

NETWERKEN IN EEN NETWERK VAN SCHAAMTE

Een onderzoek naar de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk



2018

AVANS HOGESCHOOL BREDA | STICHTING DOCK CROOSWIJK
MARYAM KURDI 2089027

Colofon

<u>Document:</u>	Onderzoek en innovatie
<u>Inleverdatum:</u>	10 juni 2018
<u>Auteur:</u>	Maryam Kurdi
<u>Studentnummer:</u>	2089027
<u>Opleiding:</u>	Sociaal Pedagogisch Hulpverlening
<u>Onderwijsinstelling:</u>	Avans Hogeschool te Breda
<u>Diploma:</u>	Bachelor
<u>Coach:</u>	Nedim Köse
<u>Beoordelaar:</u>	Angèle Geerts
<u>Organisatie:</u>	Stichting DOCK
<u>Begeleider:</u>	Mohammed el Hazzati
<u>Taal:</u>	Nederlands
<u>Kans:</u>	2

Inhoudsopgave

Colofon.....	1
Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord.....	4
Samenvatting	5
Aanleiding	6
Beroepsrelevantie	7
Macroniveau	7
Mesoniveau:.....	8
Microniveau:.....	9
Probleemanalyse.....	10
Doelstelling	11
Hoofdvraag.....	11
deelvragen.....	11
Theoretisch kader	12
Communicatie.....	13
Cultuur	13
Individualistische cultuur.....	14
Collectivistische cultuur	15
Belemmerende factoren	15
Interculturele communicatie	16
Piramide van Pinto.....	17
F-cultuur en G-cultuur	17
Driestappenmethode (DSM).....	17
Cultuursensitief werken	17
Onderzoeksopzet	18
Methode en dataverzameling	18
Respondenten.....	19
Validiteit en betrouwbaarheid.....	20
Resultaten	21
Deelvraag 1.....	21
Deelvraag 2.....	23
Deelvraag 3.....	25
Deelvraag 4.....	26
Conclusie	28
Deelconclusie 1.....	28

Deelconclusie 2.....	28
Deelconclusie 3.....	28
Deelconclusie 4.....	29
Conclusie op hoofdvraag:	30
Discussie.....	31
Aanbevelingen.....	34
Literatuurlijst	37
Bijlage	43
Bijlage 1. Innovatie	43
Aanleiding.....	43
Doelstelling.....	43
De doelgroep.....	43
Werkwijze	43
Bijlage 2. Interview	49
Bijlage 3: Vragenlijst jongeren	52
Bijlage 4: Resultaten gecategoriseerd	55
Bijlage 5: Resultaten enquêtes	68

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport betreft het verbeteren van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. Dit onderzoek is uitgevoerd en geschreven ter afsluiting van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Avans Hogeschool te Breda, in opdracht van Stichting DOCK te Crooswijk.

Het onderzoek bestaat uit vier deelvragen die bijdragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag van dit onderzoek en het opstellen van aanbevelingen waaruit een innovatie geschreven zal worden. Deze innovatie dient als hulpmiddel voor de jongerencoaches om het informele netwerk van niet-westerse jongeren in Crooswijk te verbeteren. Naast de vraag van de organisatie, heb ik zelf een grote affiniteit met deze doelgroep en wil ik na het behalen van mijn diploma graag in het werkveld aan de slag als jongerencoach. Dit biedt mij een invloedrijke motivatie om dit onderzoek uit te voeren.

De begeleiding van dit onderzoek wordt vanuit Stichting DOCK gegeven door M. el Hazzati, jongerencoach sinds zeven jaar, waarvan twee in Crooswijk. Avans Hogeschool Breda heeft vanuit de opleiding N. Köse aangesteld als coach om mij te begeleiden in de uitvoering van dit onderzoek. Graag wil ik beide begeleiders bedanken voor hun deskundigheid en feedback gaande het afstudeerproces. Ook bedank ik Stichting DOCK voor de mogelijkheid die ik heb gekregen om mijn onderzoek voor de organisatie uit te voeren. Tevens een speciale dank voor de respondenten die hebben deelgenomen aan mijn onderzoek middels het kenbaar maken van hun ervaringen en meningen. Deze reacties waren cruciaal voor mijn onderzoek en conclusies.

Ook gaat mijn dank uit naar mijn lieve ouders, de rest van mijn gezinsleden, mijn vrienden en niet te vergeten mijn leerlingen voor het geduld dat zij de afgelopen maanden met mij hebben gehad. Zij hebben mij moreel ondersteund in dit proces en hun motiverende woorden hebben mij geholpen om mijn scriptie tot een goed einde te brengen.

Rest mij te vermelden dat het danken van mijn ouders en familie gepaard gaat met het danken van het land dat ons de mogelijkheid heeft gegeven om veilig op te groeien en te ontwikkelen. Dit resulteert o.a. in eigen keuzes kunnen maken, naar school kunnen gaan en nu het afstuderen in een onderwerp dat mij persoonlijk interesseert. Het onderwerp heeft mijn interesse gewekt door mijn persoonlijke groeiprocessen, en soms innerlijke strijd die dat opriep, tussen de twee culturen waarin ik ben opgegroeid. Dit zowel collectivistisch als individualistisch. Dat bezorgde mij niet altijd een gemakkelijke jeugd, maar wel één waar ik ontzettend dankbaar voor ben, omdat het mij heeft gemaakt tot de persoon die het beste uit zichzelf wilt en kan halen.

Ik hoop dat dit terug te zien is in mijn scriptie en onderzoek. Tot slot wens ik de lezers veel leesplezier toe.

Maryam Kurdi,

Breda, juli 2018

Samenvatting

Netwerken in een netwerk van schaamte belemmert jongerencoaches in de begeleiding van jongeren. Stichting DOCK probeert de aandacht voor het netwerk van niet-westerse jongeren die zich bevinden in een schaamtecultuur te verbeteren. In de huidige maatschappij bevinden zich mensen van verschillende culturele achtergronden die vanuit eigen referentiekaders functioneren. Deze verschillende referentiekaders kunnen miscommunicaties veroorzaken tussen de mensen, zo ook tussen de jongerencoaches en het netwerk van de jongeren. Aandacht voor de relaties van cliënten verbetert de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Om deze aandacht aan jongeren en hun netwerk te bieden is het noodzakelijk dat jongerencoaches de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren verbeteren.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe jongerencoaches de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren kunnen verbeteren. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Hoe kunnen jongerencoaches in Crooswijk de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren verbeteren?* Deze vraag is beantwoord vanuit het perspectief van de jongerencoaches, de jongeren en de literatuur.

Om een antwoord te geven op de onderzoeksvraag is er een literatuuronderzoek uitgevoerd en zijn er interviews en enquêtes afgenomen onder respondenten in Crooswijk. Deze respondenten zijn jongerencoaches en jongeren. De jongerencoaches zijn verdeeld onder Westerse en niet-westerse jongerencoaches. Deze twee groepen hebben dezelfde interviewvragen gekregen. Uit de antwoorden van de interviews bleken de jongerencoaches te ervaren dat cultuursensitief werken en het inzetten van interculturele competenties een positieve rol spelen in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Uit de antwoorden op de enquêtes bleken de jongeren de netwerkbenadering van niet-westerse jongerencoaches positiever te ervaren. Uit het literatuuronderzoek bleken er verschillende factoren bekend te zijn die belemmerend en succesvol zijn in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren.

Op basis hiervan worden er zeven aanbevelingen gedaan aan de organisatie waaruit èèn aanbeveling is uitgewerkt tot een implementatieplan. Eventueel vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het verschil in netwerkbenadering tussen Westerse en niet-westerse jongeren in Crooswijk.

Aanleiding

Gastvrij ben je wanneer je iemand behandelt zoals hij behandeld wil worden, niet zoals jij behandeld zou willen worden (Buiteman, 2014). In Nederland worden nieuwkomers gevraagd zich aan te passen aan de Nederlandse cultuur (Rijksoverheid, z.d; Jansen, 2017). Een voorbeeld van het aanpassen aan de Nederlandse cultuur is het schudden van de hand. Als iemand dit niet doet, vindt men dat hij zich niet aanpast aan de Nederlandse cultuur en de Nederlandse waarden en normen (Tillie, 2011).

Uit onderzoek (Shadid, 1998) blijkt dat het onontkoombaar is dat men in contact met een ander cultuur de eigen cultuur als grondvlak neemt. Dit omdat je vaak geen andere maatstaf hebt om te meten hoe je moet omgaan met iemand uit een andere cultuur. De eigen cultuur vormt hierbij de norm voor hoe men zich gedraagt en hoe men denkt dat anderen zich moeten gedragen. Gedragen deze anderen zich niet zoals verwacht, dan vindt men dit niet normaal (Jandt, 2007).

Hofstede (2001) stelt dat er onderscheid gemaakt kan worden tussen twee soorten culturen. Dit is het onderscheid tussen een collectivistische cultuur waarbij de loyaliteit aan familie en het behouden van sociale cohesie voorop gaat en de individualistische cultuur waarbij het draait om het persoonlijk belang van de mens (Eldering, 2001; Scheppers, et al., 2006). Niet-westerse jongeren behoren meer tot de collectivistische cultuur, terwijl de Nederlandse maatschappij zich kenmerkt door een individualistische cultuur (Eldering, 2001). Dit maakt dat de invloed van de omgeving voor niet-westerse burgers erg groot is en een drempel vormt voor het zoeken en accepteren van hulp door professionals (Eldering, 2001). Een voorbeeld van de invloed op het zoeken en accepteren van professionele hulp is het delen van negatieve verhalen en ervaringen waardoor de niet-westerse hulpvrager bij voorbaat al niet gelooft in de hulpverlening. Het gevolg hiervan is dat niet-westerse hulpvragers geen professionele hulp willen en tegen deze hulp ingaan. Dit verergert vaak het probleem (Scheppers, et al., 2006). Daarnaast is men in de niet-westerse cultuur van mening dat het praten met vreemdelingen over problemen in de familie een taboe is waar men zich voor hoort te schamen. Ook dit zorgt ervoor dat de drempel naar het accepteren van hulp en het samenwerken met professionals hoger is (Bellaart & Pehlivan, 2011).

Door toename van internationalisering en komst van vluchtelingen in Nederland zijn we tegenwoordig allemaal meer aan elkaar verbonden en is een gezamenlijke aanpak van professionals noodzakelijk geworden (van Haaster, 2017). In de richtlijnen voor jeugdhulp (2017) staat dat er van jeugdprofessionals wordt gevraagd inzicht en reflectie te hebben op de eigen waarden en normen. Zij moeten daarbij rekening houden met de diversiteit van de doelgroep waarmee zij werken en moeten bewust zijn van de stigmatiserende ideeën die ze zelf zouden kunnen hebben. Vaardigheden in de interculturele communicatie zijn hiervoor een vereiste.

Voor het beroep van de sociale werker dient de hulpverlener dus te weten op welke manier er gecommuniceerd dient te worden met de cliënt en zijn netwerk. Dit is belangrijk om het netwerk effectief

in te zetten tijdens de hulpverlening. Volgens Movisie, Vilans en Actiz (z.d.) is het netwerkgericht werken niet alleen effectief, maar ook van belang omdat dit de kwaliteit van de zorg en de ondersteuning van de hulpverleners aan cliënten verbetert. In het onderzoek van FORUM (2010), een Instituut voor Multiculturele Vraagstukken, ‘Zorgt u ook voor iemand?’ wordt aangetoond dat geïsoleerde mantelzorgers, dit zijn personen uit het directe netwerk van de zorgvrager, met een niet-westerse achtergrond zich niet altijd begrepen voelen door hulpverleners. De oorzaak van het onbegrip van deze niet-westerse mantelzorgers volgens het onderzoek van FORUM (2010), toont de relevantie aan van het praktijkprobleem waar de jongerencoaches van Stichting DOCK tegen aan lopen. De oorzaak van het onbegrip ligt volgens deze niet-westerse mantelzorgers bij het feit dat er onvoldoende inzicht is in de gebruiken, behoeftes en wensen die zij hebben. Zij geven aan dat er vooroordelen van hulpverleners zijn over andere culturen, waardoor de mantelzorgers wantrouwen creëren naar de hulpverlening toe. Uit het onderzoek blijkt ook dat de hulpverlener moeilijk in contact komt met niet-westerse mantelzorgers door verschillende factoren (FORUM, 2010). Deze factoren zijn: de verschillende ideeën over hoe zorg eruit moet zien, de Nederlandse taal die sommige mantelzorgers niet spreken, het wantrouwen in de Westerse hulpverlening, en de generatiekloof tussen de eerste en de tweede generatie. Volgens FORUM (2010) heeft de jongste generatie een individualistisch idee over hoe zorg eruit moet zien, anders dan de oudere generatie Nederlanders van niet-westerse herkomst.

De oudere generatie heeft een niet-westerse cultuur. Niet-westerse culturen zijn collectivistische culturen waarbij schaamte een fundamenteel kenmerk is. Dit resulteert bijvoorbeeld in niet-westerse ouders die liever geen beroep doen op de hulpverlening, ondanks dat zij vaak opvoedproblemen hebben (Kurver, 2014). Uit het onderzoek van FORUM (2010) is gebleken dat mantelzorgers van niet-westerse achtergrond zich schamen voor zowel het hebben van een probleem, als het vragen om hulp bij dit probleem.

Deze onderzoeksresultaten en het probleem van de jongerencoaches in Crooswijk, die aanlopen tegen het betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren in de hulpverlening, vormen samen de aanleiding om een onderzoek te voeren naar de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk.

Beroepsrelevantie

Macroniveau: Waarom is het praktijkprobleem relevant voor het beroep?

De juiste communicatie tussen jongeren en jongerencoaches draagt bij aan het effectief betrekken van het netwerk tijdens de hulpverlening (FORUM, 2010). Door vergrijzing van het volk nemen de hulpvragen in de samenleving toe en doet men sneller een beroep op de professionals. Hierdoor moeten deze professionals extra en meer werk verzetten om het netwerk in te zetten voor deze cliënten, zodat zij leren omgaan met hun eigen hulpvragen (Movisie & Vilans & Actiz, z.d.). Het is

vanzelfsprekend dat netwerken van elkaar verschillen. Men dient hierbij rekening te houden met hoe mensen in het netwerk zich onderling met elkaar verhouden. Ook draagt de sociaal werker steeds minder de gehele verantwoordelijkheid over de oplossing van het probleem. (Kruijswijk, et al., 2014)

Sociaal werkers hebben sinds de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) als extra taak gekregen de cliënt te steunen bij het participeren in de samenleving en de zelfredzaamheid van de cliënt te versterken. Dit eist meer zorgkracht van het netwerk van de cliënten en maakt het netwerkgericht werken tot basistaak van de sociaal werker (Steyaert & Kwekkeboom, 2012). De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) is een wet in het kader van hulp en ondersteuning. De wet wordt uitgevoerd door gemeenten in Nederland en heeft als doel om burgers zo goed mogelijk in staat te stellen om deel te nemen aan de samenleving. De WMO is vooral bedoeld voor burgers die daarin problemen ondervinden, zoals ouderen, chronisch zieken en mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

Omdat bekend is dat er diversiteit in doelgroepen is, vindt de sociaal werker in de beroepscode terug dat er respectvol moet worden omgegaan met de normen en waarden van anderen (Phorza, 2005). Dit toont direct de beroepsrelevantie aan van dit onderzoek. Sommige culturen hebben andere waarden en normen en zijn daardoor soms minder toegankelijk voor de hulpverlener. Als hulpverleners deze kennis missen, gaan ze vanuit eigen waarden en normen het gesprek aan, wat daardoor niet altijd tot het gewenste resultaat leidt.

Mesoniveau: Waarom is het praktijkprobleem relevant voor het netwerk van de jongeren?

In een onderzoek van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) is, van het sociale netwerk van mensen, een schematisch overzicht gemaakt waaruit blijkt dat het netwerk van jongeren of het gezin van de jongeren uit veel meer bestaat dan alleen de directe kringen. Als hulpverlener kan men deze mensen ook inzetten wanneer het niet veilig of mogelijk is om ouders direct in te schakelen in de hulpverlening (Bartelink & Verheijden, 2015). Het betrekken van het netwerk in de hulpverlening zorgt ervoor dat de autonomie en zelfredzaamheid van cliënten wordt versterkt en dat de kwaliteit van het netwerk groter wordt (Brink, Sok & Verschelling, 2008). Janssen (2008) omschrijft in zijn boek 'je eer of je leven?' de positie van 'derden' in een omgeving. Een gevoel van eer en schaamte kan volgens Janssen (2008) niet aanwezig zijn als er geen buitenstaanders of 'derden' zijn. Je eer verliezen en je daarbij schamen, kan alleen plaatsvinden als het netwerk, met dezelfde normen en waarden, op de hoogte wordt gesteld van de situatie. Als deze buitenstaanders niet weten welke norm er is verbroken, vinden er ook geen gevolgen plaats. Dit is ook het geval wanneer er geen norm is verbroken, maar de buitenstaanders dit wil denken (Janssen, 2008). Deze feiten maken het moeilijk om ouders of directe kringen van jongeren, die vrezen voor gezichtsverlies, te betrekken in de hulpverlening. Tevens verheldert dit de ervaring van de jongerencoaches die het lastig vinden om het informele netwerk van de niet-westerse jongeren te benaderen. Dit netwerk, dat bestaat uit ouders en gezinsleden, dat zich op

haar beurt weer schaamt voor haar netwerk, dat bestaat uit andere familieleden, vrienden en burens.

Microniveau: waarom is het een probleem voor de jongeren?

Het praktijkprobleem en de vraag naar de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren is relevant voor de jongeren omdat het sociale netwerk belangrijk is voor een persoon die ondersteuning nodig heeft (wijkteamswerken, z.d.). In het onderzoek 'Netwerkversterkend werken in de jeugdhulp' van Fierens & van Puyenbroeck (2016) waarin is gevraagd naar de effectiviteit van het betrekken van het netwerk, geven de jongeren aan dat het netwerkgericht werken werkt. Ze geven aan dat het voordelig is wanneer de informatie over de gezinssituatie beter rondgaat en ervaren een effectieve en krachtgerichte hulpverlening waarin zowel sociale als praktische steun is geweest. De verbeterpunten die jongeren aangeven in het onderzoek dragen bij aan de verduidelijking van dit praktijkprobleem op micro niveau. Uit het onderzoek bleek namelijk dat jongeren het netwerkgericht werken nog niet altijd consequent vonden en zij weinig inspraak krijgen in het samenstellen van het netwerk dat in de hulpverlening betrokken wordt. Een van de jongeren zei hierbij: "Ik wou niet dat hij altijd werd ingeschakeld. Hij drinkt soms bier en kan kwaad worden. En hij zegt soms slechte dingen over mijn papa." Hij verwijst naar de vriend van de moeder van deze jongere. Uit onderzoek bleek ook dat men, door het netwerk te betrekken, meer begrip kreeg voor de situatie en er minder alleen voor stond (Fierens & van Puyenbroeck, 2016). Ook Melis (2015) stelt in zijn onderzoek 'Zien praktijkwerkers dat zitten?' vast dat het inzetten op zowel eigen netwerken als professionele begeleiding resulteert tot betere hulpverlening.

In een gesprek met jongerencoach M. in Crooswijk (persoonlijke communicatie, 5 maart 2018) blijkt het betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren niet voor alle coaches gemakkelijk te zijn. Aan de hand van een casus, die vaak voorkomt binnen Stichting DOCK in Crooswijk, legt hij deze uitspraak uit. De casus betreft een jongeman, die door een breuk met zijn vriendin, de motivatie verloor voor het leven. Hij ging niet meer naar school en is terechtgekomen in de drugswereld. Hierbij is hij zelf ook verslaafd geraakt aan verdovende middelen. Deze jongeman komt uit een Marokkaans gezin waarbij eer en schaamte een grote rol spelen in de cultuur. Hij was bang zijn ouders een 'schande' te bezorgen en heeft gevraagd of de jongerencoaches in de netwerkbenadering zijn broer wilde betrekken, en niet zijn ouders. Deze jongeman accepteerde moeilijk de hulp van zijn broer, maar wist dat hij weinig keus had, aangezien hij uit schaamte niet wilde dat zijn ouders van zijn verslaving weten (Jongerencoach M. persoonlijke communicatie, 5 maart 2018). Het gevoel en het gedrag van deze jongen kan worden onderbouwd vanuit de schaamtecultuur, waar het netwerk van deze jongen zich in bevindt. Een schaamtecultuur is een cultuur waarbij onverantwoord gedrag van een persoon in de gemeenschap waartoe hij behoort, leidt tot negatief gevolg voor de hele gemeenschap en verlies van de reputatie en status (Meulenberg, 2017).

Voor meerdere hulpverleners is het goed om te weten dat je de ouders van jongeren niet altijd moet inzetten tijdens de hulpverlening. Dit kan in sommige gevallen in plaats van positief, erg

schadelijk zijn voor de hulpverlening van deze jongeren, zoals eerder benoemd in het onderzoek ‘netwerkversterkend werken in de jeugdhulp’ van Fierens & van Puyenbroeck (2016). Echter kunnen sommige factoren, zoals cultuur sensitief werken, de toegankelijkheid van ouders bevorderen. In dit onderzoek worden deze factoren aan het licht gebracht en wordt onderzocht hoe de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren verbeterd kan worden.

Probleemanalyse

Om een compleet inzicht te krijgen van het probleem dat zich voordoet binnen Stichting DOCK in Crooswijk wordt hieronder een analyse geschetst aan de hand van de 5xW+H-methode van Van der Donk & Van Lanen (2015). Deze methode stelt dat de onderzoeker vooraf aan het onderzoek de volgende 6 vragen dient te beantwoorden: Wat is het probleem? Wie heeft het probleem? Wanneer is het een probleem? Waarom is het een probleem? Waar doet het probleem zich voor? Hoe is het probleem ontstaan? De onderzoeker geeft in dit hoofdstuk beschrijvend antwoord op deze zes vragen.

Jongerencoaches van Stichting DOCK lopen aan tegen de informele netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. De jongerencoaches ervaren het effectief betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren als probleem, omdat zij geen juiste hulpverlening kunnen bieden wanneer ze niet weten hoe ze het netwerk van deze jongeren kunnen benaderen. Dit probleem is ook geconcludeerd in verschillende onderzoeken, zoals het onderzoek ‘Zorgt u ook voor iemand?’ Van FORUM (2010), en het onderzoek ‘Zien praktijkwerkers dat zitten?’ van Melis (2015). Voor jongeren is dit ook een probleem aangezien je het netwerk van jongeren nodig hebt om deze jongeren weer in hun eigen kracht te zetten (Brink, Sok, & Verschelling, 2008). Tenslotte is het voor het netwerk van deze jongeren ook een probleem, omdat zij op een manier benaderd moeten worden die bij hen past. Dat jongerencoaches hier niet altijd van op de hoogte zijn blijkt uit het onderzoek ‘Zorgt u ook voor iemand?’ van FORUM (2010).

