

# Hoşgeldiniz

Onderzoek naar de gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap binnen woonzorgcentrum Humanitas

Anouk Jansen

# Hoşgeldiniz

Onderzoek naar de gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap binnen woonzorgcentrum Humanitas


| | |
|---|---|
| **Naam:** | Anouk Jansen |
| **Studentnummer:** | 343481 |
| **Opleiding:** | Facility Management, Saxion Hogeschool |
| **Naam module**: | Thesis |
| **Toets**: | Thesis (W) |
| **Betrokken personen**: | Opdrachtgever: Dirk Metselaar, Joep Blom |
| | Eerste examinator: Bastienne Bernasco |
| | Tweede examinator: Sophie van den Broecke |
| | Onderzoekdocent: Sandra Borghuis |
| **Organisatie:** | Woonzorgcentrum Humanitas in Deventer |
| **Plaats en datum**: | Bathmen, 17 juni 2019 |

Kom verder SAXION

# Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Anouk Jansen
Datum: 17 juni 2019

Handtekening: ajansen

# Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie die geschreven is ter afronding van de opleiding Facility Management. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van woonzorgcentrum Humanitas te Deventer. De opdracht gaat over hoe woonzorgcentrum Humanitas de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden kan verwelkomen. De doelstelling van het onderzoek is om sociale waarde te creëren tussen de bewoners en de buurtbewoners.

Ik heb deze opdracht gekregen in samenspraak met woonzorgcentrum Humanitas. Mijn interesses gaan vooral uit naar gastvrijheid en evenementen. Daarnaast wilde ik graag een opdracht uitvoeren in de zorg, aangezien de branche mij erg aansprak. Ik heb daarom woonzorgcentrum Humanitas benaderd voor een afstudeeropdracht en ik was zeer benieuwd naar de rol van gastvrijheid binnen de zorg. Woonzorgcentrum Humanitas is op mij overgekomen als een warme en gemoedelijke organisatie waarbinnen veel verschillende processen lopen.

Graag wil ik Bastienne Bernasco bedanken voor haar begeleiding en de feedback die ik heb mogen ontvangen tijdens dit traject. Daarnaast wil ik Joep Blom en Dirk Metselaar bedanken voor het aanbieden van deze opdracht en het vertrouwen die ik van hen heb gekregen. Ik wil Joep Blom daarnaast bedanken voor het meedenken en het geven van adviezen. Verder wil ik de andere medewerkers van woonzorgcentrum Humanitas die mij hebben geholpen bij het schrijven van mijn thesis bedanken. Tot slot wil ik de respondenten bedanken voor de tijd die ze voor mij hebben vrijgemaakt.

Ik wens u veel plezier met het lezen van het rapport.

Anouk Jansen

Bathmen, 17 juni 2019

# Managementsamenvatting

Dit adviesrapport is geschreven voor woonzorgcentrum Humanitas te Deventer. Het onderzoek gaat over hoe woonzorgcentrum Humanitas de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden kan verwelkomen door uitnodigende activiteiten te organiseren. De doelstelling van het onderzoek is om sociale waarde te creëren tussen de bewoners en buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden.

Woonzorgcentrum Humanitas in Deventer is gevestigd in de wijk Keizerslanden en richt zich op senioren met een behoefte aan ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Woonzorgcentrum Humanitas biedt met al haar functies een goede buur voor de wijkbewoners. Ze hebben de ambitie om het meest warme en gastvrije woonzorgcentrum te zijn. Ze hechten veel waarde aan saamhorigheid. Ze willen een soort open huis zijn, waarbij iedereen terecht kan. Ze weten echter niet wat de behoeftes zijn van de buurtbewoners uit de wijk en met name de behoeftes van de Turkse gemeenschap. Keizerslanden is een multiculturele wijk, maar woonzorgcentrum Humanitas is een relatief wit huis. Ze willen daarom graag de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap in kaart brengen.

Dit adviesrapport geeft antwoord op de volgende managementvraag: "*Hoe kan woonzorgcentrum Humanitas hun gastvrijheidservices inrichten om sociale waarde te creëren voor de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden?*"

Om antwoord te geven op de managementvraag zijn twee hoofdvragen en zes deelvragen opgesteld. Er is kwalitatief onderzoek en literatuuronderzoek verricht om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen. Het literatuuronderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de kernbegrippen sociale waarde en gastvrijheid. Deze begrippen zijn onderzocht en uiteengerafeld. Het onderzoek richt zich op het aspect welkom uit het gastvrijheidsmodel van Pijls-Hoekstra et al. (2015).

Uit het veldonderzoek komen diverse bevindingen voort. De Turkse gemeenschap voelt zich welkom als ze met een grote glimlach worden ontvangen en er belangstelling in ze wordt getoond. Ze willen zich ergens graag thuis en vrij voelen. Ze vinden het belangrijk dat de gastheer of gastvrouw bepaalde kennis heeft over hoe ze gasten moeten ontvangen. Daarnaast vinden ze het ook belangrijk dat het personeel bepaalde kennis heeft over de Turkse cultuur. Een warme en nette ruimte zorgt voor een uitnodigende omgeving. Daarnaast zijn vertrouwelijkheid en veiligheid zeer belangrijke punten voor de Turkse gemeenschap. Er dient iemand in de organisatie aanwezig te zijn die ze kennen en met wie ze goed kunnen spreken. De Turkse gemeenschap kan het beste worden uitgenodigd door middel van sleutelfiguren. De sleutelfiguren hebben een brede kennis over de Turkse gemeenschap en hebben een groot netwerk. De drempels zijn vaak de taal, de onbekendheid en het vertrouwen.

