatuurlijst

- Boeije, H. (2008). *Analyseren in Kwalitatief Onderzoek. Denken en Doen*. Den Haag: Boomonderwijs.
- Chrysochoou, X. (2004). *Cultural Diversity. Its Social Psychology*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Dijk, van, R. (1989). Cultuur als Excuus voor een Falende Hulpverlening. *Medische Antropologie*, 1, 131-143.
- Ecklund, K. & Johnson, W. B. (2007). Toward Cultural Competence in Child Intake Assessments. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 356 – 362.
- Gough, D., & Lynch, M. (2002). Culture and Child Protection. *Child Abuse Review*, 11, 321-344.
- Harran, E. (2002). Barriers to Effective Child Protection in a Multicultural Society. *Child Abuse Review*, 11, 411-414.
- Harwood, R. L., Schölmerich, A., & Schulze, P. A. (2000). Homogeneity and heterogeneity in cultural belief systems. In S. Harkness, C. Raeff & C. M. Super (Eds.), *Variability in the social construction of the child*. New Directions for Child and Adolescent Development, no. 87, pp. 41-57.
- Killen, M., & Wainryb, C. (2000). Independence and interdependence in diverse cultural contexts. In S. Harkness, C. Raeff & C.M. Super (Eds.), *Variability in the social construction of the child*. New Directions for Child and Adolescent Development, no. 87, pp. 5-21.
- Kortmann, F. (2006). *Transculturele psychiatrie: van praktijk naar theorie*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Kromhout, M. E. (2000). Cultural Differences in Residential Child and Youth Care: Analyzing Perspectives. *Child and Youth Care Forum*, 29, 359-372.

- Kwong, M. (2009). Applying Cultural Competency in Clinical Practice: Findings from Multicultural Experts' Experience. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 18, 146-165.
- Leung, P., Monit Cheung, K.F. & Stevenson, K. M. (1994). A Strengths Approach to Ethnically Sensitive Practice for Child Protection Service Workers. *Child Welfare League of America*, LXXIII, 707- 721.
- Linden, van der, A. P., Siethoff, F. G. A. & Zijlstra-Rijpstra, A. E. I. J. (2009). *Jeugd en Recht*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Lustig, M. W. & Koester, J. (2003). *Intercultural Competence. Interpersonal Communication Across Cultures*. Bosten: Allyn and Bacon.
- Montfoort, van, A. & Slot, W. (2008). *Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij: De Nieuwe Methode voor de Uitvoering van de Ondertoezichtstelling*. Duivendrecht: PI Research.
- Pijnenburg, H. (2010). *Zorgen dat het werkt: Werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Amsterdam/Nijmegen: SWP en Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Shadid, W. (2007). *Gondslagen van interculturele communicatie: studieveld en werkterrein*. Amsterdam: Kluwer.
- Raadsen, M. & Knorth, E. J. (2000). *Methodiekvernieuwing in de jeugdhulpverlening*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Raeff, C., Greenfield, P. M., & Quiroz, B. (2000). Conceptualizing interpersonal relationships in the cultural contexts of individualism and collectivism. In S. Harkness, C. Raeff & C. M. Super (Eds.), *Variability in the social construction of the child*. *New Directions for Child and Adolescent Development*, no. 87, pp. 59-74.
- Robson, C. (2005). *Real World Research*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Yperen, van, T.A., Van der Steege, M., Addink, A. & Boendermaker, L. (2010). *Algemene en Specifieke Werkzame Factoren in de Jeugdzorg*. Stand van de Discussie. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Yperen, van, T.A. & Veerman, J.W. (red.) (2008). *Zicht op Effectiviteit*. Handboek voor Praktijkgestuurd Effectonderzoek in de Jeugdzorg. Delft: Eburon.
- Vollebergh, W. (2002). *Gemiste Kansen. Culturele Diversiteit en de Jeugdzorg*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Bijlagen

Deltamethode

Bron: (2008) Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij. De Nieuwe Methode voor de Uitvoering van de Ondertoezichtstelling.