Het probleem treedt binnen Stichting DOCK op wanneer jongerencoaches het netwerk, van jongeren met een niet-westerse achtergrond, moeten betrekken in de hulpverlening (jongerencoach M., persoonlijke communicatie, 5 maart 2018).

Het effectief betrekken van het netwerk tijdens de hulpverlening biedt, naast de professionele hulpverlening, ook ondersteuning en zet aan tot eigen kracht (Brink, & Sok, & Verschelling, 2008). Wanneer de hulpverlener het netwerk niet kan benaderen omdat deze niet toegankelijk is, of zij niet open staan voor de hulpverlening uit bijvoorbeeld schaamte, dan loopt deze hulpverlener de kans mis om het probleem van de jongeren op te lossen. Zoals hierboven eerder is omschreven ervaren jongerencoaches van Stichting DOCK dit probleem bij het benaderen van het netwerk van niet-westerse jongeren. (persoonlijke communicatie, 5 maart 2018).

Doelstelling

Het praktijkprobleem dat zich voordoet binnen Stichting DOCK in Crooswijk, richt zich op het verbeteren van de werkwijze van de jongerencoaches in de benadering van het netwerk van niet-westerse jongeren. Dit onderzoek is een beschrijvend onderzoek waarbij de onderzoeker verbeteringen in de beroepspraktijk wilt realiseren. Hierbij wordt er meer inzicht verkregen in ervaringen van de jongeren en de jongerencoaches in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. Het doel van dit onderzoek is het uitbrengen van een onderzoeksrapport voor Stichting DOCK waarin de conclusie en de aanbevelingen van het onderzoek worden beschreven.

Hoofdvraag

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek, voortgekomen uit het praktijkprobleem, luidt als volgt: ‘Hoe kunnen de jongerencoaches van Stichting DOCK de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk verbeteren?’

deelvragen

1. Wat zijn de ervaringen van niet-westerse jongeren met de huidige netwerkbenadering van jongerencoaches?
2. Hoe ervaren de jongerencoaches in Crooswijk de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren momenteel?
3. Wat hebben jongerencoaches in Crooswijk nodig om het netwerk van niet-westerse jongeren in te zetten in de hulpverlening?
4. Wat zijn belemmerende en succesfactoren bij het betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren volgens de literatuur?

Begripsafbakening

Niet-westerse Jongeren.

Volgens CBS spreekt men in onderzoek over niet-westerse jongeren wanneer zij afkomstig zijn uit Turkije, Afrika, Latijns-Amerika en Azië, met als uitzondering Indonesië en Japan (Nederlands Jeugdinstituut, 2015). In dit onderzoek hanteert de onderzoeker dit begrip voor jongeren van Marokkaanse afkomst in Crooswijk.

Netwerksenadering.

Jongerencoaches hebben in de hulp aan jongeren vaak niet alleen met de cliënt zelf te maken maar ook met zijn of haar ouders. In zowel nationale als internationale literatuur is gebleken dat het benaderen van het netwerk positief is voor de hulpverlening (Movisie, 2014; Hogue, & Liddle, 2009; Hoagwood, 2005; Kuhlthau, Bloom, Van Cleave, Knapp, Romm, Klatka, ... & Perrin, 2011). Het netwerk bestaat niet alleen uit ouders of het gezin. Door middel van een netwerkanalyse kunnen jongerencoaches het gehele netwerk van jongeren in kaart brengen dat ook kan bestaan uit vrienden, school of andere organisaties. Echter wordt in dit onderzoek gekozen voor de ouders van jongeren en zal het begrip netwerksenadering zich daarin beperken.

Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden inzichten uit vakliteratuur en bestaande kennis over het praktijkprobleem aangeleverd (Van der Donk & van Lanen, 2015). Hieronder zijn de belangrijkste kernbegrippen en deelaspecten te vinden die een relatie hebben met de netwerksenadering van niet-westerse jongeren.

Communicatie is een breed begrip dat wordt toegelicht omdat het direct te maken heeft met cultuur, omdat cultuur ontstaat en wordt voortgezet door de communicatie tussen mensen. Ook blijkt uit verschillende bronnen dat cliënten veel belang hechten aan goede communicatie. Vervolgens wordt er uitleg gegeven over het begrip cultuur en de scheiding tussen individualistische en collectivistische culturen, omdat door deze schuld en schaamte culturen aangetoond kan worden dat westerse en niet-westerse gezinnen andere waarden hebben binnen hun cultuur. Bronnen tonen aan dat niet-westerse cliënten moeite hebben met de hulpverlening door onder andere culturele verschillen. Deze scheiding slaat direct een brug naar de interculturele communicatie, omdat dit een vorm van communiceren is die gebruikt wordt in de communicatie met mensen van verschillende culturen. Cultuur zet tevens ook een standaard voor normen en waarden, die in interculturele communicatie voor botsingen kunnen zorgen wanneer deze niet overeenkomen. David Pinto, hoogleraar interculturele communicatie en schrijver van vele boeken rondom deze begrippen, versterkt dit idee. Hij maakt een scheiding tussen Westerse, individualistische culturen, en Oosterse, collectivistische culturen waaruit een piramide ontstaat die haaks tegenover de piramide van Maslow staat. In de literatuurstudie hieronder wordt deze vergelijking uitgelegd en de benoemde bronnen aangehaald.

De theorieën die zijn verzameld en de helderheid die er wordt gecreëerd rondom deze begrippen vormen een ruggensteun voor het beantwoorden van de deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag van dit onderzoek.

Communicatie

De uitspraak van taalexpert Kees Versteegh ‘talen bestaan helemaal niet autonoom’ wordt in het boek cultuurbepaalde communicatie (Azghari, 2007) vergeleken met cultuur. Volgens Azghari (2007) is deze uitspraak ook toe te passen op cultuur, omdat cultuur, net als communicatie, bestaat doordat mensen daar een betekenis aan geven (Azghari, 2007). Wanneer mensen dezelfde taal spreken kunnen ze beter communiceren met elkaar doordat ze met elkaar kunnen praten en elkaar kunnen overtuigen. Toch kunnen zij ondanks het spreken van exact dezelfde taal verschillen in communicatie wanneer zij anders denken en doen. Het zijn de verschillende communicatiestijlen die er voor zorgen dat ze elkaar niet kunnen begrijpen (Schriel, 2018). Een communicatiestijl is de koppeling tussen verbaal en non-verbaal gedrag. Verbaal gedrag uit zich in het spreken en non-verbaal gedrag uit zich in houding, gelaatsexpressie en intonatie van de mens (Heldeweg, van Grunsven, & Dèsar, 2009). Effectieve communicatie vindt volgens Pinto (2000) en Fauconnier (1986) plaats wanneer de boodschap die je over wilt brengen goed wordt ontvangen en de persoon die je boodschap ontvangt erop reageert. Fauconnier (1986) beweert zelfs dat er alleen sprake is van communicatie wanneer er bewust of onbewust wordt gereageerd op de boodschap die je verzendt, een tweerichtingsproces dus. Jongeren en hun ouders vinden goede communicatie met de hulpverlener noodzakelijk en hechten hier veel waarde aan (Jager, De Winter e.a., 2014; Hall & Slembrouck, 2009; De Winter & Noom, 2002).

Cultuur

Volgens Shadid, (2010) is cultuur een breed begrip. Het is een combinatie van normen, waarden, denkwijzen en symbolen en het beweegt continu. Bewegen in de zin van veranderen en ontwikkelen. Mensen creëren in de communicatie met elkaar een cultuur en hierdoor blijft de cultuur veranderen en in beweging. Volgens Shadid (2010) is dit het argument voor de stelling van Hall (2000): ‘Cultuur is communicatie en communicatie is cultuur’. Hofstede (2001) beweert dat cultuur de gemeenschappelijke en geestelijke programmering van een gemeenschap is die een onderscheid maakt tussen deze gemeenschap en een andere. De onderzoekers Gudykunst en Kim (1992) geven cultuur de definitie van een systeem dat bestaat uit dezelfde kennis die een gemeenschap deelt met elkaar. De meeste wetenschappers beweren dat cultuur gedrag is dat is aangeleerd aan mensen en is beïnvloed door de sociale en de economische staat waarin iemand leeft (Meulenberg, 2017).

Marieke van Oosterhout (2018) vergelijkt cultuur in haar artikel in de Carrièretijger met een nauwkeurige computer. De software van deze computer werkt goed wanneer je op de juiste knoppen drukt en dus de handelingen verricht die nodig zijn om deze computer goed te laten werken. Wanneer je diezelfde handelingen verricht met een computer die een andere software gebruikt, veroorzaakt je dat deze computer vastloopt en misschien wel stuk gaat. Hetzelfde geldt met een cultuur. De omgeving waarin je zelf groot wordt gebracht, zorgt ervoor dat je bepaalde dingen denkt, doet en uitspreekt. Als

je je verplaatst naar een andere omgeving en dus ook een andere cultuur, krijg je te maken met mensen die anders denken, doen en spreken. Dit is niet beter of slechter, want de computer met een andere software is ook een goedwerkende computer die je kan gebruiken, mits je weet hoe. Ook dit geldt voor een andere cultuur. Als je je verdiept in de cultuur en de gebruiken van een andere omgeving, kun je voorkomen dat er problemen ontstaan of misscommunicatie. In het boek interculturele communicatie van Nunez en Popma wordt deze vergelijking van cultuur ook gemaakt door de cultureel antropologen Edward en Mildred Hall (Nunez, & Popma, 2017).

Een andere vergelijking die voor cultuur wordt gemaakt is dat het ontdekken van een cultuur gelijk is aan het pellen van een ui (Nunez, & Popma, 2017). Een ui waarvan de kern beschermd is met drie verschillende lagen. De buitenkant van deze ui zijn de zichtbare kenmerken van een cultuur. Dit kan bijvoorbeeld de kledingstijl of muziekinstrumenten zijn. De laag na de buitenkant zijn de helden van de cultuur. Dit zijn de rolmodellen van de mensen die behoren tot deze cultuur, in de Nederlandse cultuur bijvoorbeeld Johan Cruijff. De derde laag is de laag direct om de kern heen. Dit zijn de rituelen van de cultuur. Rituelen van een cultuur zijn de gemeenschappelijke werkzaamheden die niet verplicht zijn maar zeker sociaal wenselijk. Elkaar groeten, verjaardagen vieren en deze eren is hierbij een voorbeeld. Na al deze lagen kom je uit in de kern van de ui. Dit zijn de waarden van de cultuur. De waarden bepalen wat goed en slecht is binnen de cultuur van een gemeenschap en vormen de gezamenlijke beweringen die belangrijk zijn in de cultuur. Dit kan zich uiten in zowel geschreven als ongeschreven normen. In sommige culturen is te laat komen bijvoorbeeld niet erg, terwijl je in de Nederlandse cultuur daardoor je afspraak kan missen. De kern zorgt vaak voor de misscommunicaties tussen mensen van verschillende culturen, omdat de waarden van culturen veel kunnen verschillen van elkaar (Nunez, & Popma, 2017). De kern van de cultuur is het belangrijkste bij het toepassen van interculturele communicatie, omdat je hierbij bewust moet worden van de basiswaarden van zowel de cultuur waar je zelf toe behoort als het erkennen van de basiswaarden van de cultuur van de ander (Nunez, & Popma, 2017). Verschillen in de communicatiestijlen moeten we met elkaar overbruggen en deze moeten gebruikt worden in de communicatie (Kortmann, 2006).

Individualistische cultuur

Individualistische culturen zijn schuldculturen omdat schuld een fundamenteel kenmerk is voor deze culturen. In een individualistische cultuur is de relatie tussen mensen los van elkaar en wordt er veel aandacht besteed aan persoonlijke ontwikkelingen en doelen (Meulenberg, 2017). Openheid in communicatie en persoonlijke vrijheid is essentieel in deze cultuur. Dit zorgt ervoor dat er van je verwacht wordt eerlijk en direct te zijn en op te komen voor wat je vindt (Borra, Van Dijk & Rohlof, 2002). Je dient alleen te zorgen voor je zelf en voor je naaste familie. De individualistische schuldcultuur wordt daarom ook de *ik-cultuur* genoemd omdat de mensen zowel emotioneel als op zakelijk gebied zelfstandig dienen te zijn. Personen voelen zich wel verbonden aan andere mensen maar ze voelen zich niet verbonden aan de waarden en normen van de mensen waar zij zich mee

verbonden voelen. Wanneer deze waarden en normen worden overtreden ontstaat er een schuldgevoel, niet omdat er angst is af te wijken van de gemeenschappelijke norm, maar door het geweten dat zich inwendig ontwikkeld heeft. Het is daarbij niet van belang dat het afwijkende gedrag te zien is voor de gemeenschap (Meulenberg, 2017).

Collectivistische cultuur

Anders dan bij een individualistische cultuur is niet schuld maar schaamte het fundamentele kenmerk voor een collectivistische cultuur. Volgens Lewis (1971) komt een schaamtegevoel tot stand wanneer het sociale verbond beschadigd dreigt te worden en is het een lichamelijke of mentale reactie op de bedreigde verbondenheid met de gemeenschap. Uit meerdere onderzoeken is gebleken dat een gevoel van schaamte naast het stimuleren van ontwijkend gedrag ook gepaard gaat met het gevoel minderwaardig te zijn en het te willen verbergen van gebrekkigheden (Tangney & Dearing, 2002).

Volgens Edrisi (2011) zijn de mensen van collectivistische culturen minder gefocust in het delen van wat zij denken en voelen, omdat zij zich focussen op het voorkomen van het schaamtegevoel en reputatieschade. In deze gemeenschap dien je dus solidair en loyaal te zijn en altijd rekening te houden met de eer van de gehele gemeenschap (Edrisi, 2011). Het is daarom naast een schaamtecultuur ook een *wij-cultuur* omdat mensen zich bezig houden met de gemeenschap waar ze bij horen en denken in het belang van de gehele gemeenschap. Het is voor mensen uit deze cultuur belangrijk dat ze geen gemeenschappelijke normen overtreden en de reputatie van de gemeenschap hoog houden. Als bekend is in de gemeenschap dat dit niet lukt ontstaat er een schaamtegevoel. Deze gemeenschap wordt gezien en gebruikt als een uitwendig geweten (Meulenberg, 2017).

Voor niet-westerse gezinnen is de invloed die de omgeving heeft groot en daarom een van de belangrijkste factoren die het accepteren van professionele hulp tegenhoudt (Eldering, 2006). Met vreemdelingen praten over de problemen in de familie is een taboe en mag vanuit de schaamtecultuur van deze gezinnen niet gebeuren (Bellaart & Pehlivan, 2011).

Belemmerende factoren

Schaamte is zoals hierboven is omschreven een van de factoren die een belemmering vormen in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Schaamte is niet de enige belemmerende factor. Naast schaamte speelt het idee bij niet-westerse ouders dat zij een taalbarrière hebben, die de communicatie met de hulpverleners moeizaam maakt, een grote rol in het samenwerken met hulpverleners (Bellaart & Pehlivan, 2011; Leijten, 2013; Scheppers et al., 2006). Niet-westerse ouders zijn bang voor stigmatisering en denken geen relatie aan te kunnen gaan met de hulpverlener om verschillende redenen. Deze redenen zijn de westerse uitstraling die de professionele hulpverlening heeft, de professionals die vaak onvoldoende vaardigheden hebben in de interculturele kennis en communicatie, en als laatst de hulpverlening die geen rekening houdt met etnische matching van cliënt en

hulpverlener (Bellaart & Pehlivan, 2011; Leijten, 2013; Nock & Kazdin, 2005). De zakelijke, nuchtere benadering van de hulpverleners, kan ook een belemmering zijn, omdat niet-westerse cliënten een persoonlijke en warme benadering willen en zij zich schamen of ongemakkelijk kunnen voelen door de confronterende communicatiestijl die de hulpverlener heeft. (Scheppers, et al., 2006). De etnische achtergrond van de hulpverleners kan daarbij ook belemmerend zijn en kan wantrouwen veroorzaken in de hulpverlening. Dit komt doordat de niet-westerse cliënten zich als minderheid vaak voelen dat ze niet serieus worden genomen en niet begrepen worden (Bellaart & Pehlivan, 2011; Logan & King, 2001; Scheppers, et al., 2006).

Aan de andere kant, zijn er ook belemmerende factoren die geen betrekking hebben op de hulpverleners of hulpverlening. Zo kan het vertrouwen in de eigen krachten en mogelijkheden zorgen voor een drempel in de samenwerking met de hulpverlening of de zoektocht naar professionele hulp. De lage educatie van niet-westerse ouders is een belangrijke factor die deze drempel veroorzaakt (Scheppers, et al., 2006). Het gebrek aan taal is een belangrijke reden om de hulpverlening te omzeilen (Bellaart & Pehlivan, 2011; Bevaart, et al., 2012; Scheppers, et al., 2006). Dit gebrek maakt het moeizaam voor hulpverleners om effectief te communiceren omdat de niet-westerse ouders niet beschikken over de vaardigheden om een boodschap goed te begrijpen of over te brengen. Ook hiervoor wordt aangegeven dat schaamte voor dit gebrek een factor is die ervoor zorgt dat ouders geen hulpverlening willen (Scheppers, et al., 2006). Als laatst is het netwerk van de cliënt en de religieuze waarden en normen die daarbij horen, een belemmering voor het zoeken naar, accepteren van en samenwerken met de hulpverlening (Scheppers, et al., 2006).

Interculturele communicatie

Interculturele communicatie is de communicatie tussen mensen met een verschillende culturele achtergrond. Het cultuurverschil kan een struikelblok zijn voor het effectief communiceren tussen deze mensen (Pinto, 2016). Volgens Klyukanov (2005) is interculturele communicatie het inzicht dat een cultuur kan en wil veranderen. Culturen moeten dan openstaan voor interactie met elkaar en het besef hebben dat er veranderingen plaats kunnen vinden. In het boek 'Interculturele communicatie' van Nunez en Popma (2017) wordt gesteld dat interculturele communicatie een wisselwerking is van zender en ontvanger. Als zender in de communicatie met een ander is je boodschap gecodeerd. De ontvanger van je boodschap dient de code te ontcijferen. Deze boodschap wordt opnieuw door de oorspronkelijke ontvanger gecodeerd en deze dien jij dan weer te ontcijferen. Dit maakt zender-ontvanger en ontvanger-zender (Nunez, & Popma, 2017).

Piramide van Pinto

Hoogleraar interculturele communicatie, David Pinto schreef in zijn boek 'De Piramide van Pinto' (2016) dat er de hoogste behoefte is in de Oosterse culturen. Onder eer wordt het voorkomen van gezichtsverlies onder de gemeenschap bedoeld en het vermijden van het schaamtegevoel. In zijn boek beschrijft Pinto (2016) een behoeftehiërarchie waarbij eer als hoogste behoefte wordt omschreven.

Voor je deze behoefte vervult dien je drie eerdere behoeftes te vervullen. De eerste behoeften zijn de primaire levensbehoeften. De tweede behoefte is het behagen van de groep waar je toe behoort en de derde behoefte is het creëren en hebben van een goede naam. Als laatst bereik je de behoefte eervol te zijn in de gemeenschap (Pinto, 2016). Ook uit deze piramide wordt duidelijk dat in Oosterse culturen het groepsbelang boven het eigen belang staat, dit bevestigt Pinto in zijn boek door de piramide van Pinto te baseren op de piramide van Maslow, een behoeftehiërarchie gebaseerd op eigen belang en waarvan zelfontplooiing de hoogste behoefte is. De piramide van Maslow is volgens Pinto gericht op het Westen en de Westerse cultuur (Pinto, 2016).

F-cultuur en G-cultuur

De scheiding die Pinto in zijn boek maakt tussen Westen en niet-westen omschrijft hij als F-culturen en G-culturen. In de F-cultuur staat de F voor een fijnmazige cultuur. Deze cultuur is de eerder benoemde collectivistische wij-cultuur, waarbij waarden en normen van de gemeenschap een belangrijke rol vervullen in het bestaan van de cultuur. In tegenstelling tot de G-cultuur, die een grofmazige cultuur is en de individualistische ik-cultuur aanduidt (Pinto, 2016).

Driestappenmethode (DSM)

In de interculturele communicatie ontstaan er miscommunicaties wanneer mensen elkaars gedrag anders interpreteren dan bedoeld is. Volgens Pinto kun je dit voorkomen door het volgen van de drie- stappen-methode, omdat deze stappen randvoorwaardes vormen voor een succesvolle communicatie. Deze drie stappen zijn als eerst, het kennen van de waarden en normen van je eigen cultuur. Daarna het kennen van de waarden en normen van de andere cultuur en vervolgens het omgaan met de verschillen tussen deze waarden en normen (Pinto, 2016). Het doel van de DSM is dan ook het stellen van je eigen grenzen, het wegnemen van vooroordelen en het begrijpen van de waarden en normen van anderen (Pinto, 2007).

Cultuursensitief werken

Intercultureel sensitief zijn uit zich in de bekwaamheid om een andere cultuur te bestuderen vanuit het referentiekader van een ander (Van Erp et al., 2012). Een referentiekader bepaalt de manier waarop iemand een situatie bekijkt. Een cultuur sensitieve opstelling is een handelwijze waarbij er

wordt omgegaan met het referentiekader van een ander. De interculturele competenties zijn een cultuur sensitieve houding, voorwaardelijke kennis en vaardigheden (Van Erp et al., 2012). Een cultuur sensitieve houding betekent dat men open moet staan voor gevoelens en behoeften van anderen. Men is zich er van bewust dat bepaald gedrag bepaalde emoties veroorzaakt en houdt hier in het gedrag rekening mee. Men richt zich op het belang van de anderen, is innovatief, zelfverzekerd en in staat om publiekelijk anderen te waarderen (Van Erp et al., 2012). Ook is het vermogen om te reflecteren op het eigen gedrag en het gedrag van anderen een eigenschap van cultuur sensitief werken.

Het belangrijkste van het cultuur sensitief werken is het begrip en respect dat men dient te hebben voor een onbekende en afwijkende visie (Van Erp et al., 2012). Een visie kan afwijken in gedachtes, omgangsnormen, waarden en normen. Het begrip en respect dat men dient te hebben dient zich te uiten in gedrag dat passend is bij deze afwijkende visie.