De Turkse gemeenschap heeft vooral de behoefte aan elkaar ontmoeten. Daarnaast spreken creatieve activiteiten, muziek, dans en koken aan. De Turkse vrouwen vinden het leuk om samen feest te vieren. Ook heeft de Turkse gemeenschap veel vragen over hun gezondheid, hun rechten en plichten en het samenleven met elkaar. Ze hebben ook de behoefte aan sociale interactie met hun eigen gemeenschap en met andere culturen. Woonzorgcentrum Humanitas biedt al diverse activiteiten aan voor

buurtbewoners, maar deze activiteiten zijn niet specifiek gericht op de Turkse gemeenschap. Woonzorgcentrum Humanitas zal meer bekend moeten worden onder de Turkse gemeenschap. Daarnaast moet er goed gecommuniceerd worden met de gemeenschap en ze moeten op de hoogte worden gebracht van de activiteiten die worden georganiseerd binnen woonzorgcentrum Humanitas.

Aan de hand van de onderzoeksresultaten zijn diverse opties voor uitnodigende activiteiten voor de Turkse gemeenschap gekomen. Door deze activiteiten zal de Turkse gemeenschap zich welkom voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Er is een afweging van activiteiten gemaakt aan de hand van de haalbaarheid, de organisatiedoelstellingen en de impact. Er zijn vijf verschillende activiteiten gekozen die georganiseerd kunnen worden. Dit zijn een Turks festival, kookworkshops internationaal koken, lezingen over gezondheid, een culturele markt en culturele muziek. Deze vijf activiteiten zijn in een activiteitenkalender van september 2019 tot en met augustus 2020 geplaatst.

Er wordt aanbevolen om de communicatie over de activiteiten te verlopen via sleutelfiguren. Deze personen zijn namelijk voor de Turkse gemeenschap veilig en vertrouwd. De sleutelfiguren hebben een breed netwerk en kunnen gemakkelijk met de Turkse gemeenschap communiceren. Op deze manier kunnen veel mensen bereikt worden. Daarnaast wordt er geadviseerd om het personeel een workshop over de Turkse cultuur te laten volgen, zodat ze meer kennis hebben over de cultuur en hoe ze de Turkse buurtbewoners moeten ontvangen.

# Inhoudsopgave

1. Inleiding ..... 9
1.1 Achtergrondinformatie Humanitas ..... 9
1.2 Aanleiding ..... 9
1.3 Managementvraag ..... 11
1.4 Onderzoek ..... 11
1.5 Leeswijzer ..... 12
2. Theoretisch kader ..... 13
2.1 Zoekmethoden ..... 13
2.2 Literature review ..... 13
2.2.1 Gastvrijheid ..... 13
2.2.2 Sociale waarde ..... 15
2.2.3 Hoofdvraag 1: Wat is de relatie tussen gastvrijheidsservices en sociale waarde? ..... 16
2.2.4 Kenmerken Turkse gemeenschap ..... 17
2.2.4.1 Turkse gemeenschap en gastvrijheid ..... 18
2.2.4.2 Turkse gemeenschap en sociale waarde ..... 18
2.3 Operationalisering van de kernbegrippen ..... 19
3. Onderzoeksmethoden ..... 20
3.1 Onderzoeksstrategie ..... 20
3.2 Waarnemingsmethoden ..... 20
3.3 Selectie van onderzoekseenheden ..... 22
3.4 Analysetechnieken ..... 23
4. Onderzoeksresultaten ..... 24
4.1 Welkom voor de Turkse gemeenschap ..... 24
4.1.1 Een warm ontvangst voor de Turkse gemeenschap ..... 24
4.1.2 Een uitnodigende sfeer voor de Turkse gemeenschap ..... 26
4.2 De communicatie met de Turkse gemeenschap ..... 28
5. Conclusie ..... 30
5.1 Deelvraag 1: Wat is het huidige aanbod aan gastvrijheidsservices voor buurtbewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas? ..... 30
5.2 Deelvraag 2: Wat verstaat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid? ..... 32
5.3 Deelvraag 3: Wat verstaan experts onder gastvrijheidsservices voor de Turkse gemeenschap? . 32
5.4 Deelvraag 4: Wat zijn de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden ten aanzien van gastvrijheidsservices? ..... 33

5.5 Hoofdvraag 2: Wat is het verschil tussen de wensen en behoeften van de buurtbewoners van de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden en het aanbod aan gastvrijheidsservices binnen woonzorgcentrum Humanitas? ..... 34
6. Discussie ..... 35
6.1 Betrouwbaarheid ..... 35
6.2 Validiteit ..... 36
7. Advies ..... 37
7.1 Inleiding ..... 37
7.2 Adviesopties ..... 37
7.2.1 Communicatie ..... 40
7.2.2 Criteria adviesopties ..... 41
7.2.3 Afweging van alternatieven ..... 42
7.3 Implementatieplan ..... 44
7.3.1 PDCA-cyclus ..... 44
7.3.2 Personeel ..... 45
7.3.3 Financiële consequenties ..... 46
7.3.4 Relevantie ..... 47
7.4 Conclusie ..... 48
Nawoord ..... 49
Literatuurlijst ..... 51
Bijlagen ..... 56
Bijlage I – Zoekmethoden ..... 56
Bijlage II – Operationalisering van kernbegrippen ..... 59
Bijlage III – Interviewguide ..... 61
Bijlage IV – Codeboom ..... 65
Bijlage V – Persona's ..... 70
Bijlage VI – Moodboard welkom ..... 72
Bijlage VII – Activiteitenkalender ..... 73
Bijlage VIII – PDCA ..... 74
Bijlage IX – Interviewtranscripten ..... 76

# 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er achtergrondinformatie gegeven over de organisatie, wordt de aanleiding van het vraagstuk beschreven en wordt de managementvraag opgesteld. Aan de hand van de managementvraag zijn er hoofd- en deelvragen opgesteld.