Het Ministerie van Justitie heeft in 2005 het landelijke traject 'Beter Beschermd' in werking gezet om de kwaliteit van de jeugdbescherming te verhogen. Ministerie van Jeugd en Gezin heeft dit vervolgens opgepakt. Wordt nu ook wel Deltaplan genoemd.

Bij een ondertoezichtstelling (OTS) in de jeugdbescherming wordt gebruik gemaakt van de Deltamethode. Deze nieuwe werkwijze voor het uitvoeren van een OTS is onderdeel van het Deltaplan gezinsvoogdij, waar ook het verlagen van de caseload en het verminderen van bureaucratie onder valt. In vier regio's, waaronder Arnhem/Nijmegen, is bij de Bureau's Jeugdzorg tussen 2002 en 2004 een pilot uitgevoerd. Deze pilots zijn begeleid vanuit wetenschappelijk onderzoek en hebben geleid tot het verder ontwikkelen van de Deltamethode door twee onderzoeksbureaus. Op grond van de positieve resultaten uit het onderzoek is door het Rijk besloten de Deltamethode landelijk in te voeren. In 2010 zouden alle jeugdbeschermers conform deze methode geschoold moeten zijn.

De Deltamethode valt uiteen in drie delen; de zes uitgangspunten, het 4-stappenplan en twee kernvaardigheden.

De zes uitgangspunten

1. De ontwikkeling en veiligheid van het kind staat centraal
2. Het kind zit in zijn context
3. Versterken van positieve factoren
4. Planmatig werken
5. Noodzakelijke onderzoekshouding van de gezinsvoogd
6. De OTS is een tijdelijke, zo kort mogelijke maatregel

Het 4-stappenplan

1. Formuleren van zorgpunten, sterke punten en visie van het gezin
2. Mogelijke verstoringen in en bedreigingen van de ontwikkeling
3. Gewenste ontwikkelingsuitkomst

4. De Actieagenda: werkdoelen, actiepunten en werken met het ‘plan op tafel’ (openheid, transparantie, planmatig)

Twee centrale vaardigheden; engageren en positioneren

Met *engageren* wordt bedoeld het motiveren door de gezinsvoogd tot een actieve houding van alle belanghebbenden, waaronder het kind en de ouders. Het kweken van vertrouwen bij het gezin is belangrijk. Aansluiten bij de wensen van het gezin, zonder dat het belang van het kind wordt ondermijnd. Daarbij is het werken vanuit de sterke punten (protectieve factoren) van het gezin een belangrijke wens. Hulpmiddelen bij engageren zijn; het stellen van wondervragen, dagelijks routine interview, werken met de levenslijn, het genogram en het bolletjesschema

Bij *positioneren* gaat het erom dat de gezinsvoogd uitlegt wat er gebeurt rondom de OTS. Hierin staat het belang van de ontwikkeling en veiligheid van het kind voorop. Tevens moeten het wat, hoe en waarom van de maatregel worden verduidelijkt waar nodig, maar ook de rol van de gezinsvoogd en de wijze van samenwerking tussen voogd en ouders.

In het Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij wordt tevens een hoofdstuk besteed aan ‘Delta in complexe zaken’, zoals bij het werken met ouders met een psychische stoornis. Hierin wordt geen aandacht besteed aan ouders met een niet-westerse achtergrond. In het hoofdstuk communiceren wordt wel gesproken over interculturele communicatie. Hierbij wordt gesteld dat de genoemde manier van communiceren zijn opgesteld vanuit de Nederlandse cultuur. Gezinsvoogden ervaren dat hun communicatie niet altijd aansluit bij ouders met een niet-westerse achtergrond. Er worden enkele tips gegeven hoe een gezinsvoogd kan proberen te engageren, oftewel aan te sluiten bij het gezin. Een voorbeeld hiervan is een simpele vraag stellen zoals ‘waar komt uw familie vandaan?’. Tevens wordt gesteld dat miscommunicatie iets is wat deze gezinnen dagelijks zullen meemaken en dat het daarmee geen drama is voor de gezinsvoogd.