Interculturele sensitief werken is voor een hulpverlener noodzakelijk wanneer er ondersteuning nodig is bij bijzondere omstandigheden van de cliënt. Om dit te bereiken dient de hulpverlener interculturele communicatie toe te passen (Van Erp et al., 2012). Intercultureel sensitief werken eist van een hulpverlener ook de nodige kennis van en over verschillende culturen. Deze kennis dient voornamelijk te gaan over de mate waarin culturen verschillen (Hoffman, 2009; Hofstede et al., 2011). Kennis hiervan verbreedt het referentiekader van de hulpverlener (Van Erp et al., 2012).

Onderzoeksopzet

Er zijn verschillende methodes om onderzoek uit te voeren. In het onderzoeksopzet wordt de methode beschreven die gebruikt wordt om dit onderzoek uit te voeren. Ook wordt er omschreven welke respondenten worden bevraagd voor de resultaten van het onderzoek. Vervolgens wordt de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek beschreven.

Methode en dataverzameling

De resultaten van dit onderzoek zullen worden behaald door het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek. Dit wordt in een praktijkonderzoek vaak gedaan, omdat het onderzoek gaat over verbetering in de eigen beroepspraktijk (Van der Donk & Van Lanen, 2015). In het onderzoek is de vraag gericht op de ervaringen van de jongerencoaches en de jongeren. Daarnaast komt er ook een deel databronnen bij, omdat de onderzoeker er goed aan doet van verschillende en meerdere databronnen en methoden gebruik te maken (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Volgens Scholl en Olivier (2014) is een onderzoek waarvan de resultaten onderbouwd zijn op basis van gedachtes en ervaringen een kwalitatief onderzoek. Met het toepassen van een kwalitatief onderzoek is mogelijk een bestaande theorie, product of dienst te onderbouwen, aan te vullen, uit te werken of toe te passen (Scholl, & Olivier, 2014).

In dit onderzoek zal er naast het bestuderen van tekstbronnen, interviews worden afgenomen en enquêtes worden afgelegd om antwoord te krijgen op de vier opgestelde deelvragen. Deze vorm van dataverzameling heet bevragen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De onderzoeker kiest hiervoor om inzicht te krijgen in het praktijkprobleem en de ervaring van de mensen die met dit probleem te maken hebben te beschrijven.

De interviews worden semigestructureerd afgenomen, dat wil zeggen dat er algemene vragen worden opgesteld waarvan afgeweken mag worden als dit tijdens het interview nodig blijkt. Mocht er iets gezegd worden wat nog meer vragen bij de onderzoeker oproept kan hier dus op doorgevraagd worden, om nog gedetailleerder antwoord te krijgen op de vraag. Dit is in een kwalitatief onderzoek ook het doel (Dingemanse, 2017). De onderzoeker maakt gebruik van een topiclijst waarin de onderwerpen die aan bod moeten komen staan. Dit zijn de onderwerpen communicatie, netwerkbenadering, belemmerende factoren, succesfactoren, methodieken, casussen en behoeftes.

Per interview is het de bedoeling dat er een half uur de tijd wordt genomen voor het interview zelf, met daarbij nog tien minuten tijd om vooraf vijf minuten te introduceren en achteraf vijf minuten af te sluiten. Bij een kwantitatief onderzoek gaat het om een groot aantal respondenten, die dezelfde vragen krijgen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Dit zal zich in dit onderzoek uiten in de enquêtes die worden afgelegd.

Respondenten

Naast dat je bij een praktijkonderzoek gebruik maakt van tekstbronnen, neem je als onderzoeker ook veel data op van personen die je interviewt (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Deze personen heten respondenten. De populatie van deze respondenten is in dit onderzoek niet groot, omdat het onderzoek zich richt op de verbetering van de aanpak in Crooswijk en de jongerencoaches in Crooswijk in totaal uit acht jongerencoaches bestaan. Van deze acht jongerencoaches die worden bevraged voor dit onderzoek zijn zes jongerencoaches die werkzaam zijn voor Stichting DOCK in Crooswijk. Zij worden divers samengesteld in zowel drie Westerse als drie niet-westerse coaches. Daarnaast zullen er ook drie respondenten zijn van een andere organisatie in Crooswijk, genaamd Thuis Op Straat. Jongerencoaches van Thuis Op Straat worden actief ingezet in Crooswijk en hebben regelmatig te maken met jongeren en hun netwerk in Crooswijk. Zij hebben vanuit de gemeente dezelfde opdracht in de wijk als de jongerencoaches van Stichting DOCK. Deze manier van data verzamelen heet bezoeken en is een zelfstandige vorm van dataverzameling die de onderzoeker kan gebruiken door respondenten van vergelijkbare instellingen te bevragen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De onderzoeker kiest hiervoor om zelfstandig en gericht data te verzamelen over de netwerkbenadering van jongerencoaches in Crooswijk.

De laatste groep respondenten zijn vijftig niet-westerse jongeren die te maken hebben met de

netwerkbepijndering van jongerencoaches in Crooswijk. Deze jongeren zijn belangrijk om te bevrigen omdat de onderzoeker wilt achterhalen wat de ervaring is van de jongeren waarvan het netwerk wordt betrokken in de hulpverlening. Om duidelijkheid te krijgen over de huidige aanpak en de ervaring hiervan is het relevant de meningen van jongeren op te nemen in het onderzoek.

Tijdens de interviews, die in een natuurlijke setting zullen plaatsvinden in de vorm van een gesprek en op locatie in Crooswijk, zal er een audio-opname gemaakt worden van het gesprek. Dit wordt vooraf gemeld aan de respondenten en alleen gebruikt voor het transcriberen van de interviews en het schrijven van de analyse. De onderzoeker kiest voor het transcriberen van de opgenomen interviews om op deze manier de informatie duidelijk en overzichtelijk vast te leggen en later in het onderzoek naar te verwijzen (Dingemanse, 2014). De onderzoeker kiest ervoor in de verwijzingen te parafraseren. Dit wil zeggen dat de interviews worden samengevat in eigen woorden van de onderzoeker, waarbij gelet wordt op wie zich heeft uitgesproken over een onderwerp, zodat er geen sprake zal zijn van verkeerde interpretaties (Dingemanse, 2017; Van der Donk & Van Lanen, 2015).

In de analyse zullen alle antwoorden die betrekking hebben op hetzelfde onderwerp onder dezelfde categorie vallen. Dit maakt het gemakkelijk voor de onderzoeker om in de conclusie de categorieën aan te halen en te vergelijken (Dingemanse, 2017).

Validiteit en betrouwbaarheid

Van der Donk en van Lanen (2015) beschrijven in het boek *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* het begrip validiteit als een check op de resultaten van een onderzoek. De resultaten moeten juist zijn tegenover de werkelijkheid. De vraag of de onderzoeksresultaten ook echt kloppen is een vraag die iedere onderzoeker zichzelf zou moeten stellen.

De manier waarop je data verzamelt heeft invloed op de betrouwbaarheid van je onderzoek. De onderzoeker dient versturende omstandigheden zoveel mogelijk te vermijden (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Wanneer men zich richt op de onderzoeksmethode en de factoren die een eerlijk antwoord op de interviewvragen kunnen beïnvloeden, kan men in het onderzoek proberen deze invloeden te vermijden of te verminderen. Ook is het belangrijk om te controleren of de vragen die de onderzoeker in het interview opstelt, daadwerkelijk antwoord geven op de deelvragen en uiteindelijk gezamenlijk een antwoord kunnen geven op de hoofdvraag (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Deze controle voert de onderzoeker samen met de opdrachtgever van het onderzoek.

In dit onderzoek wordt het gesprek met de respondenten los van elkaar gevoerd en anoniem gehouden. Zo wordt er rekening gehouden met de jongerencoaches die niet eerlijk durven te antwoorden wanneer er iemand bij zou zijn of wanneer er geen sprake zou zijn van anonimiteit. In de enquêtes voor de jongeren zal de optie ‘anders’ in iedere vraag bestaan, om zo te voorkomen dat jongeren een antwoord geven waar ze het niet mee eens zijn. Ook wordt er rekening gehouden met het moment dat de enquêtes worden uitgedeeld, om de kans op beïnvloeding van de jongeren te

verkleinen. Dit doet de onderzoeker door jongeren die net slecht nieuws hebben gehad, of net uit een activiteit komen, later de enquête in te laten vullen.

Doordat de onderzoeker in gesprek gaat met verschillende partijen die een belang hebben in het verbeteren van de netwerkbenadering verhoogt dit de democratische validiteit (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De belanghebbende bij dit onderzoek zijn onder andere de jongeren in Crooswijk en de coaches van Stichting DOCK.

De onderzoeker past in het onderzoek ook bron en methodische triangulatie toe, wat betekent dat er data wordt verzameld uit verschillende bronnen en perspectieven en dat er verschillende methoden worden toegepast in het onderzoek. Dit verhoogt ook de betrouwbaarheid van het onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De onderzoeker richt zich in het onderzoek niet alleen op één bron, maar varieert in literatuur wat terug te lezen is in zowel het theoretische kader als de aanleiding en probleemanalyse van dit onderzoek. Het gebruik van vakliteratuur, voorafgaand aan het onderzoek, helpt de onderzoeker om de data later in het onderzoek gerichter te verzamelen en te analyseren (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Als laatst houdt de onderzoeker ook rekening met de methodische triangulatie door zowel een schriftelijke vragenlijst als een mondelinge interview af te nemen. Methodische triangulatie past de onderzoeker toe om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek te vergoten. Het vergroten hiervan gebeurt wanneer de onderzoeker gebruik maakt van verschillende methoden om data te verzamelen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Door zowel literatuur als interviews en enquêtes af te nemen wilt de onderzoeker de methodische triangulatie toepassen.

Resultaten

Deelvraag 1. Wat zijn de ervaringen van niet-westerse jongeren met de huidige netwerkbenadering van jongerencoaches?

Er is aan vijftig jongeren gevraagd een enquête in te vullen ter ondersteuning van dit onderzoek. De resultaten hiervan zijn per vraag in percentages uitgedrukt en in grafieken weergegeven. Deze zijn te vinden in de bijlage van het onderzoek.

Uit onderzoeksresultaten blijkt dat de meeste jongeren in Crooswijk een niet-westerse jongerencoach hebben die hen begeleidt. Vijfendertig jongeren heeft aangegeven een niet-westerse jongerencoach te hebben en hier tevreden over te zijn. Vijftien jongeren hebben Westerse jongerencoaches gehad waarvan twaalf jongeren hier niet tevreden over waren en drie jongeren wel. Dit is in de enquête gemeten met een vraag naar het verloop van de communicatie tussen de jongeren en de jongerencoaches. De reden waarom het goed of niet goed wordt ervaren is gemeten met een aantal opties waar de jongeren uit mochten kiezen. Deze opties zijn factoren die zijn samengesteld uit het literatuuronderzoek. Zo geven zes jongeren aan dat de communicatie niet goed verloopt doordat de

jongeren zich schamen voor de jongerencoach. Een van de jongeren zegt dat de directheid van de jongerencoach ervoor heeft gezorgd dat de communicatie niet goed verliep en vijf geven aan dat het cultuurverschil hiervan de reden is. Van de achtendertig jongeren die hebben aangegeven dat de communicatie goed verloopt zeggen eenentwintig daarvan dat dit komt door weinig verschil in cultuur en communicatie tussen de niet-westerse jongerencoaches en de niet-westerse jongeren. Acht jongeren geven aan dat de communicatie goed verloopt doordat ze de jongerencoaches vertrouwen en negen zeggen dat het goed verloopt doordat ze de jongerencoaches al kenden. Op basis van deze ervaringen geven negenendertig jongeren aan een niet-westerse jongerencoach te willen en twee jongeren een Westerse. De overgebleven negen jongeren zeggen dat het niet voor ze uitmaakt.

Deze jongeren hebben ook de vraag beantwoord wie er in hun netwerk is betrokken. Hiervan zeggen drieëndertig jongeren dat hun ouders zijn betrokken in de hulpverlening, drie geven aan dat een anders gezinslid is betrokken door de jongerencoach en drie geven aan dat dit niet is voorgekomen. Veertig van deze jongeren zeggen dat de communicatie goed verliep en de jongerencoach aansloot bij het netwerk, tien geven aan dat dit niet goed is gegaan en de jongerencoach niet aansloot bij het netwerk.

Op de vraag of er verder problemen zijn geweest tussen de jongerencoach en het netwerk, vullen zestien jongeren de open vraag in met als antwoord dat er een taalbarrière is geweest, sommige jongeren benoemen dit begrip letterlijk en andere schrijven “de taal”. Van deze jongeren wordt er door vierendertig jongeren aangegeven dat er geen andere problemen zijn geweest.

De jongeren hebben de vraag beantwoord waarin staat wat zij anders zouden doen in de netwerkbenadering van de jongerencoaches. Hiervan geven zeven jongeren aan dat zij een tolk zouden inschakelen, negentien jongeren zeggen een Marokkaanse coach te vragen en twaalf jongeren zouden er niets aan veranderen.

Op de vraag of jongeren een verschil zouden ervaren in de netwerkbenadering van een Westerse of een niet-westerse jongerencoach geven achtenveertig jongeren aan dat zij een niet-westerse jongerencoach fijner zouden vinden en twee jongeren zeggen dat het niet uit zou maken. Geen van de jongeren zegt een westerse jongerencoach fijner te vinden.

De laatste enquête vraag is een open vraag die de jongeren zelf hebben ingevuld naar aanleiding van het antwoord op de vraag welke jongerencoach ze fijner zouden vinden. De jongeren hebben hun keuze uitgelegd en dertig jongeren zeggen dat ze een niet-westerse jongerencoach fijner zouden vinden omdat ze zelf ook niet-westers zijn. Een enkel legt dit verder uit door te zeggen dat zij dan dezelfde cultuur hebben, maar de meeste jongeren schrijven alleen op dat ze zelf niet-westers zijn. Achttien jongeren zeggen dat een Marokkaanse jongerencoach ze beter zou begrijpen en zij dus liever een niet-westerse jongerencoach zouden willen. De twee jongeren die hebben aangegeven liever een Westerse jongerencoach te hebben verantwoorden dit door te zeggen dat Westerse jongerencoaches de touwtjes strakker houden en strenger zijn, wat zij ook nodig hebben.

Deelvraag 2. Wat zijn belemmerende en succesfactoren bij het betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren volgens de jongerencoaches?

Zes van de acht jongerencoaches die werkzaam zijn voor Stichting DOCK in Crooswijk zijn middels een semigestructureerd interview gevraagd naar hun ervaring betreft het benaderen van het netwerk van de niet-westerse jongeren die zij begeleiden. Om deze vraag in de leiden zijn er eerst meerdere vragen gesteld rondom de begeleiding en de communicatie van de coaches. Deze vragen en de antwoorden hierop zullen hieronder beschreven worden.

Alle zes jongerencoaches geven aan niet-westerse jongeren te begeleiden. Deze begeleiding uit zich in het zoeken naar werk, het oplossen van schuldproblemen, leren omgaan met verlies, motivatie voor het studeren, dagbesteding en problemen thuis die de jongeren niet kunnen oplossen. Jongerencoaches geven aan dat er daarnaast ook projecten zijn waar ze aan werken en dat dit per collega kan verschillen. De ene collega is verantwoordelijk voor de huiswerkbegeleiding die de organisatie biedt en de andere collega is verantwoordelijk voor de meidenactiviteiten.

Alle zes jongerencoaches geven aan dat de communicatie met de jongeren in Crooswijk goed verloopt. Vier van hen benadrukt het feit dat ze al langer werkzaam zijn voor de organisatie en dit dus bijdraagt aan de goede communicatie. Drie van hen zijn niet-westerse coaches en een van hen is een Westerse. De twee andere jongerencoaches, van Westerse afkomst, vertellen dat het ‘na een tijdje’ wel goed verloopt, maar het eerst een beetje wantrouwend is. Bij de vraag wat maakt dat de communicatie goed verloopt vertellen alle zes jongerencoaches dat het gaat om het creëren van vertrouwen. Hierop stelt de onderzoeker de vraag hoe dit vertrouwen wordt gecreëerd. Drie van de jongerencoaches geven aan voornamelijk zichzelf te zijn, en daarbij transparant te zijn naar de jongeren over de hulpverlening die ze bieden. Deze niet-westerse coaches geven aan dat ze niet bewust stilstaan bij een bepaalde aanpak. Ze zeggen alle drie dit niet te doen omdat ze door hun eigen culturele achtergrond weten om te gaan met de jongeren. De onderzoeker heeft toch gevraagd of ze de aanpak konden beschrijven. Ze hebben aangegeven dat ze heel eerlijk zijn tegen de jongeren en heel open het gesprek aan gaan zonder een vooroordeel te hebben over hen. Jongeren kunnen en mogen ze alles vertellen, en op het moment dat ze iets zeggen wat gemeld moet worden wordt dit ook met de jongeren gecommuniceerd. Dit laatste geven de Westerse coaches ook aan.

Twee Westerse coaches hebben aangegeven in het begin bewust de apen uit de mouw te kijken. Zij stellen de jongeren niet veel vragen omdat ze dan ervaren dat ze de hulp gaan afstoten. Deze coaches geven ook aan dat ze voor het vertrouwen de tijd nemen en jongeren ze gaan vertrouwen als ze zien dat je nakomt wat je met hen afsprekt. Ook geven ze aan soms gebruik te maken van hun niet-westerse collega's, om zo het vertrouwen sneller te winnen van de jongeren. Deze coaches merken immers dat de jongeren waarde hechten aan een coach met dezelfde culture achtergrond. Een coach geeft aan dat hij, ondanks dat hij Westers is, door zijn ervaring met de straatcultuur ook snel een vertrouwensband kan creëren met deze jongeren. Hij geeft aan dat jongeren vaak niets willen dan

iemand die naar ze luistert en ze begrijpt, 'een stukje erkenning van wie ze zijn'. Hierin verschillen niet-westerse jongeren niet met Westerse jongeren, geven twee jongerencoaches aan. Alle jongeren vinden dat volgens uiteindelijk het belangrijkste.

Na antwoorden op de vraag hoe de communicatie tussen de jongerencoaches en de jongeren verloopt, is de onderzoeker doorgegaan op het informele netwerk van deze jongeren. Hieruit blijkt volgens de drie Westerse jongerencoaches dat de netwerkbenadering makkelijker verloopt als je al een lange tijd bekend bent bij het netwerk. Ook de niet-westerse coaches bevestigen dit. Wel geven zij aan makkelijker contact te leggen met ouders doordat zij vaak dezelfde taal spreken of de cultuur begrijpen. Een Westerse jongerencoach geeft aan tijdens zijn eerste gesprek met ouders zijn niet-westerse collega mee te nemen, omdat dat 'ook een Marokkaanse is'. Hij ervaart dat ouders hem dan sneller vertrouwen.

Twee Westerse jongerencoaches geven aan dat ouders ze zien als een 'instantie' waar ze iets uit kunnen halen. De niet-westerse jongerencoaches ervaren dat ouders en vrienden ze snel accepteren en geen moeite hebben met hun aanwezigheid. Op de vraag waarom dat zo is geven ze aan dat ze aansluiten bij het netwerk, in zowel cultuur, als taal en geloof van de meeste ouders. Ze ervaren zelfs dat ouders zelf naar ze toe komen als hun kinderen problemen hebben. Alle coaches benoemen het voorbeeld van de schulden van hun kinderen en de schaamte die ouders hebben als de burens zien dat de deurwaarder op de stoep staat. De coaches geven aan dat ouders pas bij hun komen wanneer ze zich geen raad meer weten met hun kind en het contact met het kind bijna verloren is. Twee Westerse coaches geven aan dat de ouders hen vragen de schulden op te lossen, maar verder niets verwachten of vragen. De niet-westerse jongerencoaches geven aan dat ouders wel vragen om begeleiding en graag zien dat de coaches hun kinderen blijven volgen. Het netwerk werkt in dat geval graag mee met de hulpverlening. De Westerse coaches benadrukken het feit dat als ouders merken dat hun kinderen je vertrouwen, ze vaak ook beter accepteren dat je als Westerse coach de begeleiding aan hun kind biedt. Ze bespreken een casus van niet-westerse jongeren altijd uitgebreid met collega's. Dit gebeurt ook wel met Westerse gezinnen, echter geven de coaches aan dat ze dan met alle andere coaches over de casus kunnen 'sparren', wat over een niet-westers gezin alleen wordt gedaan met de niet-westerse collega's.

Of de jongerencoaches bepaalde methodieken gebruiken in het benaderen van het netwerk van niet-westerse jongeren blijkt geen van allen zich bewust van te zijn. Ze geven aan 'standaard gespreksvoering' in te zetten zoals motiverende gespreksvoering of oplossingsgerichte gespreksvoering. De niet-westerse jongerencoaches geven aan dat interculturele competenties zeer belangrijk zijn maar zij zich daar eigenlijk niet bewust van zijn. Ze zetten deze competenties onbewust in omdat het voor hen vanzelfsprekend is om hun kennis over de cultuur toe te passen, om hun houding aan de cultuur aan te passen en hun vaardigheden daarop aan te laten sluiten. Ook westerse coaches bevestigen dat interculturele competenties erg belangrijk zijn in het werk met niet-westerse jongeren en het netwerk daarvan.

Deelvraag 3. Wat hebben jongerencoaches in Crooswijk nodig om het netwerk van niet-westerse jongeren in te zetten in de hulpverlening?

Op de vraag wat de jongerencoaches toegereikt krijgen van de organisatie geven vijf jongerencoaches aan voldoende ondersteuning te hebben. Deze ondersteuning is in de vorm van een training ‘omgaan met diversiteit’ die de coaches een keer in het jaar krijgen. Jongerencoaches geven aan dat dit voldoende voor ze is. Echter geven ze ook aan dat ze allemaal ervaring hebben met de doelgroep waar DOCK voornamelijk mee werkt. Een van hen zegt: “maar ik heb natuurlijk al jaren ervaring”. Twee andere jongerencoaches geven dit ook aan.

De jongerencoaches benadrukken dat het enorm helpend is dat er mogelijkheid is om casussen met collega’s te bespreken. Ze vinden het jammer dat daar niet altijd tijd voor is. Vooral de Westerse collega’s ervaren dit als meerwaarde om niet-westerse jongeren en hun netwerk goed te begrijpen.