## 1.1 Achtergrondinformatie Humanitas

Woonzorgcentrum Humanitas is in 1965 opgericht als een verpleeginstelling voor ouderen. Het woonzorgcentrum is gevestigd in de wijk Keizerslanden en richt zicht op senioren met een behoefte aan ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Voor de senioren wordt er een huiselijke woonomgeving gecreëerd, waarbij welzijn en welbevinden centraal staan. Bij woonzorgcentrum Humanitas zorgen ze er samen voor dat mensen zichzelf kunnen zijn in een huiselijke woonomgeving. Daarnaast biedt woonzorgcentrum Humanitas met al haar functies en mogelijkheden een goede buur voor de wijkbewoners (Humanitas, 2018a).

De missie van woonzorgcentrum Humanitas (2018b) luidt als volgt: “Wij zijn een zelfstandig woonzorgcentrum in de Deventer wijk Keizerslanden voor senioren met een behoefte aan ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Samen zorgen wij ervoor dat mensen zichzelf kunnen zijn in een huiselijke woonomgeving. Dit vanuit de overtuiging dat welzijn ontzorgt.” De missie van woonzorgcentrum Humanitas richt zich op alle niveaus van het denken en handelen. De visiestatements van woonzorgcentrum Humanitas zijn zie, ruik, hoor, voel en proef. De kernwaarden van Humanitas zijn liefde, samen en positief.

De ambitie van woonzorgcentrum Humanitas is om het meest warme en gastvrije woonzorgcentrum te zijn en sterke lokale wortels te hebben in Deventer en Keizerslanden. Ze willen bijdragen aan de kwaliteit van leven van ouderen (L. Slendebroek, persoonlijke communicatie, 25 oktober 2018). Er zijn 183 intramurale verzorgingshuisplaatsen in het woonzorgcentrum. Ze hebben 140 fulltime medewerkers en 200 vrijwilligers in dienst. Woonzorgcentrum Humanitas staat vooral bekend om de woonstudenten die een meerwaarde zijn voor het wonen binnen Humanitas. De studenten brengen de buitenwereld binnen de muren van Woonzorgcentrum Humanitas. De studenten kunnen gratis wonen binnen het zorgcentrum, maar in ruil daarvoor moeten ze tijd doorbrengen met de ouderen (Sijpkes, 2019).

## 1.2 Aanleiding

Woonzorgcentrum Humanitas hecht veel waarde aan saamhorigheid en ze willen graag een goede buur zijn voor de wijkbewoners uit de wijk Keizerslanden. De ambitie van woonzorgcentrum Humanitas is dan ook om het meest warme en gastvrije woon- en zorgcentrum in Deventer te zijn. Woonzorgcentrum Humanitas wil daarom juist de wijk bij het woonzorgcentrum betrekken en de wijk naar binnen halen. Ze willen het kloppend hart zijn van de wijk Keizerslanden, waar met name mensen met een grote of kleine zorgvraag terecht kunnen. Hierbij maakt hun leeftijd en achtergrond niet uit. Ze willen een ‘open’ huis zijn. De kunst hierbij is om een verbinding te maken met de wijk, de familie van de bewoners, de vrienden en ander bezoek (D. Metselaar, persoonlijke communicatie, 11 december 2018).

Het probleem is dat ze niet weten hoe ze hun ambitie kunnen waarmaken, aangezien er op dit moment nog niet veel buurtbewoners naar Humanitas toe gaan. Woonzorgcentrum Humanitas is op de hoogte van de behoeftes van de bewoners, het personeel, de vrijwilligers en de andere groepen binnen het woonzorgcentrum. Ze weten echter niet wat de behoeftes van de buurtbewoners uit de Wijk Keizerslanden zijn en hoe ze dus meer sociale waarde kunnen creëren tussen deze groepen. Hiervoor moeten ze dus de behoeftes van de buurtbewoners in kaart brengen (J. Blom, persoonlijke communicatie, 13 februari 2019).

De wijk Keizerslanden is een multiculturele wijk en binnen woonzorgcentrum Humanitas weten ze niet wat juist de wensen en behoeften zijn van de migranten uit de wijk. Binnen de wijk Keizerslanden heeft 20,6% van de inwoners een niet-westerse achtergrond. Naar herkomst vormen de personen met een Turkse achtergrond met 9.8% de grootste groep migranten (Gemeente Deventer, 2019). Daarom wil woonzorgcentrum Humanitas zich juist ook richten op deze doelgroep, aangezien deze doelgroep een grote positie inneemt binnen de wijk Keizerslanden. Ze willen graag weten hoe ze een verbinding kunnen creëren met deze doelgroep.

Door generaties en culturen met elkaar te mengen, kunnen ze elkaars kwaliteiten benutten. Gedeelde voorzieningen stimuleert de interactie tussen verschillende groepen en daardoor keert de levendigheid terug in het woonzorgcentrum. Het helpt tegen eenzaamheid en biedt meer mogelijkheden voor zowel bewoners als buurtbewoners. Door meer interactie tussen buurtbewoners en bewoners ontstaat er een gemeenschap. Dit sluit aan bij de saamhorigheid waar Humanitas naar streeft en daarnaast zorgt het ook voor een betere aansluiting met de multiculturele wijk Keizerslanden (D. Metselaar, persoonlijke communicatie, 11 december 2018).

Woonzorgcentrum Humanitas heeft onder andere al 't Proathuus een restaurantfunctie gegeven voor bewoners, familie en buurtbewoners uit de wijk. Woonzorgcentrum Humanitas is momenteel bezig met diverse projecten hoe ze het restaurant nog beter kunnen vormgeven. Daarnaast hebben ze een buurttuin met bloemen en groenten. De tuin is een plaats waar iedereen uit de buurt kan komen relaxen, een praatje kan maken of kan genieten van de natuur. Ze hebben in huis al veel projecten waarbij de bewoners contact maken met autistische kinderen, woonstudenten en sociale groepen. Daarnaast organiseert Artius activiteiten op het gebied van kunst, cultuur, film en theater. Deze activiteiten zijn voor de bewoners van Woonzorgcentrum Humanitas, maar ook voor de buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden. Ze bieden nog geen speciale activiteiten aan voor de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap (Sijpkes, 2019).

## 1.3 Managementvraag

Aan de hand van de ambitie van het woonzorgcentrum Humanitas en de vraag naar hoe ze deze ambitie kunnen waarmaken, is de volgende managementvraag opgesteld:

"*Hoe kan woonzorgcentrum Humanitas hun gastvrijheidservices inrichten om sociale waarde te creëren voor de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden?*"

Er zal een gastvrijheidsplan worden geschreven hoe woonzorgcentrum Humanitas meer sociale waarde kan creëren tussen de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Gastvrijheid zal als tool worden gebruikt om sociale waarde te creëren. Het gastvrijheidsplan wordt beschreven aan de hand van uitnodigende activiteiten voor de Turkse gemeenschap. In het advies zal wordt beschreven hoe woonzorgcentrum Humanitas hun gastvrijheidservices moeten aanpassen aan de doelgroep, welke activiteiten ze kunnen organiseren, hoe ze de doelgroep kunnen bereiken en hoe het personeel kan inspelen op deze doelgroep. Het doel van het adviesgedeelte is om de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden zich welkom te laten voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Het adviesgedeelte zal het volgende opleveren:

- Activiteiten en acties hoe woonzorgcentrum Humanitas kan aansluiten bij de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden.
- Een gastvrijheidsplan hoe woonzorgcentrum Humanitas de acties en activiteiten in de praktijk kan brengen.

## 1.4 Onderzoek

Om antwoord te kunnen geven op de managementvraag, is bepaalde kennis nodig. Er zijn bepaalde inzichten nodig om een advies te kunnen geven. In dit onderzoek zijn de volgende inzichten nodig:

- Woonzorgcentrum Humanitas moet inzicht krijgen in de relatie tussen gastvrijheidservices en sociale waarde.
- Woonzorgcentrum Humanitas moet inzicht krijgen in de elementen die uitnodigend zijn voor de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden.
- Woonzorgcentrum Humanitas moet inzicht krijgen in wat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid verstaat.
- Woonzorgcentrum Humanitas moet inzicht krijgen in het verschil tussen de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden en het aanbod aan gastvrijheidservices binnen woonzorgcentrum Humanitas.

Aan de hand van de kennis die nodig is om antwoord te geven op het managementvraagstuk, zijn de onderstaande onderzoeksvragen opgesteld.

Hoofdvraag 1: *Wat is de relatie tussen gastvrijheidservices en sociale waarde?*

- Deelvraag 1: Wat is er bekend over sociale waarde?
- Deelvraag 2: Wat is er bekend over gastvrijheidservices?

Hoofdvraag 2: *Wat is het verschil tussen de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar in Keizerslanden en het aanbod aan gastvrijheidservices binnen woonzorgcentrum Humanitas?*

- Deelvraag 1: Wat is het huidige aanbod aan gastvrijheidservices voor buurtbewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas?
- Deelvraag 2: Wat verstaat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid?
- Deelvraag 3: Wat verstaan experts onder gastvrijheidservices voor de Turkse gemeenschap?
- Deelvraag 4: Wat zijn de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden ten aanzien van gastvrijheidservices?

Het doel van het onderzoek is om informatie te verzamelen over wat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid verstaat en wat de wensen en behoeften zijn van de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden ten aanzien van gastvrijheidservices. Hiervoor is het ook van belang om te kijken naar het huidige aanbod aan gastvrijheidservices voor de buurtbewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas. Aan de hand van het huidige aanbod aan gastvrijheidservices kan er worden gekeken wat het verschil is met de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap. De verzamelde informatie uit het onderzoek vormt de basis voor het gastvrijheidsplan. Sociale waarde moet uiteindelijk de opbrengst zijn en daarom moet sociale waarde gemeten kunnen worden.

## 1.5 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk bevat het theoretisch kader. In het theoretisch kader worden de kernbegrippen uit het onderzoek gedefinieerd. Daarnaast wordt antwoord gegeven op de eerste hoofdvraag. In het derde hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Hierin worden de hoofd- en deelvragen van het onderzoek beschreven. Daarnaast wordt er een beschrijving gegeven van de gekozen onderzoeksstrategie, waarnemingsmethode, de selectie van onderzoekseenheden en de analysetechnieken. Het vierde hoofdstuk geeft de onderzoeksresultaten weer. Hoofdstuk vijf bevat de conclusie. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord. Hoofdstuk zes gaat daarna in op de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Hoofdstuk zeven bevat het advies voor woonzorgcentrum Humanitas. In dit hoofdstuk worden de adviesopties beschreven en worden ze tegen elkaar afgewogen. Hieruit worden een aantal opties gekozen. Tot slot wordt er beschreven hoe het advies kan worden geïmplementeerd.