Een niet-westerse jongerencoach is een paar maanden nieuw en geeft aan de training nog niet gehad te hebben. Ze weet dus niet of ze voldoende ondersteund wordt, maar geeft wel aan zelf veel met collega’s te spreken over casussen in de wijk en de jongeren en het netwerk daarvan. Westerse hulpverleners geven ook aan graag mee te willen kijken bij een collega die niet-westerse is om zo ook meer in gesprek te kunnen over de cultuur en waar ze tegen aanlopen. Een Westerse hulpverlener geeft aan graag zijn eerste huisbezoek bij een niet-westers gezin te doen met een niet-westerse collega. Dit ervaart hij als positiever, omdat de ouders en broers en zussen volgens hem dan meer vertrouwen hebben in hem.

Niet-westerse jongerencoaches geven ook aan dat zij de wijk willen kennen, hierbij leggen ze ‘kennen’ uit in de vorm van verkenning. Een van hen zegt: “jongeren willen erkend worden, ouders willen erop vertrouwen dat je ze snapt, dus het enige wat ik moet doen is weten wat er in de wijk gebeurt, wie er actief zijn, welke culturen er zijn en wat dus de norm is”. Het verkennen van de wijk is een aspect waar ook niet-westerse jongeren over vertellen. Een ervaren jongerencoach die de wijk goed kent zou volgens de niet-westerse jongeren op pad moeten in de wijk met een westerse collega of een nieuwe collega. Ook willen jongerencoaches vaak een goede netwerkanalyse hebben van de jongeren, om rolmodellen in te kunnen zetten als het nodig is.

Aangezien alle jongerencoaches aangeven dat het vertrouwen van de jongeren de sleutel is tot het netwerk willen zij graag alle mogelijkheden bekijken die bijdragen aan het creëren van dit vertrouwen. Zij zeggen zelf ook een breed netwerk nodig te hebben om de juiste personen in te kunnen zetten op het juiste moment. Een van hen zegt: “als ik echt geen ingang heb bij ouders of zij, in het geval van een meisje dat wegloopt van huis, dreigen haar op te sluiten of iets aan te doen omdat het een schande is voor de familie, dan kan het zijn dat ik vanuit het geloof of de cultuur een bemiddelaar of tussenpersoon moet zoeken. Een imam bijvoorbeeld. Als ik zelf de kennis niet heb over wat het geloof over de situatie zegt is een imam van de plaatselijke moskee een ideale oplossing”. Zo geven andere jongerencoaches ook aan graag rolmodellen in te willen zetten maar vaak niet weten wat een rolmodel

voor jongeren kan zijn: “Dit is voor alle jongeren anders, maar kennis van de cultuur helpt wel om deze jongeren opties te bieden” vertelt een jongerencoach.

Deelvraag 4. Wat zijn de belemmerende en succesfactoren bij het betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren volgens de literatuur?

Belemmerende factoren

Zoals in het theoretisch kader is beschreven, zijn er een aantal belemmerende factoren die een rol spelen in het betrekken van het netwerk van niet-westerse jongeren. Een daarvan is de grote invloed die de omgeving heeft. Wat één van de belangrijkste redenen is voor niet-westerse gezinnen om het accepteren van professionele hulp tegen te houden (Eldeting, 2006). Met vreemdelingen praten over de problemen in de familie is een taboe en mag vanuit de schaamtecultuur van deze gezinnen niet gebeuren (Bellaart & Pehlivan, 2011). Naast schaamte hebben niet-westerse ouders het idee dat zij een taalbarrière hebben die de communicatie met de hulpverleners moeizaam maakt. Dit neemt een belangrijke plaats in het samenwerken met hulpverleners (Bellaart & Pehlivan, 2011; Leijten, 2013; Scheppers et al., 2006). In grote mate komt het voor dat ouders zich schamen voor de gebrekkige taal die zij spreken en zouden hierdoor de hulpverlening vermijden. Het gebrek aan taal is een belangrijke reden om de hulpverlening te omzeilen (Bellaart & Pehlivan, 2011; Bevaart, et al., 2012; Scheppers, et al., 2006). Dit gebrek maakt het ook voor hulpverleners moeizaam om effectief te communiceren, omdat de niet-westerse ouders niet beschikken over de vaardigheden om een boodschap goed te begrijpen of over te brengen. Ook hierover wordt aangegeven dat schaamte voor dit gebrek een factor is die ervoor zorgt dat ouders geen hulpverlening willen (Scheppers, et al., 2006).

Ook blijkt uit onderzoek dat niet-westerse ouders bang zijn voor stigmatisering en denken geen relatie aan te kunnen gaan met de hulpverlener om verschillende redenen. Deze redenen zijn de westerse uitstraling die de professionele hulpverlening heeft, de professionals die vaak onvoldoende vaardigheden hebben in de interculturele kennis en communicatie, en als laatste de hulpverlening die geen rekening houdt met etnische matching van cliënt en hulpverlener (Bellaart & Pehlivan, 2011; Leijten, 2013; Nock & Kazdin, 2005). De zakelijke, nuchtere benadering van de hulpverleners kan ook een belemmering zijn, omdat niet-westerse cliënten een persoonlijke en warme benadering willen en zij zich schamen of ongemakkelijk kunnen voelen door de confronterende communicatiestijl die de Westerse hulpverlener heeft. (Scheppers, et al., 2006).

De etnische achtergrond van de hulpverleners kan daarbij ook belemmerend zijn en kan voor niet-westerse cliënten wantrouwen veroorzaken in de hulpverlening. Dit komt doordat de niet-westerse cliënten als minderheid vaak voelen dat ze niet serieus worden genomen en niet begrepen worden (Bellaart & Pehlivan, 2011; Logan & King, 2001; Scheppers, et al., 2006).

Aan de andere kant zijn er ook belemmerende factoren die geen betrekking hebben op de hulpverleners of hulpverlening. Zo kan het vertrouwen in de eigen krachten en mogelijkheden zorgen

voor een drempel in de samenwerking met de hulpverlening of de zoektocht naar professionele hulp. Ook de lage educatie van niet-westerse ouders is een belangrijke factor die deze drempel veroorzaakt (Scheppers, et al., 2006). Als laatste is het netwerk van de cliënt en de religieuze waarden en normen die daarbij horen een belemmering voor het zoeken naar, accepteren van en samenwerken met de hulpverlening (Scheppers, et al., 2006).

Succesfactoren

Door internationaal onderbouwde onderzoek (Mutsaers & Ince, 2010) is gebleken dat er factoren zijn die kunnen toetsen of interventies geschikt zijn voor alle doelgroepen, waarbij al deze doelgroepen goed bereikt worden en effectief geholpen. Opvallend uit dit onderzoek is dat de onderzoekers aangeven weinig wetenschappelijk bewijs te hebben gevonden waaruit blijkt dat interventies ‘diversiteitsproof’ dienen te zijn. Ook is er geen onderzoek gedaan met een sterke methodologie en is in onderzoeken die zijn uitgevoerd geen rekening gehouden met de verschillende interventies die er zijn, zoals bijvoorbeeld een interventie die gericht is op ouders, of juist op jongeren. Per slot van rekening zijn er weinig gegevens beschikbaar over het bereik en het effect van interventies bij migranten in de Nederlandse samenleving. Wel blijkt uit onderzoek van Kumpfer, Alvarado, Smith en Bellamy (2002) dat cultuur sensitieve programma’s deelname van niet-westerse hulpvragers realiseren en zorgen deze er ook voor dat zij halverwege het programma niet afhaken.

Verder is uit het onderzoek van Mutsaers en Ince (2010) gebleken dat het bereik en de mate waarin de jeugdhulp toegankelijk is een zeer belangrijke factor is voor het succes van de hulpverlening. Deze toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de hulpverleners draagt bij aan een vertrouwensband tussen de hulpverleners en jongeren en hun gezinnen. Dit vertrouwen bevordert weer het succes van de benadering en hulpverlening aan niet-westerse gezinnen. In de publicatie ‘Meetladder Diversiteit Interventies’ (Pels, Distelbrink & Tan, 2009) wordt de samenwerking met migrantenorganisaties en sleutelfiguren tevens ook gezien als een succesfactor die hulpverleners in kunnen zetten om hulpverlening te bieden aan niet-westerse gezinnen. In de publicatie wordt ook benoemd dat het omgaan met lage taalvaardigheid van niet-westerse cliënten door een tolk in te zetten of sterke communicatievaardigheden te gebruiken het succes bevordert van de hulpverlening. Ook wordt in de publicatie benadrukt dat het inzetten van interculturele competenties van hulpverleners bijdragen aan het succes van de benadering van niet-westerse cliënten (Pels, Distelbrink & Tan, 2009). Ook Mutsaers en Ince (2010) stellen dat het gebruiken van de eigen taal van de cliënt een succesfactor is die bijdraagt aan effectieve hulpverlening. Etnische matching is ook een van de voorbeelden van succesvolle interventies die hulpverleners kunnen inzetten in de hulpverlening aan niet-westerse hulpvragers, net als het gebruik van voorbeeldfiguren uit de eigen cultuur van de hulpvrager. Andere interventies zijn het trainen van hulpverleners op culturele sensitiviteit en het outreachend werken, dat zich uit in het opzoeken van niet-westerse hulpbehoevende die minder toegankelijk zijn, hetzij jongeren of het netwerk ervan (Mutsaers & Ince, 2010).

Conclusie

Deelconclusie 1: Wat zijn de ervaringen van niet-westerse jongeren met de huidige netwerkbenadering van jongerencoaches?

Uit de enquête is gebleken dat jongeren grotendeels tevreden zijn over de communicatie met de jongerencoaches in Crooswijk. De reden dat dit niet bij alle jongeren het geval is komt volgens een aantal door de schaamte voor de jongerencoach, volgens anderen door het cultuurverschil met de jongerencoach en een enkeling gaf als reden de directe manier van aanpak bij de jongerencoaches aan. Ook laten de meeste bevraagde jongeren weten tevreden te zijn over de huidige netwerkbenadering van niet-westerse jongerencoaches. Dit komt doordat zij ervaren dat niet-westerse jongerencoaches ze beter begrijpen en dezelfde cultuur hebben als zij waardoor ze hen meer vertrouwen. De benadering van westerse jongerencoaches vinden zij minder fijn. Opvallend aan de resultaten is het feit dat de jongeren aangeven tevreden te zijn over de netwerkbenadering maar zelf wel de netwerkbenadering anders zouden invullen, door bijvoorbeeld een tolk in te zetten of een Marokkaanse jongerencoach de casus te geven. Ook zijn de jongeren zich ervan bewust dat niet-westerse jongerencoaches een voorkeur hebben bij zowel de jongeren als hun netwerk, doordat zij dezelfde cultuur hebben. Dit toont de relevantie van cultuursensitief werken aan.

Deelconclusie 2: Hoe ervaren de jongerencoaches in Crooswijk de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren momenteel?

Uit resultaten van dit onderzoek blijkt de culturele achtergrond en ervaring van jongerencoaches een grote rol te spelen in het verloop van de communicatie met de jongeren en hun netwerk. Zij willen erkend en begrepen worden en dit lijkt gerealiseerd te worden wanneer jongerencoaches kennis hebben over de cultuur en omgeving van deze jongeren. Jongerencoaches dienen dus te beschikken over interculturele competenties. Tot slot maken de resultaten duidelijk dat het spreken van dezelfde taal van het netwerk de drempel verlaagt voor hen om de hulp van de jongerencoach te accepteren.

Deelconclusie 3: Wat hebben de jongerencoaches in Crooswijk nodig om het netwerk van niet-westerse jongeren in te zetten in de hulpverlening?

De resultaten tonen aan dat jongerencoaches, afhankelijk van hun eigen ervaring en culturele achtergrond, verschillende ideeën hebben als het gaat om het benaderen van het netwerk van niet-westerse jongeren. De organisatie heeft onvoldoende methodiek waar jongerencoaches op terug kunnen vallen. Verder blijken jongerencoaches baat te hebben bij het bespreken van casussen met ervaringsdeskundigen of collega's met een gelijkaardige culturele achtergrond als het netwerk uit deze casussen. In de resultaten komt het gebrek aan een breed netwerk van de jongerencoaches zelf ook

naar voren. Jongerencoaches hebben meer contacten in en kennis over de omgeving en cultuur nodig waar de jongeren zich bevinden.

Deelconclusie 4: Wat zijn belemmerende en succesfactoren bij het betrekken van het netwerk bij niet-westerse jongeren volgens de literatuur?

Men kan uit de resultaten concluderen dat er weinig wetenschappelijke bronnen zijn die kunnen aantonen dat een aanpak, waarbij rekening wordt gehouden met de diversiteit van verschillende doelgroepen, effectief is (Mutsaers & Ince, 2010). Hieruit blijkt dat een grondig onderbouwde onderzoek mist waardoor succesfactoren onderbouwd worden op zwakke onderzoeksresultaten. Wel wordt er gesteld dat er factoren zijn die hiervoor getoetst kunnen worden, omdat de praktijk toont dat deze factoren positieve invloed hebben op de hulpverlening die is verleend aan diverse groepen (Mutsaers & Ince, 2010).

De factoren zoals het inschakelen van een tolk, rekening houdend met de taalbarrière van de cliënt, het gebruik maken van etnische matching, en voornamelijk het trainen van hulpverleners op culturele sensitiviteit, komen overeen met de gevonden resultaten op de factoren die de benadering van en hulpverlening aan niet-westerse cliënten belemmeren. Opvallend aan de resultaten op de belemmerende factoren is de schaamte die cliënten hebben door hun probleem te delen met vreemden. Als zij zich hier overheen zetten schijnen ze zich ook erg te schamen voor de gebrekkige taal die zij dan vaak spreken (Bellaart & Pehlivan, 2011; Bevaart, et al., 2012; Scheppers, et al., 2006). Dit toont de meerwaarde van het inzetten van een tolk of een hulpverlener met dezelfde etnische achtergrond. Het schaamtegevoel wordt daardoor verminderd en het wantrouwen van niet-westerse cliënten naar hulpverleners ook (Bellaart & Pehlivan, 2011; Logan & King, 2001; Scheppers, et al., 2006).

Ook blijkt uit de literatuur dat het gebrek aan interculturele vaardigheden van hulpverleners een belemmerende factor is in de hulpverlening aan niet-westerse cliënten. Aangezien de vertrouwensband is genoemd als succesfactor dat bijdraagt aan het benaderen van het netwerk, en het gebrek hieraan ook is genoemd als belemmerende factor, kan men hieruit concluderen dat er een vertrouwensband gecreëerd moet worden met het netwerk van de jongere die de coach begeleidt. Uit de literatuur blijkt dit het beste te werken als de hulpverlener aansluiting zoekt bij het netwerk en rekening houdt met hun culturele achtergrond (Pels, Distelbrink & Tan, 2009).

Door deze factoren stelt het netwerk zich minder toegankelijk op naar de hulpverleners. Daarbij is het van belang dat hulpverleners aansluiting moeten zoeken bij het netwerk. Dit kan alleen maar door rekening te houden met de culturele achtergrond van dat netwerk.

Conclusie op hoofdvraag:

Door antwoorden op de bovenstaande deelvragen kan een conclusie worden getrokken om de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden. Deze hoofdvraag luidt als volgt: 'Hoe kunnen de jongerencoaches van Stichting DOCK de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk verbeteren?'

- Aan de hand van de resultaten van de interviews kan ~~er~~ geconcludeerd worden dat er binnen de organisatie geen eenduidige methode bestaat voor de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. Dit zorgt voor verwarring onder de verschillende jongerencoaches. Het werken met een vaste methode is daardoor zeer aangeraden. Een methode kan bijvoorbeeld de DSM zijn van Pinto (2007).
- Uit antwoorden op de deelvragen is gebleken dat beide jongeren en jongerencoaches vinden dat er factoren zijn die bijdragen aan een positieve benadering van het netwerk van niet-westerse jongeren. Factoren die in de literatuur worden benoemd zijn dezelfde die worden herhaald in de interviewvragen en in de enquêtes. Een aantal jongeren vindt dat er een taalbarrière bestaat tussen jongerencoaches en hun netwerk, een tolk of een jongerencoach die dezelfde taal spreekt zouden zij als oplossing en tevens succesfactor zien. De meeste jongeren geven aan een niet-westerse coach te willen die hun netwerk benadert, omdat deze dezelfde cultuur heeft en hen daardoor beter zou begrijpen. De geïnterviewde niet-westerse coaches geven toe dit in de praktijk mee te maken, maar benadrukken dat dit vooral komt omdat ~~de~~ jongeren en hun netwerk zich erkend en begrepen voelen. Ook dit laatste geven de Westerse jongerencoaches aan. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het uiteindelijk in de netwerkbenadering gaat om het erkennen en het begrijpen van zowel de jongeren als hun netwerk. Jongerencoaches hebben dus ~~de~~ vaardigheden nodig die ervoor zorgen dat zij begrip kunnen tonen voor de situatie en de cultuur waarin de jongeren zich bevinden. Dit kan middels cultuur sensitief werken waarbij de jongerencoaches in staat moeten zijn naar de andere cultuur te kijken vanuit het referentiekader van de ander.
- Opvallend aan de resultaten zijn de begrippen schaamte en vertrouwen die worden benoemd door alle jongerencoaches. Zij ervaren dat het vertrouwen van niet-westerse jongeren en hun netwerk afhankelijk is van de culturele achtergrond die de coaches hebben. Deze culturele achtergrond helpt de jongerencoaches de situatie van jongeren en het netwerk te begrijpen. Ze begrijpen waarom zij zich kunnen schamen en hebben geen vooroordelen over deze schaamtegevoelens. Een open houding van jongerencoaches is ~~ook~~ hierbij een vereiste en ook dit kan worden vervuld door cultuur sensitief te werken.
- Jongerencoaches blijken zelf meer kennis te willen over de wijk en de culturen waarin de jongeren zich bevinden. Zij krijgen een eenmalige training van de organisatie. De meeste jongerencoaches vinden dat dit genoeg is, omdat zij door hun lange ervaring en hun culturele

achtergrond al weten hoe ze om moeten gaan met de diversiteit in de wijk. De noden van de jongerencoaches die dit niet hebben kunnen worden beantwoord door het uitvoeren van een wijkanalyse waarbij de verschillende culturen van de wijkbewoners ook in kaart worden gebracht.

- Een aantal jongerencoaches hebben op basis van de resultaten behoefte aan het meekijken met collega's die zich al langer in het vak bevinden of dezelfde culturele achtergrond hebben als de niet-westerse cliënten en hun netwerk. Er kan geconcludeerd worden dat er zowel intervisie bijeenkomsten als supervisie bijeenkomsten gemist worden binnen het team. Er is onder de jongerencoaches weinig tijd om met elkaar mee te kijken en te denken. Zulke uitwisselingmomenten kunnen enorm bijdragen aan het verbeteren van de geleverde diensten voor het doelgroep jongeren.
- Uit de resultaten blijken er weinig wetenschappelijke bronnen te zijn die bewijzen dat een aanpak waarbij rekening wordt gehouden met de diversiteit van verschillende doelgroepen effectief is. Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de factoren die hieraan kunnen bijdragen, echter zijn deze niet grondig onderbouwd. Wetenschappelijk onderzoek van hoge kwaliteit kan de jongerencoaches van DOCK helpen om succesfactoren in te zetten tijdens de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Ook is het goed om te weten welke factoren een belemmerende functie hebben in deze benadering zodat de jongerencoaches ook hier rekening mee kunnen houden.

Wanneer de jongerencoaches in Crooswijk deze benodigdheden vervullen zal dit bijdragen aan een verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Zij zullen oprechte begrip en erkenning tonen voor het netwerk wat ervoor zal zorgen dat dit netwerk hen vertrouwt en de hulpverlening accepteert.

Discussie

Dit hoofdstuk bevat een kritische blik op het onderzoek dat is uitgevoerd. Dit doet de onderzoeker door de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van het onderzoek te beoordelen.

Validiteit

De validiteit van het onderzoek wordt geëvalueerd op eventuele systematische fouten. Het is volgens Van der Donk en Van Lanen (2014) vooral noodzakelijk dat het meetinstrument geen systematische fouten bevat. De onderzoeker heeft de onderzoeksvraag beantwoord middels triangulatie. Dit is gebeurd door gebruik te maken van zowel literatuur, interviews als enquêtes. Het vraagstuk van de organisatie is hierdoor vanuit verschillende perspectieven bekeken. In dit onderzoek komen informatie

verkregen vanuit de theoretische kader, interviews en enquêtes overeen. Dit gegeven geeft aan dat het onderzoek een hoge validiteitsgraad heeft.

Om sociaal wenselijke antwoorden van de respondenten te voorkomen zijn de jongerencoaches afzonderlijk geïnterviewd en is de anonimiteit ook benadrukt in het gesprek. Ook zijn de jongeren in staat gesteld om de enquêtes anoniem in te vullen, wat door de meeste ook is gedaan.

Volgens Verhoeven (2010) zijn interviews minder feitelijk dan enquêtes. De onderzoeker heeft de jongerencoaches semigestructureerd bevraagd. Hierdoor is het mogelijk dat de onderzoeker de ene jongerencoach andere vragen heeft gesteld dan de ander. Het is ook mogelijk dat de ene jongerencoach langer de tijd heeft gehad om een bepaald onderwerp toe te lichten. Dit kan de validiteit van het onderzoek beïnvloeden. Deze invloed is minimaal, omdat vooraf een topiclijst is vastgesteld met onderwerpen die aan bod moeten komen in het interview met alle jongerencoaches. Daarnaast heeft de onderzoeker tijdens het interviewen van de jongerencoaches regelmatig bevestiging van de informatie gezocht door tussendoor samen te vatten wat er is gezegd. De coaches kregen hierdoor de mogelijkheid om te bevestigen dat de onderzoeker het verhaal dat ze vertellen volgt en begrijpt. Ook zijn samenvattingen die zijn gemaakt van de geluidsopnames van de interviews gelezen door de jongerencoaches. Dit is voor de validiteit van het onderzoek zeer relevant. Van der Donk en van Lanen (2014) stellen dat het benoemen van letterlijke citaten uit een interview de validiteit van een kwalitatief onderzoek vergroot. Dit verduidelijkt voor de lezer van het onderzoek dat de resultaten werkelijk zijn gezegd door de respondenten. De onderzoeker heeft daarom ook enkele citaten benoemd van de jongerencoaches, dit heeft de resultaten ondersteund en de leesbaarheid en validiteit van de resultaten vergroot. Zowel de topiclijst voor het interview als de enquêtelijst zijn aan het onderzoek toegevoegd waardoor het onderzoek herhaald kan worden door een andere onderzoeker. Er kunnen twee kanttekeningen worden gemaakt op de resultaten van de interviews. In een onderzoek kan de validiteit verminderen als er in de interviews sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven (Verhoeven, 2010). Helaas is het lastig te achterhalen of zulke antwoorden zijn gegeven tijdens de interviews en in welke mate dit invloed heeft gehad op de resultaten van het onderzoek.