# 2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de gebruikte zoekmethoden, zoektermen en zoekcriteria beschreven. De kernbegrippen uit het onderzoek worden gedefinieerd. Daarnaast worden de kernbegrippen in de operationalisering verder uitgewerkt.

## 2.1 Zoekmethoden

In bijlage I is een beschrijving gemaakt van de gebruikte zoekmethoden. Hierbij is beschreven welke zoektermen, zoekmachines en welke beoordelingscriteria zijn gebruikt.

## 2.2 Literature review

In dit literature review zullen de definities van de kernbegrippen gastvrijheid en sociale waarde worden gegeven aan de hand van de literatuur. Ook wordt er met de Turkse gemeenschap een relatie gelegd met sociale waarde en gastvrijheid.

### 2.2.1 Gastvrijheid

In de literatuur zijn veel verschillende definities van gastvrijheid te vinden, waardoor het lastig is om dit begrip te definiëren. Volgens Vijver (1996) gaat gastvrijheid over hoe men zich gedraagt bij de ontmoeting met onbekende mensen. Vijver (1996) beschrijft de kenmerken van gastvrijheid als de ontmoeting met de ander, onbaatzuchtigheid, noodzaak en wederkerigheid. O'Gorman (2006) beschrijft ook dat het van belang is om afstand te houden van elkaar. De afstand tussen de gast en de gastheer is een essentieel kenmerk van gastvrijheid. De gast is pas een gast als hij ontvangen wordt en om ontvangen te kunnen worden, dient er een gastheer te zijn. De mate van gastvrijheid en de voorwaarden die daaraan gesteld worden, hangen af van de specifieke omstandigheden.

Gunnarsson, Blohm en Wegweiser (2007), Alflen (2008) en Hokkeling en De la Mar (2012) beschrijven dat gastvrijheid het welkome gevoel is dat je krijgt als je ergens binnenkomt. Gunnarsson et al. (2007) beschrijven dat hostmanship de kunst is om mensen zich welkom te laten voelen. Het gaat over de houding en het gedrag van verschillende mensen. Het gaat over het willen van een gastvrije wereld, waar iedereen zich verwacht en welkom voelt. Alflen (2008) omschrijft gastvrijheid als volgt: "Mensen ervaren gastvrijheid als ze zich welkom voelen, menselijk worden benaderd (bejegening), regisseur kunnen zijn over hun eigen leven (autonomie), eigen verantwoordelijkheid hebben en over keuzevrijheid beschikken." Gastvrijheid vraagt om een aangename fysieke omgeving en een gepaste sociale omgeving. Gastvrijheid heeft te maken met een beleving en die is voor iedereen anders (Alflen, 2008).

Hokkeling en De la Mar (2012) beschrijven gastvrijheid als het prettige en welkome gevoel dat de gast beleeft bij het contact met de gastheer en de dienst van het bedrijf. Zij omschrijven het ook wel als de combinatie tussen gastheerschap en gastgerichtheid. Gastgerichtheid is de tastbare en harde wijze waarop een dienst wordt geleverd aan de klant. Gastheerschap is een gast oprechte aandacht, veiligheid en comfort bieden. Ook Dommerholt en Hofman (2010) sluiten zich bij deze definitie aan. Zij geven de volgende definitie: "Gastvrijheid is een warm, gastvrij en welkom gevoel dat je krijgt als je

ergens binnenkomt." Ook zeggen ze dat het de service op het gebied van eten/ drinken, entertainment en accommodatie is. Het heeft als doel het bezoek prettiger te maken en onderscheidend te zijn.

Brotherton en Wood (2008) geven twee thema's aan gastvrijheid, namelijk gastvrijheid als middel van sociale controle en gastvrijheid als een vorm van sociale en economische uitwisseling. Het eerste thema is de morele kant en heeft betrekking op vreemden welkom te laten voelen. Het tweede thema is het afstemmen van vraag en aanbod in sociale en economische termen. Het onderscheidend vermogen van de twee thema's is discutabel, aangezien sociale uitwisseling kan worden beschouwd als een vorm van sociale controle.

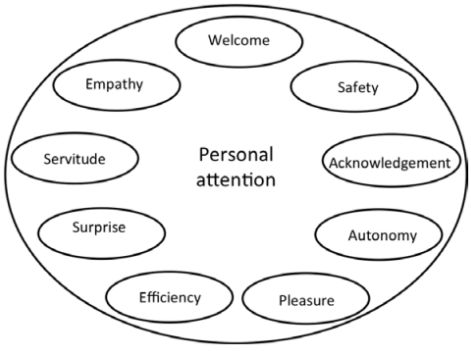
Het gastvrijheidsmodel van Hokkeling en De la Mar (2012) beschrijft dat gastvrijheid plaatsvindt tussen de gastheer en de gast. Dit vindt plaats binnen de dienst van het bedrijf. Deze factoren hebben invloed op de gastvrijheidsbeleving van de gast. De gast beïnvloedt de gastvrijheid door zijn of haar ervaring, doel en behoefte. De gastheer beïnvloedt de gastvrijheid door zijn of haar kennis, motivatie en vaardigheden. De dienst wordt bepaald door het product, het proces en de omgeving. Het bedrijf wordt bepaald door het team, de leidinggevende en de medewerkers.




Figuur 2.1 – Mood Maker Gastvrijheidsmodel (Hokkeling & De la Mar, 2012).

Brotherton (2005) beschrijft de serviceaspecten van gastvrijheid als gastvrij, vriendelijk, beleefd en aangenaam. De fysieke aspecten van gastvrijheid zijn: modern, schoon, comfortabel en helder. Hemmington (2007) definieert de vijf belangrijkste dimensies van gastvrijheid als: gastheer-gastrelatie, vrijgevigheid, theater en prestaties, kleine verrassingen en veiligheid. O'Gorman (2007) associeert gastvrijheid met een warm onthaal, een comfortabele zitplaats, charmant gezelschap en entertainment. Brotherton & Wood (2008) beschrijven warmte, vriendelijkheid en welkom voelen als kenmerken van gastvrijheid.

In een dienstverlenende omgeving lijkt het ervaren van gastvrijheid bijna synoniem aan de perceptie van persoonlijke aandacht. Dit kan worden ervaren door een mix van negen ervaringsdimensies van gastvrijheid: welkom, veiligheid, empathie, dienstbaarheid, erkenning, autonomie, verrassing, efficiëntie en amusement. De negen ervaringsdimensies van gastvrijheid kunnen als een instrument dienen om de gastvrijheid in serviceprocessen te meten (Pijls-Hoekstra, Groen, Galetzka & Pruyn, 2015).




Figuur 2.2 – Ervaringsdimensies gastvrijheid (Pijls-Hoekstra, Groen, Galetzka & Pruyn, 2015).

Het eerste aspect welkom heeft te maken met de sfeer van de serviceomgeving. Dit gaat over een welkom gevoel, een warm ontvangst en een uitnodigende sfeer. Veiligheid heeft te maken met zich ontspannen voelen, het verminderen van stress, zich thuis voelen, zich op het gemak voelen en zelfvertrouwen hebben. Empathie verwijst naar dat de organisatie begrijpt wat de gasten willen en nodig hebben. Dienstbaarheid heeft te maken met dat de organisatie en haar medewerkers de gast tot dienst wil zijn. Erkenning verwijst naar de ervaring van persoonlijk contact, waardering en het gevoel

dat iemand serieus wordt genomen. Autonomie is de controle wat iemand heeft over wat er gebeurd. Verrassing is dat er tenminste één element aanwezig is dat de verwachting overschrijdt. Efficiëntie heeft te maken met de soepelheid van processen. Tot slot verwijst entertainment naar het aanbieden van middelen om dingen te doen (Pijls-Hoekstra et al., 2015).

Uit de definities komt naar voren dat gastvrijheid vooral een beleving van de gast is en het een uitwisseling is tussen de gast en de gastheer. In dit onderzoek zal een combinatie van bovenstaande definities worden gebruikt. De definitie luidt als volgt: Gastvrijheid is het welkome gevoel dat je krijgt als je ergens binnenkomt en je beleeft bij het contact met de gastheer en de dienst van het bedrijf. Gastvrijheidsdiensten bestaan uit eten/drinken, accommodatie en entertainment. In dit onderzoek zal het ervaringsaspect welkom uit het model van Pijls-Hoekstra et al. (2015) worden gebruikt.

### 2.2.2 Sociale waarde

Er is geen eenzijdige definitie van sociale waarde. In de literatuur zijn verschillende definities te vinden over sociale waarde. Felício, Martins Gonçalves en Da Conceição Gonçalves (2013) verstaan onder sociale waarde de noodzakelijke goederen en diensten die door organisaties worden aangeboden met een sociaal doel. De sociale doelen zijn bijvoorbeeld het bevorderen van gemeenschapsontwikkeling, het pleiten voor een eerlijker beleid of de omgang met andere sociale problemen. Voorbeelden van sociale problemen zijn immigratie, integratie, discriminatie, criminaliteit en eenzaamheid (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2018). Auerswald (2009) beschrijft sociale waarde als het creëren van voordelen voor de samenleving door zich in te spannen om maatschappelijke behoeften en problemen aan te pakken. Het zijn zaken die verder gaan dan winst en marktactiviteiten. Wood en Leigton (2010) sluiten zich bij deze definitie aan. Zij definiëren sociale waarde als een verwijzing naar bredere, niet financiële gevolgen van programma's, organisaties en interventies, waaronder het welzijn van individuen en gemeenschappen, de bevordering van sociaal kapitaal en de bescherming van de omgeving.

Kroeger en Weber (2014) definiëren sociale waarde creatie als de positieve verandering in het sociale welzijn van kansarme personen dat wordt veroorzaakt door een sociale interventie. Ze beschrijven dat er drie kenmerken van sociale waarde zijn: sociale interventies, het sociale element en de sociaaleconomische context. Todaro en Smith (2011) bekijken de definitie vanuit het vervullen van de basisbehoeften. Certo en Miller (2008) sluiten zich bij deze definitie aan. Sociale waarde heeft weinig met winst te maken, maar met de vervulling van de basisbehoeften, zoals het verstrekken van eten, water, onderdak, onderwijs en medische diensten voor mensen in de samenleving.

Singh (2016) definieert sociale waarde creatie als het brengen van sociale verandering of het creëren van sociale impact door sociale problemen of sociale behoeften aan te pakken. Seo (2018) beschrijft dat sociale waarde wordt bepaald door inspanningen om een basis van kwaliteit van leven te garanderen en het uitbreiden van openbare diensten voor verschillende maatschappelijke groepen.
In dit onderzoek wordt gekozen voor een combinatie van bovenstaande definities van sociale waarde. De volgende definitie zal in dit onderzoek worden gebruikt: Sociale waarde is het creëren van voordelen voor de samenleving door in te spelen op maatschappelijke behoeften en het bevorderen van gemeenschapsontwikkeling.