De tweede kanttekening is de opstelling van de enquête vragen. De opties waar de jongeren uit kunnen kiezen zijn gemaakt op basis van het theoretisch kader en hierdoor kan ~~dit~~ de validiteit van het onderzoek in het gedrang komen. De enquête vragen zijn wellicht gekleurd en bevooroordeeld. Om dit te beperken heeft de onderzoeker bij de meerkeuze vragen, waar nodig, een optie neergezet waar jongeren zelf hun antwoord mochten invullen. Jongeren hebben hier echter niet voor gekozen.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek hangt af van fouten die toevallig worden gemaakt in het onderzoek (Verhoeven, 2010).

Om de betrouwbaarheid te waarborgen zijn alle interviews afgenomen door de onderzoeker zelf. Daarnaast zijn alle interviews opgenomen. Deze geluidsopnames dragen bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat de onderzoeker de opnames kan herhalen en overschrijven. De transcripten zijn, zoals eerder is vermeld, gecontroleerd door de jongerencoaches die hiermee ook de interpretaties en de conclusies van de onderzoekers controleerden. Door de conclusies met verschillende methodes te onderbouwen met behulp van triangulatie wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd (Van der Donk & Van Lanen, 2014). Een andere aspect die de betrouwbaarheid van het onderzoek bevorderde was het uitvoeren van een pilot onderzoek. Dit is een proefinterview geweest met de opdrachtgever van het onderzoek. Deze proefinterview is daarna geëvalueerd en de gegeven feedback is verwerkt in de interviews met de respondenten.

De onderzoeker heeft erop geattendeerd dat de jongeren de enquête maar eenmalig invullen om betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen. Volgens Verhoeven (2010) beïnvloedt een respondent die de enquête meerdere keren in kan vullen de resultaten van het onderzoek. Dit heeft de onderzoeker daardoor willen voorkomen.

De onderzoeker had vooraf bedacht een vergelijkbare organisatie te bezoeken, die dezelfde opdracht in Crooswijk uitvoert als de jongerencoaches van Stichting DOCK. Doordat de onderzoeker heeft afgeweken van de planning is dit niet meer gelukt. Dit kan de betrouwbaarheid van het onderzoek beïnvloeden. Er bestaat namelijk een mogelijkheid dat hetzelfde onderzoek bij herhaling andere resultaten oplevert en dus ook andere conclusies. Echter kan een onderzoeker de betrouwbaarheid van een onderzoek nooit garanderen. Volgens Verhoeven (2010) komt dit doordat herhaling van een onderzoek geregeld verschillen zijn.

Een andere kanttekening is het gebruik van containerbegrippen in het onderzoek, zoals schaamte en vertrouwen. Containerbegrippen zijn begrippen die verschillende betekenissen kunnen hebben, afgezien van hoe de gebruiker van het begrip het bedoelt. Alle jongerencoaches hebben deze begrippen benoemd, maar kunnen daar allemaal hun eigen invulling voor hebben. Dit kan invloed hebben op de betrouwbaarheid van het onderzoek. De onderzoeker heeft dit proberen te omzeilen door bijvoorbeeld het begrip schaamte voor de jongerencoaches te kaderen op basis van de omschrijving uit de literatuur. Dit lijkt te zijn gelukt omdat men uit de gesprekken kan afleiden dat de jongerencoaches dezelfde interpretatie aan deze begrippen geven omdat ze deze benoemen en toepassen in soortgelijke casussen.

Opvallend aan de resultaten zijn de antwoorden op de vraag of jongerencoaches iets nodig hebben van Stichting DOCK om de netwerkbenadering te verbeteren. Alle niet-westerse jongerencoaches hebben nuchter aangegeven dit niet nodig te hebben en genoeg ervaring te bezitten in het vak. Deze nuchtere antwoorden van de coaches staan in lijn met de theorie over de niet-westerse collectivistische

cultuur waarbij er minder focus ligt op het delen van wat men in de cultuur denken en voelen. Dit komt doordat zij zich focussen op het voorkomen van een schaamtegevoel en reputatieschade. Uit theorie is gebleken dat je in de niet-westerse gemeenschap altijd rekening dient te houden met de eer van de gehele gemeenschap. Deze eigenschap kan zich binnen Stichting DOCK wellicht ook onder de niet-westerse jongerencoaches bevinden. Wellicht is er een blinde vlek in de organisatie wat ook invloed kan hebben op het onderzoek.

Tot slot is de onderzoeker zich ervan bewust dat de scheiding tussen Westerse en niet-westerse jongerencoaches een kunstmatige barrière kan creëren tussen deze groepen. Ook dit is een kanttekening op het onderzoek. Echter is dit niet de bedoeling van de onderzoeker. De scheiding is gebaseerd op het feit dat er in het theoretisch kader onderscheid is gemaakt in de individualistische Westerse cultuur en de collectivistische niet-westerse cultuur.

Bruikbaarheid

De bruikbaarheid van het onderzoek dient volgens Verhoeven (2010) treffelijk te zijn. In dit onderzoek is de bruikbaarheid gewaarborgd doordat er met de opdrachtgever vooraf de wensen en eisen van de organisatie zijn besproken. Ook is gedurende het uitvoeren van zowel vooronderzoek als hoofdonderzoek, één begeleider aangesteld die het afstudeerproces zou bewaken.

Wanneer er een adviesrapport wordt geschreven, is er volgens Verhoeven (2010) sprake van instrumentele bruikbaarheid. In dit onderzoek bevindt zich een adviesrapport waarin de aanbevelingen staan van het onderzoek. Het adviesrapport is het eindproduct dat de organisatie zal ontvangen. Hierin staan aanbevelingen die kunnen bijdragen aan de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. Dit adviesrapport is door de opdrachtgever nagekeken op praktijkgerichtheid van het onderzoek.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek worden er in dit hoofdstuk zes aanbevelingen geschreven. Deze aanbevelingen dienen als ondersteuning voor het verbeteren van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. Dit is geschreven voor de jongerencoaches en deze aanbevelingen zijn dan ook gericht aan Stichting DOCK.

Protocol

De eerste aanbeveling is gebaseerd op het feit dat jongerencoaches aangeven dat er geen duidelijke procesverloop is omtrent de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. Jongerencoaches werken vanuit eigen ervaring en houden geen gelijke aanpak aan. Een aanbeveling aan de organisatie is het ontwikkelen van een protocol waarin duidelijk staat welke stappen de jongerencoaches dienen te zetten bij de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Het protocol

dient gemaakt te worden volgens de visie van Stichting DOCK en dient toegankelijk te zijn voor alle jongerencoaches in de organisatie.

Intervisie en supervisie

Een tweede aanbeveling is het maandelijks inplannen van intervisie bijeenkomsten in combinatie met supervisie. Tijdens deze bijeenkomsten komen de jongerencoaches bij elkaar om elkaar te helpen beter te worden in het werk (Weijers, 2018). Het is aanbevolen om casussen en ervaringen te delen met elkaar tijdens deze bijeenkomsten. In het boek van Frederike Bannink (2012) presenteert zij een model met vier pijlers die ze allemaal met wetenschappelijk onderzoek onderbouwt. Dit boek versterkt de aanbeveling omdat het nut van supervisie en intervisie wordt benadrukt. Jongerencoaches dienen bij elkaar te komen om hun ervaringen en leerprocessen met elkaar te delen. Dit is niet alleen van positieve invloed op het werk en op de jongerencoaches zelf, ook sluit dit aan bij de sterkste behoefte van de Westerse jongerencoaches. Zij willen leren van de ervaringen van collega's en voornamelijk de niet-westerse collega's. Dit is een geschikte oplossing daarvoor.

Methode aanpak

Uit onderzoek is gebleken dat jongerencoaches niet werken vanuit een bepaalde methode en allemaal een eigen aanpak hanteren in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Een aanbeveling aan de organisatie is dan ook een duidelijk verslag met methodes die jongerencoaches kunnen inzetten tijdens de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Deze methode kan bijvoorbeeld de drie-stappen-methode zijn van Pinto. Het gebruik hiervan ondersteunt jongerencoaches in de basisvoorwaarde van een succesvolle communicatie, waardoor miscommunicaties voorkomen kunnen worden. Dit is tevens ook het doel van deze methode (Pinto, 2007). Deze aanbeveling kan ook in combinatie met de aanbeveling om supervisie en intervisie bijeenkomsten te organiseren. Deze methode en de aanpak van de jongerencoaches kan in de bijeenkomst worden besproken en geëvalueerd.

Langere inwerkperiode

Een aantal jongerencoaches geven aan graag mee te kijken bij de werkwijze van andere collega's of eerste huisbezoeken samen met een niet-westerse collega of ervaren collega te willen doen. Een aanbeveling zou daarom een langere inwerkperiode kunnen zijn. Jongerencoaches die net starten in de organisatie zouden langer de tijd moeten krijgen om de eerste weken mee te draaien met een collega. Zo krijgen jongerencoaches de kans om het werk en de doelgroep te ontdekken en de werkwijze van een ervaren collega mee te maken. Een jongerencoach heeft in deze periode ook meer mogelijkheden om de wijk te verkennen, vragen te stellen over de werkwijze van de jongerencoach, over de visie van de organisatie en over de culturen in de wijk.

Bellijn

Een vijfde aanbeveling is een bellijn voor de jongerencoaches waar zij naar kunnen bellen mochten er

vragen zijn rondom de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Deze bellijn is een nummer die in een mobiele telefoon zit. Deze telefoon wordt door een jongerencoach gebruikt die ervaring heeft in het vakgebied en niet-westerse culturen begrijpt. Afwisselende gebruikers kan zorgen voor jongerencoaches die soms hun verhaal vaker opnieuw moeten doen aan een andere gebruiker. Dit kost extra tijd en geld, waar de organisatie op kan besparen door een vast aanspreekpunt in te zetten. Het is handig als er uren vrij worden gemaakt voor de jongerencoach om deze bellijn te bedienen. Ook dient er duidelijkheid te zijn onder de jongerencoaches over deze bellijn. Een flyer kan bijvoorbeeld het gebruik van de bellijn verhelderen.

Wijkanalyse

Stichting DOCK is gevestigd in een wijk en de jongerencoaches geven aan behoefte te hebben aan kennis over de wijk en de wijkbewoners. Een aanbeveling aan de organisatie is op basis daarvan het maken van een wijkanalyse waarbij ook de verschillende culturen in kaart worden gebracht. Dit zal jongerencoaches ondersteunen om snel een beeld te krijgen van de wijk en haar bewoners. Ook kan de aanwezigheid van een wijkanalyse een jongerencoach voorbereiden op de inwerkperiode. Een jongerencoach kan de vragen die er dan zijn rondom de wijk voorbereiden en stellen tijdens de inwerkperiode.

Vervolgonderzoek

De laatste aanbeveling is een vervolgonderzoek naar de succesfactoren en de belemmerende factoren van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. In de literatuur is gebleken dat er weinig wetenschappelijke bronnen zijn die kunnen bewijzen dat een benadering waarin rekening wordt gehouden met de cultuur van de cliënt effectiever is dan een andere benadering. Voor de organisatie zal het van belang zijn om verder te onderzoeken of dit het geval is. Een interessante invalshoek zou daarbij zijn om het verschil in netwerkbenadering tussen Westerse en niet-westerse jongeren te onderzoeken. Stichting DOCK zal daarvoor wetenschappelijke onderzoekers moeten aanstellen om dit te doen. Een afstudeerstudent van een sociale studie kan het onderzoek ook uitvoeren om bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van Stichting DOCK.

Literatuurlijst

- Bannink, F. (2012). *Positieve supervisie en intervisie*. Nederland: Hogrefe.
- Bartelink, C., & Verheijden, E. (2015). *Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen?* Geraadpleegd op 18 maart 2018, van https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Wat-werkt-publicatie/Watwerkt_Sociaalnetwerkversterken.pdf
- Baumann, G. (1996). *Contesting culture: Discourses of identity in multi-ethnic London*. Geraadpleegd op 18 maart 2018, van https://books.google.nl/books?id=r6o4xjpmOIgC&printsec=frontcover&hl=nl&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bellaart, H., & Pehlivan, A. (2011). *Met één hand kun je niet klappen*. Utrecht: FORUM.
- Belsimpel. (2018). *Nokia 3 Dual Sim Black*. Geraadpleegd op 25 juni 2018, van <https://www.belsimpel.nl/nokia-3-dual-sim/zwart>
- Bevaart, F., Mieloo, C., Jansen, W., Raat, H., Donker, M., Verhulst, F., & van Oort, F. (2012). Ethnic Differences in Problem Perception and Perceived Need for Care for Young Children with Problem Behaviour. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 53, 1063-1071. doi:10.1111/j.1469-7610.2012.02570.x
- Borra, R., Van Dijk, R., & Rohlof, H. (2002). *Cultuur, classificatie en diagnose: Cultuursensitief werken met de DSM-IV*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Bouman, P. J. (2008). *Van renaissance tot wereldoorlog*. Houten: Het Spectrum.
- Brink, C., Sok, K., & Verschelling, M. (2008). *De kracht van het netwerk. Empowerend en netwerkgericht werken in het AMW*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kracht%20van%20het%20netwerk%200%5BMOV-238514-0.4%5D.pdf
- Buiteman, U. (2014). *Omgaan met cultuurverschillen: een kwestie van leven*. Geraadpleegd op 26 februari 2018, van <https://nieuws.securitas.nl/2014/12/10/omgaan-met-cultuurverschillen-een-kwestie-van-inleven/>
- Bussemaker, J. (2013, 10 juni). *Cultuur beweegt. De betekenis van cultuur in een veranderende samenleving*. Geraadpleegd op 24 februari 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2013/06/11/cultuur-beweegt-de-betekenis-van-cultuur-in-een-veranderende-samenleving/>
- De Winter, M., & Noom, M. (2002). *Iemand die je gewoon als mens behandelt... Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening*. Geraadpleegd op 4 juni 2018, van <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/187689/101-124-1-PB.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Dingemanse, K. (2015, 2 mei). *Soorten interviews*. Geraadpleegd op 11 maart 2018, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>

- Eldering, L. (2001). *Cultuur en opvoeding*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Gemeente Rotterdam. (z.d.). *Oud Crooswijk*. Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/oud-crooswijk/>
- Goede, M., & Kwekkeboom, R. (2013). *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van file:///C:/Users/mrymk/Downloads/131127-rapport-verspreiding-gebruik-en-effectiviteit-in-goede-opmaak_def-1.pdf
- Gudykunst, W., & Kim, Y. (1992). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. New York: McGraw Hill.
- Haaster, B. (2017, 12 januari). *HBO moet internationalisering opnieuw vorm geven*. Geraadpleegd op 1 april 2018, van <https://www.scienceguide.nl/2017/01/hbo-moet-internationalisering-opnieuw-vormgeven/>
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (2000). *Understanding cultural differences*. Londen: Nicholas Brealey Publishing.
- Hall, C., & Slembrouck, S. (2009). *Communication with parents in child wel fare: Skills, language and interaction*. doi:10.1111/j.1365- 2206.2009.00629.x
- Harchaoui, S. (z.d.). *Zorgt u ook voor iemand? De positie van allochtone mantelzorgers en hun gebruik van ondersteuningsmogelijkheden in zes Nederlandse steden*. Geraadpleegd op 21 april 2018, van <https://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/Forum-zorgt-u-ook-voor-iemand.pdf>
- Heldeweg, B., & Van Grunsven, G. (2009). *Waarom begrijp je me niet?* Culemborg: Van Duuren Management.
- Hoagwood, K. (2005). *Family-based services in children's mental health: A research review and synthesis*. *Journal of child psychology and psychiatry*. Geraadpleegd op 6 juni 2018, van <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2005.01451.x>
- Hoffman, E. (2009). *Theorie en praktijk van het TOPOI-model: Interculturele gespreksvoering* (4^e herziene druk). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Hofstede, G. H. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. New Delhi: Sage Publications, Inc.
- Hofstede, G. J., Hofstede, G., & Minkov, M. (2011). *Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact.
- Hogue, A., & Liddle, H. A. (2009). *Family-based treatment for adolescent substance abuse: Controlled trials and new horizons in services research*. Geraadpleegd op 12 juni 2018, van [10.1111/j.1467-6427.2009.00459.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-6427.2009.00459.x)
- Jager, M., Reijneveld, S.A., Almansa, J., Metselaar, J., Knorth, E.J. & De Winter A.F. Less reduction of psychosocial problems among adolescents with unmet communication needs. *Eur Child*

- Adolesc Psychiatry*, 26, 403-412. doi:10.1007/s00787-016-0901-y
- Ince, D. & Berg, G. van der (2010). Overzichtsstudie interventies voor migrantenjeugd. Ontwikkelingsstimulering, preventie en vroeghulp. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Jandt, F. E. (2007). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community*. Los Angeles: Sage Publications Inc.
- Jansen, D. (2017, 11 februari). 'Immigratie en integratie het grootste probleem van Nederland'. Geraadpleegd op 20 mei 2018, van <https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/immigratie-en-integratie-het-grootste-probleem-van-nederland>
- Janssen, J. (2008) *Je eer of je leven? Een verkenning van eerzaken voor politieambtenaren en andere professionals*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Jonker, H. (2009). *Schaamte over psychische problemen van jongeren in e-mails*. Geraadpleegd op 25 april 2018, van file:///C:/Users/mrymk/Downloads/Bachelorscriptie%20Jonker.pdf
- Klyukanov, I. E. (2005). *Principles of intercultural communication*. Washington: Pearson.
- Korthagen, F. (2011). *Leren van binnenuit: kwaliteit en inspiratie in het onderwijs*. Amsterdam: Boom Lemma.
- Kortmann, C. N. J. (2006). *Onrechtmatige overheidsbesluiten*. Alphen aan den Rijn: Wolters Kluwer.
- Kruijswijk, W., van der Veer, M., Brink, C., Calis, W., van de Maat, J. W., & Redeker, I. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20%5BMOV-2237000-1.1%5D.pdf
- Kuhlthau, K. A., Bloom, S., Van Cleave, J., Knapp, A. A., Romm, D., Klatka, K., ... & Perrin, J. M. (2011). Evidence for family-centered care for children with special health care needs: a systematic review. *Academic pediatrics*, 11(2), 136-143.
- Kuiper, R., & Poelman, A. H. (1995). *Integratie is niet het opgeven van de eigen cultuur*. Geraadpleegd op 15 maart 2018, van <https://www.trouw.nl/home/integratie-is-niet-het-opgeven-van-de-eigen-cultuur~acf6ec47/>
- Kumpfer, K. L., Alvarado, R., Smith, P. & Bellamy, N. (2002). Cultural sensitivity in universal familybased prevention interventions. *Prevention Science*, 3 (3), 241-244.
- Kurver, R. W. J. M. (2014). *Barrières tot professionele jeugdhulpverlening doorbreken. Visie van niet-westerse allochtone ouders en onderwijsprofessionals*. Geraadpleegd op 23 april 2018, van file:///C:/Users/mrymk/Downloads/Masterthesis%20Kurver,%20RWJM-3478505.pdf
- Leijten, P. (2013). *Toward Improved Parenting Interventions for Disruptive Child Behavior*. (Unpublished doctoral dissertation). Utrecht: Universiteit Utrecht, doi:10.1080/15374416.2013.369169
- Lewis, H. (1971). *Shame and guilt in neurosis*. New York: International Universities Press.

- Logan, D., & King, C. (2001). Parental Facilitation of Adolescent Mental Health Service Utilization: A Conceptual and Empirical Review. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 319-333. doi:10.1093/clipsy/8.3.319
- Meulenberg, M. (2017). *Wij-cultuur*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.ensie.nl/martinmeulenberg/wij-cultuur>
- Meulenberg, M. (2017). *Schaamtecultuur*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.ensie.nl/martin-meulenberg/schaamtecultuur>
- Movisie. (2014, 27 februari). Netwerkgericht werken in de praktijk. Geraadpleegd op 12 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/netwerkgericht-werken-praktijk>
- Mulders, M. (2010). *101 Managementmodellen*. Amsterdam: Noordhoff.
- Mutsaers, K., & Ince, D. (2013, oktober). Netwerkgericht werken in de praktijk [PDF]. Geraadpleegd op 13 mei 2018, van https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Wat-werkt-publicatie/Wat-werkt_migrantenjeugd.pdf
- Nederlands Jeugdinstituut. (2015, 23 januari). Cijfers over Jeugd en Opvoeding. Geraadpleegd op 3 mei 2018, van <https://www.nji.nl/nl/Databank/Cijfers-over-Jeugd-en-Opvoeding/Cijfers-per-onderwerp-Migrantengezin>
- NJI. (2010). *Samenvatting Competentieprofiel Jeugdzorgwerker*. Geraadpleegd op 21 juni 2018, van https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Samenvatting_profiel_Jeugdzorgwerker.pdf
- NJI. (z.d.). *Wat is implementeren?* Geraadpleegd op 18 mei 2018, van <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Implementatie/Implementeren-met-effect/Wat-is-implementeren>
- Nicole. (2018). *Wat is dual sim en hoe werkt het?* Geraadpleegd op 29 juni 2018, van <https://www.mobiel.nl/nieuws/dual-sim>
- Nock, M., & Kazdin, A. (2005). Randomized Controlled Trial of a Brief Intervention for Increasing Participation in Parent Management Training. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 872–879. doi:10.1037/0022-006X.73.5.872
- Nunez, C., & Mahdi, R. N. (2017). *Interculturele communicatie: van ontkenning tot wederzijdse integratie*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Peters, A. (2017). *Oog voor het sociaal netwerk*. Geraadpleegd op 23 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/oog-sociale-netwerk>
- Phorza. (2005). *Beroepscode SPH/SPW*. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van <http://pdf.swphost.com/phorza/bss.pdf>
- Pinto, D. (2000). *Intercultural communication*. Antwerpen: Garant.
- Pinto, D. (2007). *Interculturele communicatie, een stap verder*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Pinto, D. (2016). *De piramide van Pinto*. Soesterberg: Aspekt.
- Pels, T., Distelbrink, M. & Tan, S. (2009). *Meetladder Diversiteit Interventies. Verhoging van bereik*

- en effectiviteit van interventies voor verschillende (etnische) doelgroepen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Rebecca Hoogers in diversen. (2012). *Interculturele communicatie: Strodtbeck en Kluckhohn*. Geraadpleegd op 28 maart 2018, van <https://wetenschap.infonu.nl/diversen/96668-interculturele-communicatie-strodtbeck-en-kluckhohn.html>
- Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming. (2017). *Omgaan met migrantengezinnen*. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/samen-beslissen-over-passende-hulp/omgaan-met-diversiteit/omgaan-met-allochtone-gezinnen/>
- Rijksoverheid. (z.d.). *Nieuw in Nederland*. Geraadpleegd op 11 maart 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/nieuw-in-nederland/vraag-en-antwoord/moet-ik-als-nieuwkomer-inburgeren>
- Scheepers, E., van Dongen, E., Dekker, J., Geertzen, J., & Dekker, J. (2006). Potential Barriers to the Use of Health Services among Ethnic Minorities: A Review. *Family Practice*, 325-348. doi:10.1093/fampra/cmi113
- Schermer, K. J. (2008). *Interculturele samenwerking en communicatie*. Utrecht: Noordhoff.
- Scholl, N., & Olivier, A. J. (2014). *De essentie van kwalitatief marktonderzoek*. Geraadpleegd op 28 maart 2018, van https://moa04.artoo.nl/cloumoawebimages/images/bestanden/pdf/Studenteninformatie/SC_HOLL_OLIVIER_De_essentie_van_kwalitatief_onderzoek_versie4.pdf
- Schriel, P. (2013). *Communicatiestijlen herkennen en toepassen*. Geraadpleegd op 24 maart 2018, van <https://patrickschriel.nl/2013/06/28/communicatiestijlen-herkennen-en-toepassen/>
- Shadid, W. (1998). *Interculturele communicatie: Etnische minderheden en de multiculturele samenleving* (pp. 137-168). Groningen: Wolters Noordhoff.
- Shadid, W. (2010). *Korte omschrijving interculturele communicatie*. Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <http://interculturelecommunicatie.com/shadid/korte-omschrijving-interculturele-communicatie/>
- Wijkteams. (z.d.). *Sociale netwerken*. Geraadpleegd op 1 april 2018, van <https://www.wijkteamswerken.nl/sociale-netwerken>
- Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Utrecht: Movisie.
- Swaen, S. (2013). *Wat is kwalitatief en kwantitatief onderzoek?* Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>
- Tangney, J. P., & Dearing, R. L. (2003). *Shame and guilt*. Geraadpleegd op 18 maart 2018, van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=ZdeK6TK6pAoC&oi=fnd&pg=>

PA1&dq=Shame+and+guilt.&ots=gJy7k5d2Kk&sig=Hw8siOwbPT-3I3Rgd_9ua6ER2-g#v=onepage&q=Shame%20and%20guilt.&f=false

- Tillie, J. (2011). *Hoezo is handen schudden de norm?* Geraadpleegd op 15 maart 2018, van <http://www.republiekallochtonie.nl/blog/opinie/hoezo-is-handen-schudden-de-norm>
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Van Erp, M., Van Biene Mld, M., Heessels, M., Damoiseaux, D., Kohlmann, J. (2012). Cultuursensitieve professionals in zorg en welzijn. Geraadpleegd op 16 juni 2018, van <https://blog.han.nl/werkplaats sociaaldomeinnijmegen/files/2013/03/Cultuursensitieve-professionals-in-zorg-en-welzijn-online-versie-2013.pdf>
- Van Oosterhout, M. (z.d.). *Hbo-opleiding sociaal pedagogische hulpverlening (SPH)*. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van <http://www.carrieretijger.nl/opleiding/sociaal/sph>
- Van Oosterhout, M. (z.d.). *Interculturele communicatie*. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van <http://www.carrieretijger.nl/carriere/internationaal/interculturele-communicatie>
- Veldman, M. (2015) *Communicatie tussen professionals en hun cliënten in de zorg voor jeugd Professionalperspectieven en professionalkenmerken*. Geraadpleegd op 22 april 2018, van <https://c4youth.nl/wordpress/wp-content/uploads/2017/03/Veldman-M.-2015 Masterthesis.pdf>
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma.
- Vereniging Hogescholen. (2015). *HBO2025: Wendbaar en Weerbaar*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- Weijers, E. (2018). *Intervisie*. Geraadpleegd op 13 juni 2018, van <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/ontwikkelen/jezelf-ontwikkelen/intervisie>
- ZonMw. (z.d.). *Maak zelf een implementatieplan*. Geraadpleegd op 18 juni 2018, van <https://publicaties.zonmw.nl/maak-zelf-een-implementatieplan/>

Bijlage

Bijlage 1. Innovatie

Aanleiding

Op basis van de conclusies die zijn getrokken na uitvoering van het onderzoek zijn er een aantal aanbevelingen geschreven. Er wordt van deze aanbevelingen één implementatieplan uitgewerkt. Dit plan kan worden geïmplementeerd door Stichting DOCK. Een implementatie is volgens NJi (z.d.) een procesmatige en/of invoering van een innovatie of verandering. Het doel van deze innovatie is dat het verbetering oplevert voor de organisatie. De onderzoeker werkt de aanbeveling uit door middel van het implementatiemodel van ZONMW (z.d.). De implementatie wordt hierdoor procesmatiger, controleerbaar en hanteerbaar.

Doelstelling

Het doel van deze innovatie is dat de jongerencoaches een persoon hebben die ze kunnen benaderen als ze vragen hebben of moeilijkheden ervaren rondom de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Deze vaste, ervaren persoon kan zijn kennis delen over verschillende culturen en de benadering daarvan. Ook kent deze persoon de wijk en de wijkbewoners en kan hij dus adviezen geven in casussen. Dit voorkomt verwarring in de organisatie en zorgt voor structuur. Ook hoeven jongerencoaches zich niet meer druk te maken als collega's het druk hebben en geen tijd hebben voor de casus of vraag die ze hebben.

De doelgroep

De doelgroep waar dit implementatieplan voor wordt geschreven zijn de jongerencoaches van Stichting DOCK die te maken hebben met de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk.

Werkwijze

Wie

De innovatie is gemaakt voor de jongerencoaches. Jongerencoaches dienen zich te houden aan het Competentieprofiel Jeugdzorgwerker (NJI, 2008). Het competentieprofiel omschrijft drie taken: De eerste taken zijn de cliëntgebonden taken, die direct verbonden zijn aan het werken met jongeren, hun opvoeders of andere cliënten. De tweede taken zijn de organisatiegebonden taken, deze gaan over het functioneren van de jongerencoaches binnen de organisatie. De derde taken zijn de professiegebonden taken die zich richten op de ontwikkeling van de jongerencoach in het beroep (NJI, 2008). Binnen Stichting DOCK kunnen deze taken het belang van deze innovatie versterken.

Wat

Het plan is het implementeren van een bellijn die jongerencoaches de mogelijkheid biedt om een ervaren jongerencoach te spreken. Deze bellijn is in vorm van een mobiele nummer dat dient als vast

aanspreekpunt voor de jongerencoaches met vragen. Het mobiele nummer wordt gebruikt door één jongerencoach. Deze jongerencoach heeft zowel kennis als ervaring met de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren en kennis over de wijk en over cultuur sensitief werken. De onderzoeker, die door middel van het onderzoek de jongerencoaches in de organisatie kent, stelt voor deze taak te laten uitvoeren door de jongerencoach die in Crooswijk woont, niet-westerse is en tevens jaren ervaring heeft met de doelgroep en het vak. Jongerencoaches die advies nodig hebben of de behoefte hebben om een collega te spreken over een casus kunnen op een aantal dagen bellen met de bellijn. Deze lijn wordt bekend gemaakt binnen de organisatie door middel van het opsturen van een email aan alle jongerencoaches. Tevens kunnen jongerencoaches dit nummer ook opslaan in hun werktelefoon.

Waar

Als er binnen Stichting DOCK in Crooswijk sprake is van moeilijkheden in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren kunnen jongerencoaches gebruik maken van de bellijn. Dit nummer is te vinden in de email en flyer die jongerencoaches allemaal ontvangen. Tevens wordt er van de jongerencoaches verzocht het nummer in de werktelefoon op te slaan.

Wanneer

De bellijn kan worden gebruikt wanneer de jongerencoaches moeite hebben met de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk. De jongerencoaches kunnen deze bellijn drie volle werkdagen bereiken. Op maandag, woensdag en op vrijdag van negen uur 's ochtends tot negen uur 's avonds. Dit zijn tevens ook de openingstijden van de organisatie in Crooswijk.

Hoe

Deze innovatie wordt in een email gepresenteerd aan de jongerencoach. Zowel het implementatieplan, als de flyer met de nodige informatie voor het gebruik van de bellijn. In de mail worden de jongerencoaches tevens verzocht om de bellijn in de werktelefoons op te slaan. Zo is dit nummer bekend en op hand bereik van de jongerencoaches. De email aan de jongerencoaches is te vinden onderaan het plan.

Geld

Wat er nodig is om dit plan te implementeren is een mobiele telefoon met een simkaart. Het handigt voor de jongerencoach is het aanschaffen van een dual sim smartphone. In deze telefoon kunnen twee simkaarten worden geplaatst (Nicole, 2018). Het klinkt alsof de organisatie hierdoor extra kosten maakt, echter is dit niet het geval. De jongerencoach heeft een nummer die bekend is bij de jongeren, ouders en andere partners van Stichting DOCK. De jongerencoach moet ook voor hen bereikbaar blijven en is een tweede simkaart in de smartphone van de organisatie de ideale oplossing in plaats van een tweede losse toestel. Dit toestel zal de organisatie eenmalig 119,00 euro kosten inclusief verzendkosten (Belsimpel, z.d.). Vervolgens stelt de onderzoeker voor een gratis simkaart te gebruiken van het merk Lyca. Het toestel zal gebruikt worden in de organisatie waar de jongerencoach beschikt

over het gebruik van wifi. De belfunctie van whatsapp, wat in iedere smartphone te downloaden is, stelt de jongerencoach hierdoor in staat om via de bellijn te bellen zonder beltegoed. Andere jongerencoaches hebben de smartphone van de organisatie waarmee ze onbeperkt kunnen bellen, dus zullen zij altijd in staat zijn de bellijn op te bellen. Dit maakt dat de organisatie geen extra kosten hoeft te maken aan het aanschaffen van een abonnement. Ook de jongerencoach die de bellijn bezit heeft zijn tweede simkaart, met het onbeperkt bellen, in de smartphone zitten. Hierdoor is ook hij in staat om in noodgevallen toch te kunnen bellen.

Kwaliteit

Om de kwaliteit van het gebruik van de bellijn te waarborgen worden er evaluaties gepland tijdens de maandelijkse supervisie bijeenkomsten die de organisatie gaat realiseren. In deze supervisie bijeenkomsten zijn alle jongerencoaches aanwezig. Ook de jongerencoach die de bellijn opneemt. In deze bijeenkomsten kan het gebruik van de bellijn worden geëvalueerd en kunnen eventuele lastige casussen worden besproken in het team (M. elHazzati, persoonlijke communicatie, 4 juni 2018). Door dus regelmatig met het team te bespreken hoe de bellijn bijdraagt aan de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk wordt de kwaliteit van de innovatie steeds nagecheckt en gewaarborgd.

SWOT-analyse

Om een analyse maken wordt er gebruik gemaakt van SWOT-analyse (Mulders, 2010). De onderzoeker stelt de sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen van het gebruik van de bellijn vast, door middel van een SWOT-analyse. Dit is in tabel 1 weergegeven.

Tabel 1. SWOT-analyse.

<i>Sterkten (Strengths)</i>	<i>Zwakten (Weaknesses)</i>
De bellijn kan jongerencoaches geruststellen dat er een ervaren persoon is die tijd voor ze heeft om mee te denken aan een casus waar zij moeite mee hebben, een cultuur die ze niet begrijpen of advies geven rondom de aanpak van een bepaalde netwerkbenadering of communicatievraagstuk. Dit draagt bij aan het verbeteren van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Cooswijk.	De jongerencoach die de bellijn bezit is een collega van de andere jongerencoaches die gebruik gaan maken van de bellijn. Dit maakt dat de jongerencoaches zich wellicht kunnen schamen om hun zwaktes te delen met hun collega. Jongerencoaches willen wellicht niet laten zien dat ze het even niet meer weten, wat ervoor kan zorgen dat ze toch een andere collega bellen waar ze het wel bij durven.
De bellijn stelt een vast aanspreekpunt voor de vragen rondom de netwerkbenadering van	De jongerencoach die de bellijn bezit spreekt uit zijn eigen ervaring en kennis. Een zwakte kan hierbij zijn dat de jongerencoach niet alles

niet-westerse jongeren. Dit biedt structuur in de organisatie.

kan weten en soms ook moet zoeken naar de nodige kennis om de jongerencoaches te kunnen helpen.

Iedere jongerencoach van Stichting DOCK in Crooswijk kan gebruik maken van de bellijn.

Kansen (Opportunities)

Bedreigingen (Threats)

Er kan door adviezen en het delen van kennis voorkomen worden dat er fouten worden gemaakt in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren.

Omdat niet duidelijk is hoeveel uur de jongerencoach kwijt is aan de bellijn, en hoe vaak en hoelang hij gebeld zal worden is het moeilijk in te schatten hoeveel uur er uitbetaald moet worden voor deze taak. Dit kan ervoor zorgen dat de organisatie teveel of te weinig uren betaald.

Jongerencoaches houden zich aan het competentieprofiel met betrekking tot de jeugdzorgwerker.

de uren die vrij worden gemaakt voor de jongerencoach om de bellijn te bezitten moeten deze uren wel opgevangen worden door collega's. Dit kan voor werkdruk zorgen voor sommige collega's en dient dus goed opgepakt door collega's.

Het gebruik van de bellijn kan voorkomen dat er moeilijkheden ontstaan in de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren. Jongerencoaches kunnen gesteund worden in hoe ze het netwerk kunnen benaderen en de jongerencoach kan ze herinneren aan een bepaalde methode of aanpak die aansluit bij de netwerkbenadering.

Mocht er een storing plaatsvinden op kantoor kan de bellijn niet gebruikt worden. Dit geldt ook voor ziekte of uitval van de jongerencoach die de lijn bezit.

Mail jongerencoaches

Dag allemaal,

Zoals jullie weten heb ik me de afgelopen weken verdiept in de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongerencoaches in Crooswijk. Door jullie hulp en bereidheid om jullie ervaringen en meningen te delen heb ik een aantal aanbevelingen geschreven aan DOCK en van een aanbeveling een implementatieplan gemaakt. Dit betekent dat ik een innovatief plan heb bedacht die kan bijdragen aan de verbetering van de netwerkbenadering van niet-westerse jongeren in Crooswijk.

Dit plan vinden jullie uitgewerkt in de bijlage. Hierin staat waarom het plan bijdraagt en wat het jullie op kan leveren. Ik hoop dat jullie dit ook inzien en ik hoop dat het jullie behoeftes vervuld om een betere netwerkbenadering te realiseren vanaf nu. De bellijn is bedacht om jullie te kunnen ondersteunen in de verbetering van de netwerkbenadering van de niet-westerse jongeren in de wijk. Jullie weten alles dat Youssef degene is die wordt bedoelt in het plan. Hij is geboren en getogen in Crooswijk en tevens al lange jaren in het vak. Ik hoop ook nu dat jullie de keuze om hem deze taak te geven begrijpen. Mocht dit niet zo zijn, bespreek dit aub met elkaar.

Ik heb ook een flyer toegevoegd waarin nogmaals concreet staat wat het plan is. Willen jullie het nummer dat in de flyer staat s.v.p opslaan in jullie werktelefoons?

Zo is deze altijd binnen hand bereik voor jullie mocht dit nodig zijn.

In de spervisie bijeenkomsten die worden georganiseerd zullen jullie maandelijks ook even stil staan bij deze innovatie. Ik hoop dat jullie ook dan een kritische mening en ervaring kunnen en willen delen zodat de kwaliteit van de innovatie blijft bestaan.

Bedankt voor alles en ik hoop dat het jullie allen goed zal gaan.

Vriendelijke groeten,

Maryam Kurdi



Bijlage 2. Interview

Formulier anonimiteit en geluidsopname

Respondent:

Datum:

Het interview zal vastgelegd worden doormiddel van een geluidsopname. Deze wordt alleen gebruikt voor de uitwerking van het interview en zal vernietigd worden na afronding van het onderzoek.

- a. Ik ga akkoord met het opnemen van het interview
- b. Ik ga niet akkoord met het opnemen van het interview

De uitwerking van dit interview zal worden samengevat voor de resultaten in het onderzoek. Het uitgewerkte stuk zal eerst gelezen worden door de respondent om de interpretaties van de onderzoeker te controleren. De respondent heeft de eigen keus om vermeld te worden in het onderzoek of anoniem te blijven.

- a. Ik blijf graag anoniem
- b. Mijn naam mag vermeld worden

Handtekening:

Interviewer

Geïnterviewd

Topiclijst interview

Respondent:

Datum:

Toestemmingsformulier ondertekend:

Topic	Voorbeeldvragen	Opmerkingen
Functie	- Wat is je rol in de organisatie? - Wat doe je voor de wijk? - Wat zijn je taken	
Communicatie (ervaring)	- Wat kun je vertellen over de communicatie met de niet-westerse jongeren in Crooswijk? - Wat maakt de communicatie goed of slecht? - Gebruik je een bepaalde aanpak? Zo ja, kun je deze omschrijven?	
Netwerkbenadering (ervaring)	- Hoe is de communicatie met het netwerk van deze jongeren? - Hoe ervaar je deze, hoe omschrijf je deze? - Hanteer je een bepaalde aanpak\methode bij deze benadering?	

	-	
Stichting DOCK	- Wat wordt jou als jongerencoach aangeboden? - Wat zou je nodig hebben / zou je willen veranderen?	

Bijlage 3: Vragenlijst jongeren

Hoi, voor je ligt een vragenlijst over jouw ervaring met de hulpverlening in Crooswijk. Ik ben een vierdejaarsstudent aan het HBO en schrijf mijn afstudeeronderzoek naar de verbetering van deze hulpverlening. Ik hoop dan ook dat je heel eerlijk bent hierover en ik wil dat je weet dat je antwoorden volledig anoniem zullen zijn. Niemand weet wat je hebt ingevuld. Het zal mij alleen helpen om mijn onderzoek te schrijven en het zal andere jongeren in de toekomst helpen een betere hulpverlening te krijgen. Succes met het invullen en bedankt!

Wat is je leeftijd?

.....jaar

Wat is je afkomst?

- a. Marokkaans
- b. Turks
- c. Anders, namelijk.....

Heb je wel eens beroep gedaan op de dienstverlening van Stichting DOCK of ergens anders?

- a. Ja, van stichting DOCK
- b. Ja, ergens anders
- c. Nee

Werd deze dienst toen verleent door een Westerse of een niet-westerse jongerencoach?

- a. Een Westerse
- b. Een niet-Westerse

Hoe verliep de communicatie met deze jongerencoach?

- a. Goed, de coach begreep mij vaak wel
- b. Niet goed, de coach begreep mij vaak niet

Waarom verliep de communicatie goed of slecht?

- a. Doordat je je schaamde voor de jongerencoach
- b. Doordat de jongerencoach te direct was
- c. Doordat er een cultuurverschil was tussen jou en de jongerencoach
- d. Door weinig verschil cultuur en communicatie
- e. Doordat ik de coach vertrouwde

f. Anders, namelijk

.....
.....
.....

Zou je na deze ervaring in het vervolg een Westerse of een niet-Westerse coach willen hebben?

- a. Een Westerse jongerencoach
- b. Een niet-westerse jongerencoach
- c. Het maakt niet uit

Is je netwerk wel eens betrokken in de hulpverlening?

- a. Ja, mijn school
- b. Een ander gezinslid
- c. Anders, bv school of sportvereniging
- d. Nee

Hoe is de communicatie van deze benadering geweest?

- a. Goed, de jongerencoach sloot aan bij het netwerk
- b. Slecht, de jongerencoach sloot niet aan bij het netwerk

Zijn er verder problemen geweest tussen jouw netwerk en de hulpverlener? Denk bijvoorbeeld aan je ouders, voelde zij zich begrepen, was alles duidelijk voor ze ect.

a. Ja, namelijk

.....

-
- b. Nee, alles verliep goed.

Stel dat jij een jongerencoach was geweest, had je deze netwerkbenadering anders gedaan?

- a. Ja,
namelijk.....
.....
.....
- b. Nee, ik vind dat het goed was.

Zou je een benadering van een Westerse of een niet-westerse coach anders vinden?

- a. Ik vind een Westerse hulpverlener fijner
- b. Ik vind een niet-westerse hulpverlener fijner

Leg je antwoord uit. Waarom vind je dat wel of niet fijner?

.....
.....
.....

Dank voor je eerlijke antwoorden!