Gemeenschapsontwikkeling kan worden gedefinieerd als netwerken van actoren die betrokken zijn bij activiteiten door verenigingen op een bepaalde plaats (Wilkinson, 1991). Green en Haines (2015) definiëren gemeenschapsontwikkeling als een geplande inspanning om activa te bouwen die de capaciteit vergroten van de bewoners om de kwaliteit van leven te verbeteren. Het kan ook worden omschreven als het ontwikkelen en verbeteren van het vermogen om collectief te handelen door een collectieve actie te ondernemen en het resultaat van die actie is een verbetering in de gemeenschap (Phillips & Pittman, 2009). Het is de ontwikkeling van sterkere gemeenschappen en de sociale banden die zij delen. Een gemeenschap is een groep bewoners die een gemeenschappelijk belang hebben in verband met de plaats waar ze wonen. Gemeenschapsontwikkeling is een sociaal proces waarbij bewoners betrokken zijn bij activiteiten. Een gemeenschap ontstaat door gemeenschappelijke interesses. Hierbij is publieke participatie en het aanleggen van sociale banden van belang (Robinson & Green, 2011).

### 2.2.3 Hoofdvraag 1: Wat is de relatie tussen gastvrijheidservices en sociale waarde?

Gastvrijheid brengt mensen bij elkaar en het draagt direct bij aan de sociale cohesie. Het gaat hierbij om de menselijke maat, zingeving, kleine geluksmomenten, vriendschappen en meer. Gemeenschappelijke gastvrijheidsinitiatieven zijn een belangrijk tegenwicht tegen de uitsluiting van bepaalde groepen mensen (Narangajayana, Gonzalez-Cruz, Garrigos-Simon & Cruz-Ros, 2016). Lugosi (2008) beschrijft dat gastvrijheid een bepalend kenmerk is van samenlevingen en gemeenschappen. Eten/drinken, accommodatie en entertainment vormen een cruciaal onderdeel van sociale interactie. Ze vergemakkelijken de relatie en het vormt de kern van de ontmoeting. Gastvrijheid is de openheid ten opzichte van een ander en de acceptatie van de ander. Door de vrijetijdsactiviteiten worden deelnemers lid van gemeenschappen en trekken ze ook andere mensen aan om deel te nemen aan de activiteiten. Friese en Keye (2004) beschrijven dat de vriendelijkheid, de warmte en de vrijgevigheid in de open ruimte van belang zijn om ontmoetingen mogelijk te maken tussen verschillende mensen.

Gastvrijheid is het middel om bezoekers en nieuwe bewoners aan te trekken (Bell, 2007). De ruimte wordt opengesteld voor anderen. Gastvrije ruimtes moeten gesloten genoeg zijn om beschutting te bieden, maar open genoeg zijn om waar te nemen wat de omgeving te bieden heeft. Gastvrije ontmoetingsruimtes bieden een beschermde omgeving met een min of meer informele sociale omgang. De sociale waarde wordt geuit door het nut dat een gast heeft verworven als gevolg van zijn of haar associatie met één of meerdere specifieke sociale groepen (Narangajayana et al., 2016).

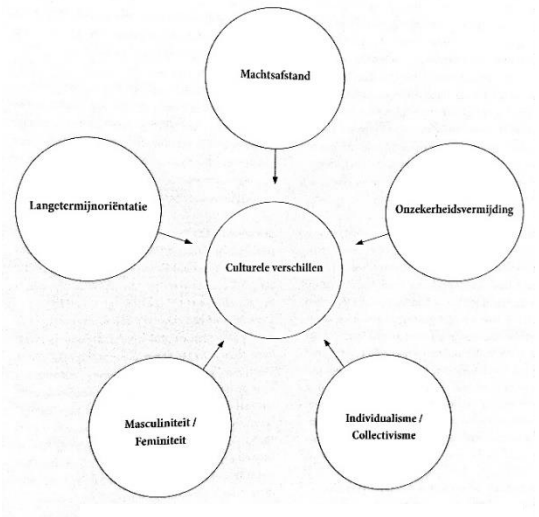
Volgens Roché (2002) is het voornaamste kenmerk van gastvrije ruimtes de drempel. Dit is een duidelijk gemarkeerde ingang van een bepaald domein. Drempels maken persoonlijk contact mogelijk en zorgen voor sociale omgangsvormen. Van Stokkum (2009) beschrijft dat er binnen bars, cafés en restaurants vertrouwelijke gesprekken kunnen worden gehouden en er daardoor persoonlijke banden worden ontwikkeld. Mensen voelen zich eerder uitgenodigd en thuis als het zichtbaar is dat de aanwezigen ongedwongen samen een ruimte delen. Het gaat niet om een ontmoeting, maar het gaat over dat gasten kennis maken met andere mensen en niet-alledaagse gebeurtenissen. Voor het opbouwen van vertrouwelijkheid is een diep gesprek niet nodig. Het kan bijvoorbeeld al veel betekenend zijn om elkaar te observeren, fragmenten van gesprekken op te vangen of te zien welk boek iemand leest.

### 2.2.4 Kenmerken Turkse gemeenschap

De Nederlandse bevolking bestaat voor 23% uit personen met een migratieachtergrond. De Turkse gemeenschap is het grootst vertegenwoordigd van de groepen met een migratieachtergrond. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de eerste en de tweede generatie. De tweede generatie bestaat uit personen die in Nederland zijn geboren en zijn opgegroeid met één of twee ouders die in het buitenland zijn geboren. Iemand die zelf ook in het buitenland is geboren, behoort tot de eerste generatie (CBS, 2018). In Deventer heeft 21% van de inwoners een migratieachtergrond en circa 7% van de inwoners heeft een Turkse achtergrond. In de jaren zeventig richtten de bedrijven in Deventer zich op Turkse werknemers. Begin jaren negentig was er sprake van een sterke groei aan Turkse migranten door de gezinshereniging vanuit Turkije. Binnen de wijk Keizerslanden heeft 20,6% een niet-westerse achtergrond en heeft circa 9,8% een Turkse achtergrond (Gemeente Deventer, 2019).