Bijlage 4: Resultaten gecategoriseerd

Functie

Wie	Wat
Respondent 1	Nou ik ben X. en ik ben jongerencoach hier in Crooswijk. De naam zegt het natuurlijk al, ik begeleid jongeren in de wijk. Sommige hebben problemen thuis, kunnen geen werk vinden, of willen even een potje voetballen om hun hoofd te legen. Die kunnen dan bij mij terecht.
Respondent 2	Ik ben een jongerencoach, al best lang, langer dan 10 jaar voor DOCK in Crooswijk nu. Ik coach de jongeren in de wijk die dit nodig hebben. Ik regel ook het LerenLeren project. Jongeren die moeite hebben met school mogen door twee avonden in de week hun huiswerk komen maken.
Respondent 3	Ik ben een jongerencoach hier, ik help jongeren die het even niet meer weten. Sommige kunnen niet omgaan met verlies, sommige willen niet naar school. Het is moeilijk om precies te zeggen maar als jongerencoach doe je van alles. Ik werk nog niet zo lang voor de organisatie.
Respondent 4:	Ik ben een jongerencoach, ik bied jongeren hier in de wijk begeleiding. Dat uit zich naast persoonlijke begeleiding ook in verschillende activiteiten organiseren voor de jongeren in de wijk, ik organiseer bijvoorbeeld ook meidenactiviteiten voor de meiden in de wijk en regel de sportactiviteiten.
Respondent 5:	Ik ben een jongerencoach, ik help jongeren als ze de touwtjes kwijt zijn.. schuldproblemen door abonnement kosten bijvoorbeeld, of drugsgebruik, komt helaas ook veel voor hier
Respondent 6:	Ik ben een jongerencoach, ik coach allerlei jongeren met verschillende problemen maar sommige jongeren gaan niet meer naar school,

	dat is vaak mijn doelgroep. Ik werk ook graag met ze om te kijken hoe ze de dagen toch nuttig kunnen besteden.
--	--

Communicatie

Wie	Wat
Respondent 1	De communicatie verloopt goed. Ik ken de jongeren goed, en jongeren vertellen elkaar veel, een jongere die ik gecoached heb, vertelt een vriend dat ik oke ben, jongeren vinden me zoal leuk voor dat ze me kennen. Ik werk hier heel lang, en daarnaast woon ik hier ook. Dit is wel een beetje mijn wijk, iedereen kent me hier. Uiteindelijk moet je ervoor zorgen dat ze je vertrouwen, en als je bij ze hoort, vertrouwen ze je al een beetje. Ik ben ook Marokkaans, ik begrijp hun, de cultuur, het leven dat ze leiden. Ik ben transparant naar hun, en gewoon mezelf. Daarom vertrouwen ze mij, ze weten dat ik me niet voor doe als een ander. Ze mogen mij ook altijd alles vertellen, maar ze weten ook dat we bij iets strafbaars een meldplicht hebben, ik zeg dat gewoon tegen ze, dan weten ze waar ze aan toe zijn. Ik heb geen oordeel over ze, dat speelt ook echt mee. Ik luister gewoon.
Respondent 2	Goed! Gewoon goed. En hoe dat komt weet ik zo ook niet altijd, maar ik ben gewoon heel eerlijk tegen ze. Ze weten dat ze mij kunnen vertrouwen, ik ben heel open en transparant. Ik ben gewoon me zelf. Ik doe niet echt iets speciaals voor dat vertrouwen maar ik ken de jongeren al lang en ik ben ook een Marokkaanse, dus ik begrijp bij voorbaat al veel van wat ze bedoelen. Ze hoeven me soms ook niet alles uit te leggen, want ze weten dat ik het begrijp. En wat ik weet, daar heb ik geen

	vooordeel van, want ik ken de cultuur. Als ze over iets vertellen in de wijk, of iemand, dan kan ik het verhaal makkelijk volgen. Of bij een relatie breuk; ‘haar vader kwam erachter’. Ik weet dan, omdat de jongere het zegt op het moment dat het over is en ik zie aan hem dat hij het jammer vind, hoelaat het is. Vader ziet zijn dochter als schande en waarschijnlijk mag ze niets meer, zodat ze geen contact meer opneemt met de jongen. Ik begrijp zo iets. Ik weet hoe dat gaat bij ‘ons’.
Respondent 3	Goed, ik merk dat jongeren in de wijk graag met mij praten. Ik doe daar niets speciaals voor, ik ben gewoon mezelf. Deze jongeren hebben vaak dezelfde cultuur als ik, ik heb vroeger ook geleefd in een wijk als deze, een achterstandswijk, ik ken de cultuur en ik begrijp ze heel goed. Ondanks dat ik veel al begrijp voer ik toch altijd een heel open gesprek. Ik ben nieuwsgierig, maar niet te, dat vinden ze niks. Ze moeten ook zelf praten, en als ze je vertrouwen dan doen ze dit ook echt, maar ze moeten niet het idee krijgen dat jij ze helemaal wilt uitpluizen. Ze willen het jezelf vertellen, op hun eigen tempo.
Respondent 4	Goed, ik heb hiervoor in Amsterdam gewerkt drie jaar, nou ik heb daar echt wel het een en ander geleerd. Ik weet heel goed hoe een straatcultuur in elkaar steekt. Dus in het begin waren jongeren nog een beetje wantrouwend, want mijn Marokkaanse collega's waren geliefder, maar toen ik de straat op ging, potjes ging mee voetballen, mezelf liet zien en toonde dat ik de cultuur tussen de jongeren daar op straat begreep ging het heel snel. Uiteindelijk willen die jongeren niets liever dan iemand die

	gewoon naar ze luister en ze begrijpt. Dat willen alle jongeren, alle soorten en maten. Ze willen gewoon een stukje erkenning van wie ze zijn. Als je zo met ze omgaat, nou dan vertrouwen ze je al snel.
Respondent 5	Wel goed. Als ik niet-westerse jongeren heb, merk ik de teleurstelling vaak wel op. Ze hebben allemaal toch liever M. of Y. Soms neem ik die ook mee als ik de wijk in ga, als ze tijd hebben natuurlijk, ik merk dat ik dan toch anders overkom als ik met mijn Marokkaanse collega de wijk in ga. Jongeren denken misschien dat ik dan te vertrouwen ben, net als de Marokkaanse jongerencoach. Dat is misschien een soort aanpak, zou je kunnen zeggen, maar ik wacht gewoon altijd af, ik blijf open tegen de jongeren en wacht af waar ze zelf mee komen. Zij willen immers hulp, en ik wil ze wel helpen, maar als ik dat te hard ga proberen stoot ik ze af. Ik stel juist niet veel vragen. Alle jongeren hebben tijd nodig om je te vertrouwen, daarna komt het vaak wel goed, als ze geloven dat jij ze echt met goede bedoelingen wil helpen. Dat betekent ook dat je gewoon eerlijk moet zijn als je iets moet melden van wat ze je vertellen. Een diefstal of spijbelen ofzo. Jongeren waarderen dat wel. De eerste paar keer zullen ze het je niet vertellen, maar daarna toch wel, omdat ze willen verbeteren.
Respondent 6	Goed, ik werk hier al langer en ben dus een bekend gezicht, dat scheelt. Sommige nieuwe jongeren hebben wel een vooroordeel over mij in het begin, ze vertrouwen me niet, maar dat heeft gewoon tijd nodig. Soms vraag ik mijn Marokkaanse collega hoe ik met een bepaalde jongere het beste kan praten, iemand die

	bijvoorbeeld zijn zusje iets heeft aangedaan omdat ze iets had met een jongen. Hoe kan ik daar mee omgaan, hoe kan ik begrijpen wat hem er toe drijft zo iets te doen. Nou dan kom ik het gesprek toch echt voorbereid in en weet ik vaak wel hoe ik de jongere op zijn gemak kan stellen. Na een tijdje bouw je een vertrouwensband op, omdat je eerlijk bent tegen de jongeren en na komt wat je afspraak met hem. Ze weten dat ik sommige dingen moet melden, en vinden het heel fijn als ik dit met ze deel, de rest van wat ze mij vertellen blijft tussen ons en dit merken ze. Op den dur vertrouwen ze je dan wel. En echt een aanpak, nee. Ik probeer ze gewoon niet het gevoel te geven alsof ik uit Mars kom en zij uit Jupiter.
--	--

Netwerkbenadering

Wie	Wat
Respondent 1	Dit gaat ook goed, ouders komen soms zelfs zelf naar mij toe stappen. Ze vinden het fijn om met mij te praten, vooral ouders die niet goed Nederlands praten, ik spreek toch dezelfde taal als zij. Ik moet wel zeggen dat ze dit alleen maar doen als het vaak echt al te laat is. Jongeren zijn niet te meer in bedwang te houden en ouders zitten met hun handen in het haar. Ik merk wel dat ik mijn afkomst mee heb, ze komen echt liever naar mij dan naar een Nederlandse collega, maar vaak ook als het gaat om een jongen, gaat het om een meisje vragen sommige bijvoorbeeld ook om mijn vrouwelijke collega, ook dan vragen ze naar de Marokkaanse. Als die er niet is houden ze het op mij, omdat ze toch denken dat ik het beter hen beter zal begrijpen omdat ik een Marokkaan ben net als zij. Ouders

	zijn ook bewust van mijn aanwezigheid in de wijk, ik woon er, dus ik weet vaak ook echt precies wat er speelt. En nou ja een bepaalde aanpak, nee. Gewoon de gespreksvaardigheden, niets speciaals. Ik denk wel dat mijn Nederlandse collega's veel moeten letten op de cultuur van het netwerk, maar ik doe dat niet. Dat hoeft gewoon niet, ik heb dezelfde cultuur meegekregen vanuit huis, dus ik ga er onbewust al mee om. Interculturele competenties zijn heel belangrijk nu ik er over na denk, ik merk ook dat ik in sommige andere culturen wel moet wennen om bijvoorbeeld niet vanuit mijn eigen cultuur te oordelen op wat ik hoor van sommige cliënten. Die open houding, zonder vooroordeel is gewoon zo belangrijk. Dat geldt trouwens voor iedereen hoor, niet alleen niet-westerse ouders.
Respondent 2	Met het netwerk gaat de communicatie ook goed, ik merk niet dat ze moeite hebben met mijn aanwezigheid. Dat komt denk ik omdat ik ook een Marokkaanse ben, en voor andere culturen denk ik dat het goed voelt dat ik ook twee culturen ken en dus begrijp dat ze soms dilemma's hebben tussen hun eigen cultuur en de Nederlandse. Maar goed, ze waarderen mijn hulp als ik duidelijk aangeef wat ik kom doen en wat mijn doelen zijn met hun kinderen. Ze willen vaak juist dat ik na het behalen van die doelen in contact blijf met de jongere om op de hoogte zijn bij ontwikkelingen of een terugval. Geen bepaalde methode ofzo nee, gewoon standaard gesprekstechnieken zet je natuurlijk in, maar verder niet. Ik let een beetje op hoe ik dingen zeg enzo, maar dat gaat bij mij vanzelf. Ik begrijp ze vaak gewoon wel. Schaamtes en

	wantrouwen in de hulpverlening. Ik probeer dat uiteraard uit hun gedachtes te krijgen, maar ik snap het wel.
Respondent 3	Goed, het is eigenlijk wel hetzelfde als met de jongeren hoor, vertrouwen creëren, aansluiten bij hun belevingswereld. Ja hierbij ook niet echt een methode of iets, maar, ik weet niet of dat een methode is je moet wel kennis hebben van hun cultuur, je moet gewoon open staan voor wat ze je vertellen ook al vind je het heel moeilijk om te begrijpen. Nou ja ik heb dat niet, ik begrijp ze wel, omdat ik zelf Marokkaans ben en moslim. Ik merk dat dat beide best fijn voelt voor ouders. Ik merk dat aan hun openlijkheid. Ik weet dat in onze cultuur het best beschamend is als je kind het niet goed doet, iedereen denkt dan dat je hebt gefaald als ouder en familie doet gemeen tegen je, alsof je een zwarte schaap bent geworden. Ik vind het knap dat sommige ouders zich daar overheen kunnen zetten. Alhoewel, niet helemaal. Ze vragen wel van 'dit is tussen ons toch' / 'dit hoeft niemand te weten he'. Ik lach ze dan toe, natuurlijk zeg ik ze dan, in hun eigen taal.
Respondent 4	Licht eraan waar voor, maar vaak wel goed. Als ik niks voor ze kan betekenen gaat het vaak helaas niet lekker. Niet meteen slecht ofzo, maar wel minder openlijk. Ik moet dan trekken aan de ouders. Soms kan ik de situatie niet veranderen, maar kan ik het wel volgen\ouders adviseren bijvoorbeeld. Dat moeten ze niet van mij. Soms probeer ik dan via een broer of oudere zus toch grip te krijgen op wat er thuis gebeurt en hoe we het jongeren broertje of zusje kunnen ondersteunen. Dat werkt wel eens, ouders

	draaien daarna vaak wel bij als ze zien dat je zo hun best doet voor hun kind.
Respondent 5	Goed, alleen ben ik soms net een instantie die extra geld kan aanvragen voor ze. Het gaat vaak om wat ik kan doen voor ze, niet om het gesprek. Dat vind ik wel eens jammer. Misschien wantrouwen ze mij in het begin denk ik dan, ik werk dan heel hard aan een band. Door aan te houden, want de aanhouder wint zeggen ze toch. Ik blijf gewoon open en eerlijk. Ik stel ze vragen om te weten wat ze graag hebben. Soms echt al met de kleine dingen, schoenen uit? Vraag ik de eerste keer dat ik bij ze thuis kom. De tweede keer zeg ik zelf al ‘even mijn schoenen uit doen’ zodat ze weten dat ik het onthouden heb. Ik probeer ook niet te schrijven in het gesprek met niet-westerse ouders. Ik merk dat ze denken dat ik dat doe omdat ik het allemaal ga doorvertellen ofzo. Terwijl ik het voor mezelf gewoon fijn vind om aantekeningen te maken. Maar goed, je moet een vertrouwensband creëren eerst. Wat ik niet begrijp, daar bel ik mijn Marokkaanse collega voor. Ze hebben natuurlijk niet altijd tijd voor mij maar het zijn er gelukkig een paar, soms kan ik dan een ander bellen. Het is wel vervelend als ik een jongerencoach gesproken heb over een casus, en de volgende dagen hij het hel druk heeft en ik niet meer bij hem terecht kan en mijn verhaal opnieuw moet doen bv. Het is wel eens voorgekomen dat ik dezelfde casus bij vier collega’s heb aangekaart. Vervelend soms, maar goed ze hebben hun eigen casussen. Met westerse gezinnen doe ik dat ook gewoon, maar dan kan ik met alle collega’s praten, is toch een

	doelgroep waar we allemaal mee werken en we allemaal goed kennen.
Respondent 6	Goed, best gelijk aan de communicatie met de niet-westerse jongeren hoor. ik probeer in het eerste gesprek een Marokkaanse collega mee te nemen, dat voelt vertrouwder voor de ouders heb ik gemerkt. Dit gaat helaas niet altijd natuurlijk, dat zou ook te gek voor woorden zijn, maar als het echt een lastige casus is en ik echt vrees voor een ongelooflijk moeilijk gesprek tussen mij en het netwerk dan probeer ik zeker een gesprek in te plannen als mijn Marokkaanse collega ook kan. Ouders praten dan wat meer. Ook wel in hun eigen taal naar hem merk ik, terwijl ik er bij zit, als je ze daar op wijst praten ze weer Nederlands, maar zo'n moment laat je toch wel beseffen hoe graag ouders eigenlijk hun verhaal kwijt willen maar de taal soms stagneert, of niet de taal, maar de schaamte voor mij. Er is een keer een broer van een jongere geweest die tegen mij zei: 'mijn ouders willen gewoon niet dat jij denkt dat moslims dom zijn en in de oertijd leven'. Zo iets komt dan wel aan weetje. Ik vind het heerlijk om met niet-westerse collega's te sparren. Even van gedachtes wisselen. Even denken zoals mijn cliënten dat doen. Interculturele competenties zijn dat ook een beetje. Vooral in deze wijk onmisbaar.

Stichting DOCK

Wie	Wat
Respondent 1	Ja, ik vind van wel. Je krijgt een training 1 x in het jaar over diversiteit en hoe je daar mee kunt omgaan en je kan altijd een afspraak maken met de zorgmanager als er iets is wat je niet lukt, of een moeilijke casus hebt waar je niet uitkomt. Ik

	werk hier al super lang, dat scheelt echt, ik heb al jaren ervaring. Ik heb niet echt iets nodig, maar als ik iets zou veranderen zou dat de wijkverkenning zijn. Ik vind dat jongerencoaches in het begin dat ze hier in de wijk komen de eerste week dagelijks op pad moeten in de wijk. Ik merk dat het heel erg in mijn voordeel werkt dat ik het hier allemaal zo goed ken. Ik heb en netwerk hier, ik ken de mensen, ik ken de imam van de moskee, ik weet waar hangjongeren zich bevinden, waar jongens en meiden afspreken enzo. Dat is handig.
Respondent 2	Ik werk al zo lang met deze doelgroep, ik heb het nooit nodig gehad om hulp te vragen, dus weet het niet goed, maar ik weet wel dat ik gewoon de zorgmanager bij ons makkelijk kan bellen als ik dat nodig vind. Die relaties hier zijn echt wel losjes gelukkig. We krijgen trouwens wel een training over diversiteit. Ik weet nog dat ik daar een hele dag was maar alles al gewoon wist. Het is gewoon belangrijk dat je goed let op cultuur en andere factoren die ouders belangrijk vinden, geloof bijvoorbeeld. Ik heb niets nodig, maar in het algemeen hebben jongerencoaches een netwerk nodig, zodat ze weten wie ze moeten inschakelen en wie ze kunnen bellen voor advies of vragen.
Respondent 3	Ik ben er nog maar een paar maanden, dus weet niet goed of ik genoeg heb aan wat de organisatie biedt. Ik heb en training staan over twee maanden, en ik ben er op aangewezen dat ik de zorgmanager kan bellen bij moeilijkheden. Ik praat veel met collega's dat is ook echt fijn. Ze helpen veel bij vragen. Ik moet ze soms wel echt zoeken, omdat niet iedereen tegelijk op kantoor is of überhaupt bekend is wanneer ze op

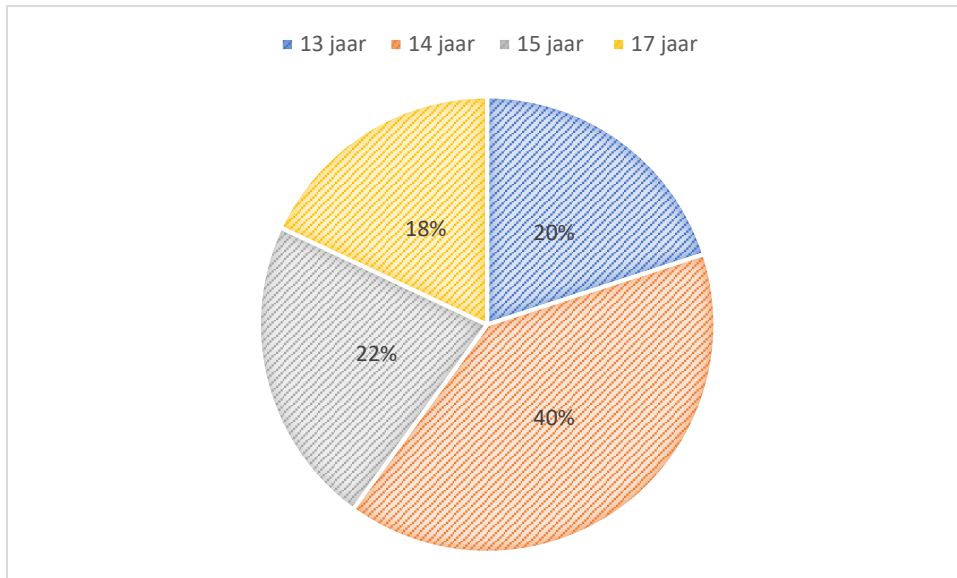
	kantoor zijn. Wat ik wel heb gemerkt is dat het kennen van de wijk echt een voordeel is. Ik heb gewoon mijn eerste werkdagen op straat uitgehangen, nu ken ik de wijk goed. Toen een collega de eerste dag mee ging, was dat ook heel fijn, hij kon mij veel vertellen over de wijk en de bewoners. Ik denk dat ik dat ook echt nodig heb, zoveel mogelijk kennis over de wijk, de culturen, de waarden en normen, al ken ik die wel een beetje, dan nog. Iets langer inwerken is fantastisch, ik kreeg de tijd om het allemaal te verkennen hier. Ik weet nog niet welke rolmodellen er zijn voor de wijkbewoners, maar daar moet ik gedurende mijn werk achter zien te komen.
Respondent 4	De training die we jaarlijks krijgen over diversiteit is oké. Ik mis alleen in de praktijk tijd om te sparren met een collega. Het is gewoon fijn om te kunnen praten met collega's over hoe zij dingen aanpakken. Ik denk ook dat ik persoonlijk meer tijd had moeten besteden aan het leren kennen van de wijk. Uiteindelijk willen jongeren erkend worden, hun ouders willen erop vertrouwen dat je ze snapt, dus het enige wat ik moet doen is weten wat er in de wijk gebeurt, wie er actief zijn, welke culturen er zijn en wat dus de norm is. Het is me opgevallen dat er geen methode is waar we mee werken, of nou ja, eigenlijk wel, heel veel zelfs, maar we zijn ons er niet bewust van lijkt wel. Iedereen doet maar wat. Zo gek is dat ook niet, want ons werk is ook gewoon op maat, en de ene familie is het andere niet. Ook met rolmodellen, sommige waarderen een imam uit de moskee en hechten waarden aan wat hij zegt, andere hebben een oom als rolmodel en kan ook dat voor iedereen

	verschillen. Het is voor alle jongeren anders, maar kennis van de cultuur helpt wel om deze jongeren opties te bieden.
Respondent 5	We worden een keer in het jaar getraind op opgang met diversiteit, dat helpt wel. Vooral de steun van collega's ervaar ik als positief. Ik vind het heel fijn dat ik met collega's kan praten over casussen die ik moeilijk vind. Het is een open cultuur hier tussen de collega's en dat is fijn. Ze staan ook open om te helpen, als ze tijd hebben natuurlijk. Dat is soms nog wel eens een dingetje. Het zou goed zijn voor mijn contact met de jongeren en zeker ook hun netwerk als ik meer begreep hoe hun cultuur in elkaar steekt. Een netwerkanalyse zou wel handig zijn denk ik, stel dat ik de ouders niet kan benaderen, of zij niet open staan voor een samenwerking, dan is het wel handig als ik weet wie ik wel in kan schakelen. Hier hebben we het met de collega's vaak over. Eigenlijk moet iedere jongerencoach dat zelf meteen doen bij een nieuwe casus. Ik heb het nog nooit echt meegemaakt, wel eens laagdrempelig maar toen waren er broers en zussen die hielpen.
Respondent 6	Ik krijg ieder jaar een training, best waardevol hoor, onze manager is er ook altijd bij, en wij kunnen ene mogen haar altijd bellen als we iets even niet meer weten. Ze heeft alleen niet vaak tijd, en een afspraak maken duurt soms te lang, dan bel ik dus toch een collega op. Dat is vaak echt fijn, alleen ook dan jammer dat je geen vast maatje hebt ofzo, waar je altijd mee kunt sparren, en de wijk mee in kan. Ik weet bijvoorbeeld niet wat een sleutelfiguur kan zijn voor een netwerk. Ik heb denk ik als ik naar mezelf kijk het meest een eigen netwerk nodig

	die breed is. Als ik namelijk echt geen ingang heb bij ouders, of zij in het geval van een meisje dat wegloopt van huis, dreigen haar op te sluiten of iets aan te doen omdat het een schande is voor de familie, dan kan het zijn dat ik vanuit het geloof of de cultuur een bemiddelaar of tussenpersoon moet zoeken. Een imam bijvoorbeeld. Als ik zelf de kennis niet heb over wat het geloof over de situatie zegt is een imam van de plaatselijke moskee de ideale oplossing.
--	--

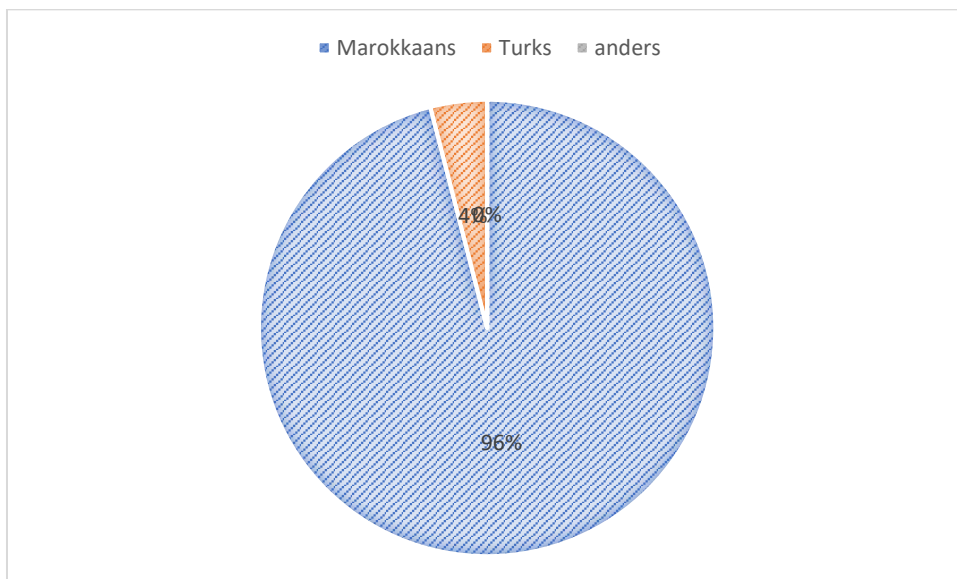
Bijlage 5: Resultaten enquêtes

Vraag 1.



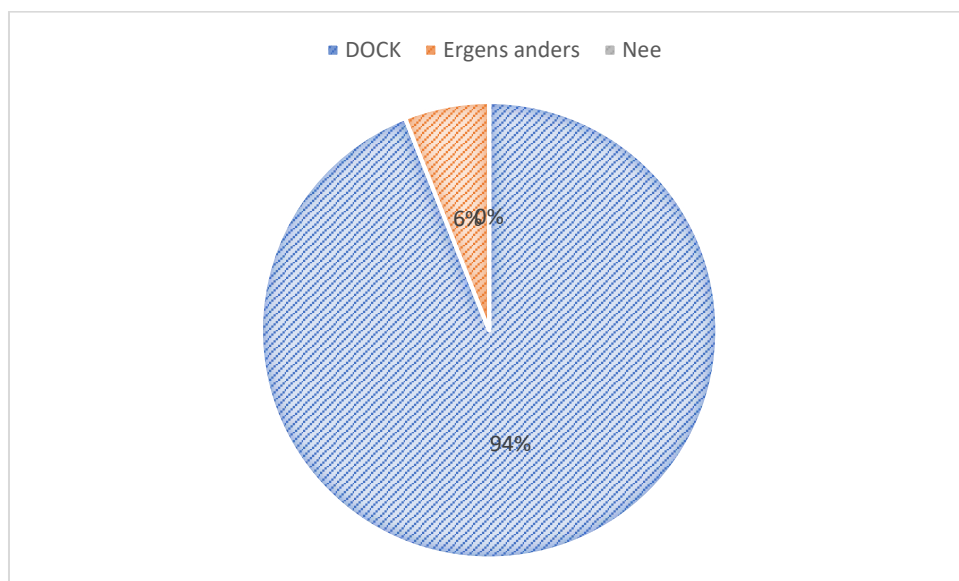
Grafiek 1. Leeftijd bevraagde jongeren

Vraag 2.



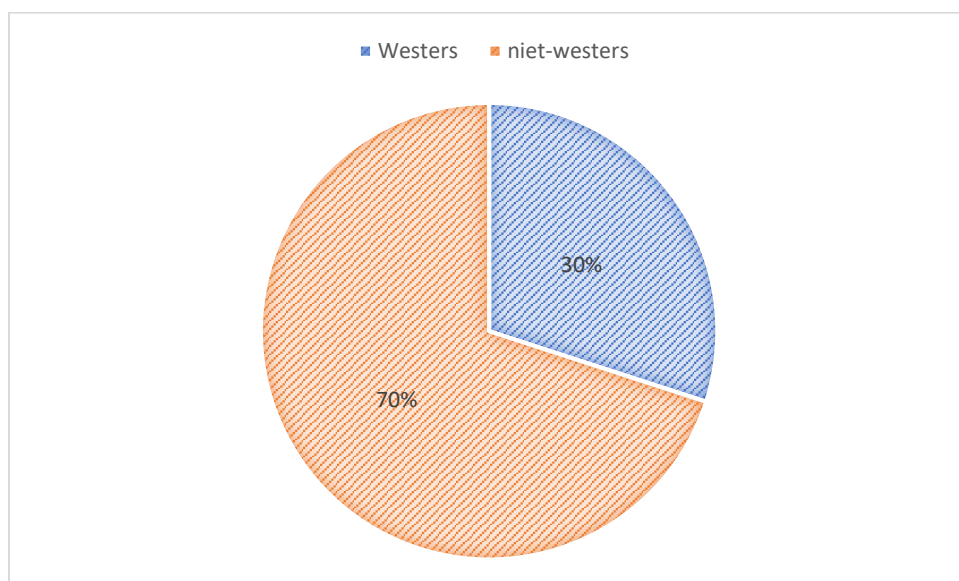
Grafiek 2. Afkomst bevraagde jongeren

Vraag 3.



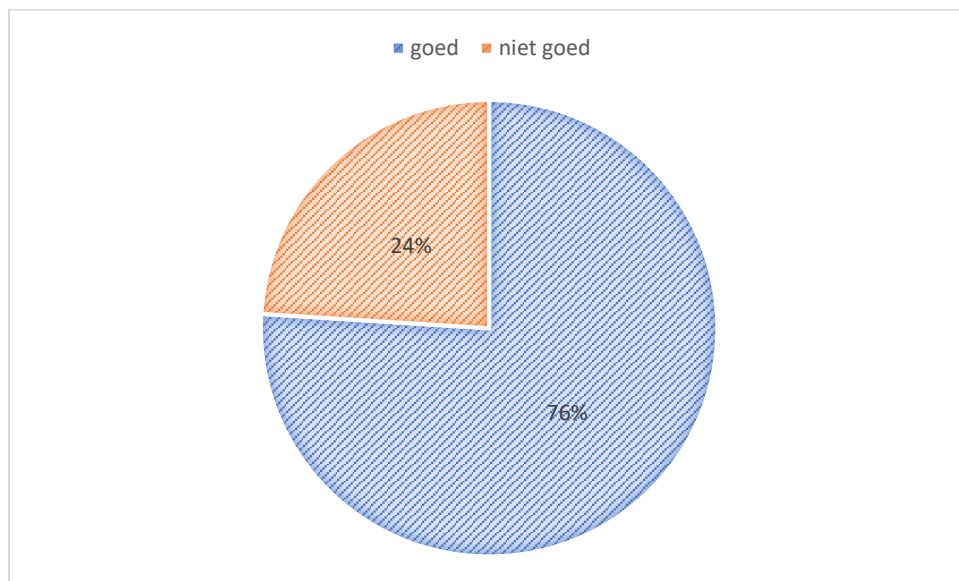
Grafiek 3. Eerdere ervaring met jongerencoaches

Vraag 4.



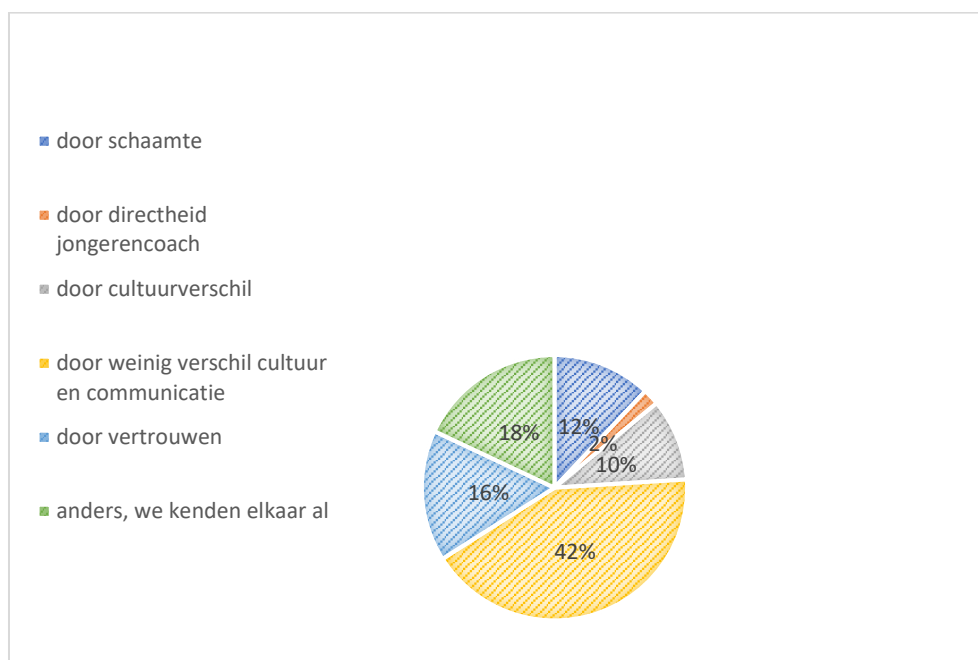
Grafiek 4. Afkomst jongerencoach

Vraag 5.



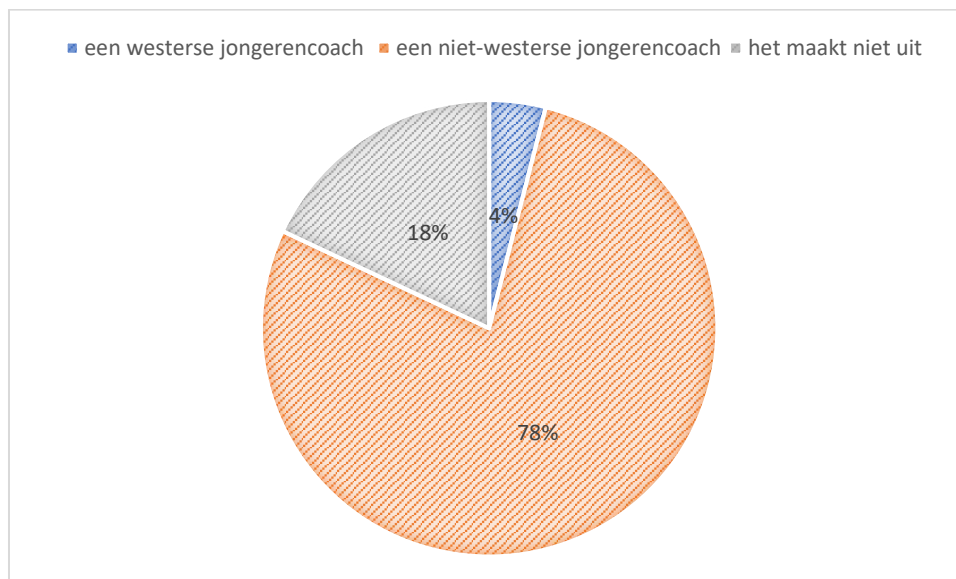
Grafiek 5. Verloop communicatie

Vraag 6.



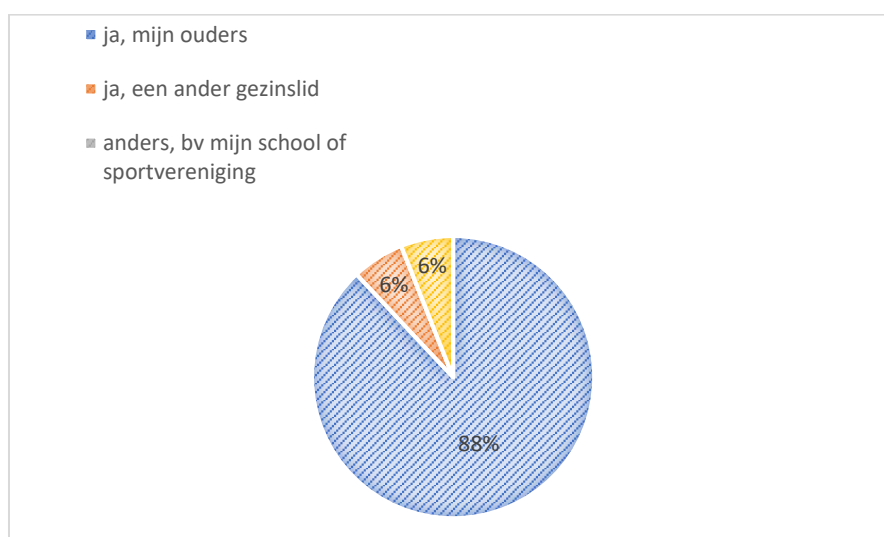
Grafiek 6. Reden goede of slechte verloop van de communicatie

Vraag 7.



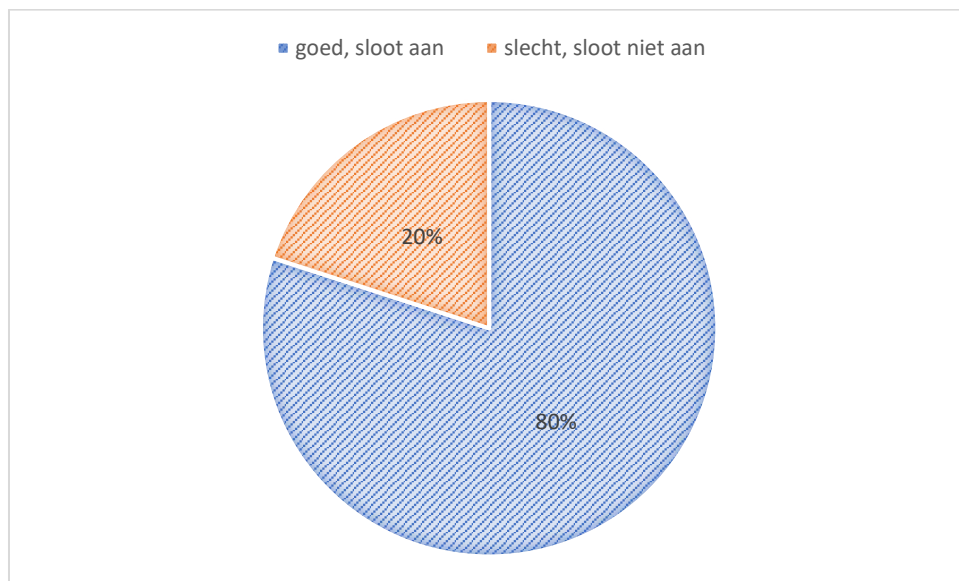
Grafiek 7. Voorkeur jongeren voor toekomstige jongerencoach

Vraag 8.



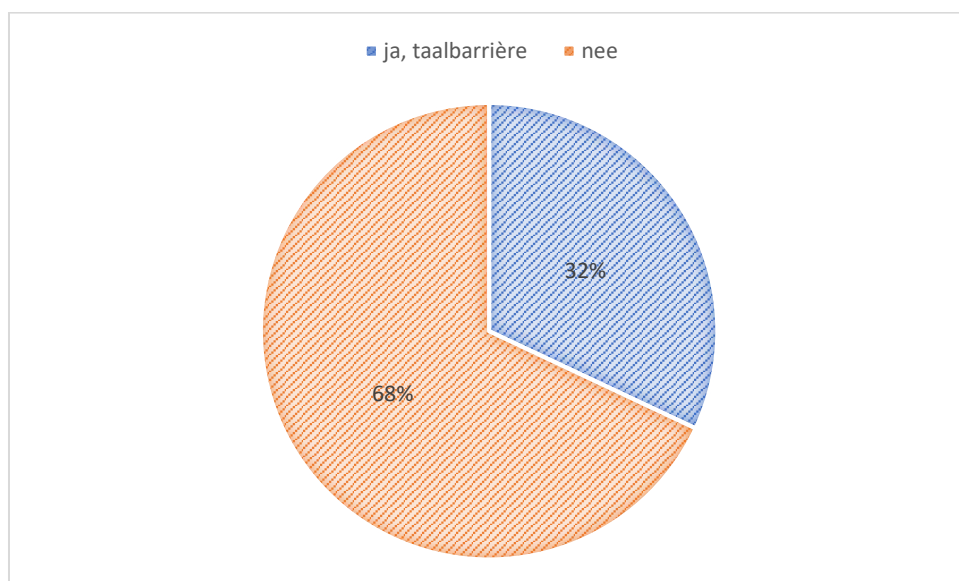
Grafiek 8. Soort netwerk betrokken bij de hulpverlening

Vraag 9.



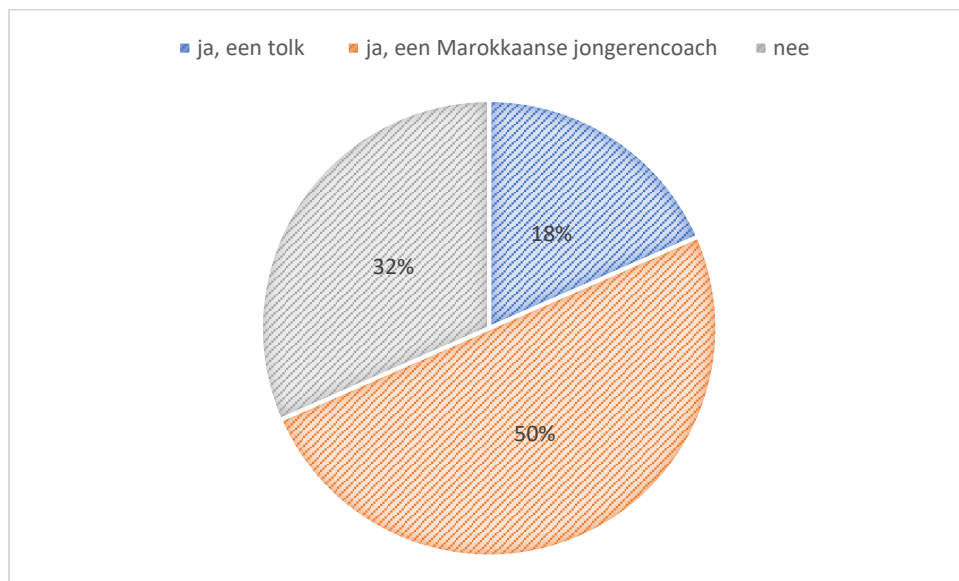
Grafiek 9. Communicatie jongerencoach en netwerk

Vraag 10.



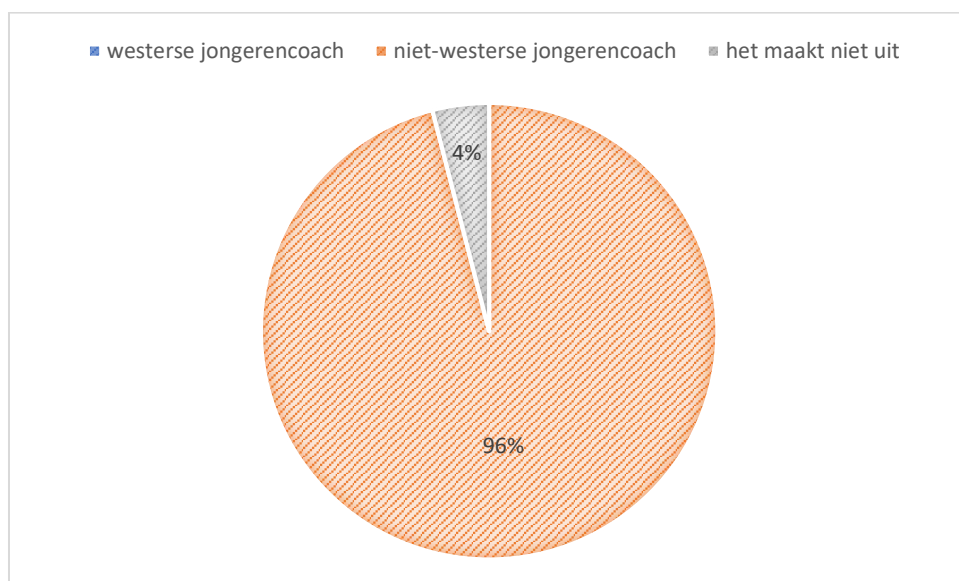
Grafiek 10. Mogelijke andere struikelblokken

Vraag 11.



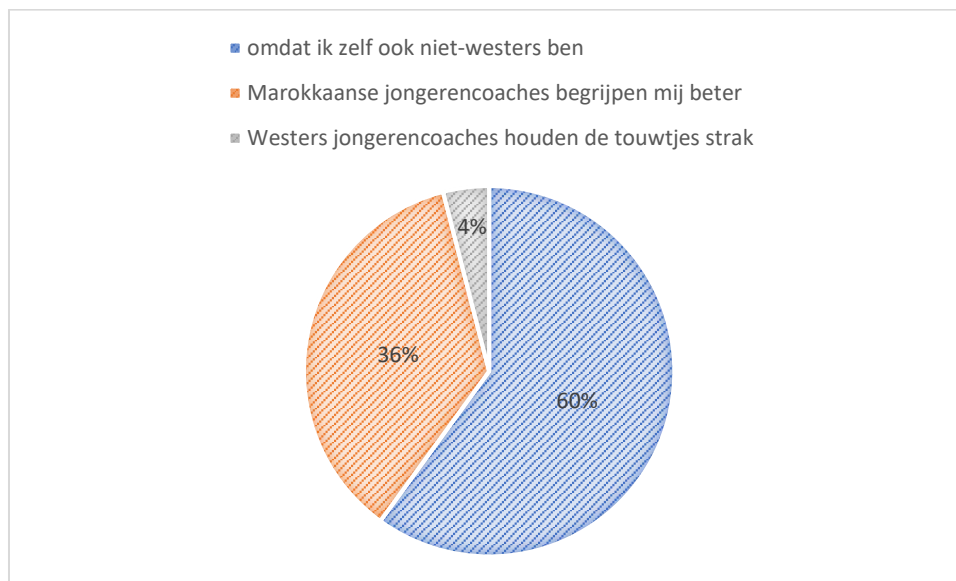
Grafiek 11. Voorkeursaanpak naar netwerkbenadering toe

Vraag 12.



Grafiek 12. Voorkeur culturele achtergrond jongerencoach

Vraag 13.



Grafiek 13. Verklaring voorkeur voor culturele achtergrond jongerencoach