Personen met een Turkse migratieachtergrond onderscheiden zich op basis van religie en politieke voorkeur. De Turkse gemeenschap is relatief op zichzelf gericht. Dit manifesteert zich onder andere op scholen en op het gebied van sport. Ze hebben een sterke verbondenheid met in het buitenland woonachtige Turken. In sommige wijken is te zien dat bepaalde voorzieningen door autochtonen of door mensen met een migratieachtergrond worden geclaimd (Van Ham & Ferweda, 2017). Voor personen met een Turkse achtergrond betekent de religie veel, ze bidden aanzienlijk vaker en spreken vaker met anderen over religieuze zaken. Turken die in Nederland zijn geboren zijn aanzienlijk minder traditioneel dan Turken die niet in Nederland zijn geboren. Daarnaast hebben personen met een Turkse achtergrond minder vertrouwen in andere mensen en in instituties (De Graaf, Kalmijn, Kraaykamp & Monden, 2011).

De cultuurdimensies van Hofstede (figuur 2.3) worden gebruikt om een effectieve strategie te ontwikkelen voor de samenwerking met mensen uit verschillende landen. Door het model kan er effectiever worden omgegaan met mensen uit verschillende landen. Door inzicht te krijgen in de verschillen tussen nationaliteiten kan specifiek gedrag worden begrepen (Van Assen, Van den Berg & Pietersma, 2008). In Turkije is de machtafstand een stuk hoger dan in Nederland. Dit betekent dat de individuen in de maatschappij niet gelijk aan elkaar zijn. Turkije is een collectivistische maatschappij en dat betekent dat ze groepsbelang belangrijk vinden en op elkaar vertrouwen. De Turkse gemeenschap scoort net zoals Nederland hoger op femininiteit en dat betekent dat de rol van man en vrouw elkaar overlappen. Ze hebben daarnaast een sterke behoefte aan regels en wetten (Nunez, Nunez Mahdi & Popma, 2014).




Figuur 2.3 – Hofstedes cultuurdimensies (Van Assen, Van den Berg & Pietersma, 2008).

In Nederland wordt de Turkse migrant geconfronteerd met andere omgangsvormen, gewoontes en geloofsrichtingen, een ander landschap en klimaat, eetcultuur en taal. Het loslaten van het vertrouwde en zich aanpassen en thuis voelen in een nieuwe en sociale omgeving kan gemis en stress veroorzaken (Fokkema, 2019).

### 2.2.4.1 Turkse gemeenschap en gastvrijheid

Turkse gastvrijheid komt voort uit traditie en de religie. De Turkse cultuur wordt gekenmerkt door een traditie van gastvrijheid, waarbinnen eten een centrale rol speelt. Eten is gastvrijheid en het betekent dat de gast welkom is. Het is onbeleefd om eten te weigeren, want dat wordt gezien als een belediging en het kan de indruk wekken dat de gast zichzelf boven de gastvrouw beschouwt. Daarnaast zijn bezoekers erg belangrijk en brengen ze zegeningen met zich mee. Voedsel speelt een centrale rol bij het uiten van gastvrijheid en het zorgt voor sociaal contact. Het bevestigt het gevoel van verbondenheid met iemands plaats van herkomst (Nicolaou et al., 2009).

Eten is één van de belangrijkste elementen van de Turkse cultuur. Gastvrijheid is een manier om de rijkdom en de succesvolle kookkunsten van de gastvrouw of gastheer te laten zien. Gasten zijn altijd welkom en dienen hapjes of een maaltijd aangeboden te krijgen. Hiermee wordt dan de waardering van het bezoek getoond. Het is onbeleefd als een gast weigert. De Turkse gemeenschap is trots op hun gastvrijheid en willen dit niet aanpassen aan de Nederlandse gewoonten (Nicolaou et al., 2009). Gastvrijheid wordt zeer gewaardeerd in de Turkse gemeenschap. Gastvrijheid bevordert de samenhang binnen de groep en bevordert de ontwikkeling van sociale netwerken (Dagevos, 2005).

Uit onderzoek van Boot (2013) is het thuisgevoel grotendeels gebaseerd op niet-fysieke aspecten. Daarnaast is het thuisgevoel afhankelijk van of gerelateerd aan de kwaliteit van de sociale omgeving. De familie en de sociale netwerken zijn erg belangrijk voor hen en ze voelen zich het meest thuis bij hun vrienden en familie. Antonsich (2010) beschrijft dat thuis staat voor een symbolische ruimte van vertrouwdheid, comfort, veiligheid en emotionele gehechtheid. Het belang van thuis is bij migranten extra belangrijk, aangezien het verband houdt met de mate waarin iemand zich betrokken voelt en het kan leiden tot onzekerheden met betrekking tot identiteit (Lee, Kearns & Friesen, 2010).

Stephenson (2004) beschrijft dat het ontbreken van internationale vormen van gastvrijheid de individuen kan ontmoedigen om zich welkom te voelen en deel te zijn van het collectief. Turkse gastvrijheid betreft van oudsher aspecten van sympathie en eerbied. Goede voorzieningen worden belangrijk gevonden onder personen met een Turkse achtergrond. De meeste belangrijke zaken zijn een toilet en horecagelegenheden. Daarnaast wordt een mooie omgeving belangrijk gevonden. De Turkse gemeenschap vindt het belangrijk dat voeding wordt aangepast aan hun cultuur en dat er rekening wordt gehouden met hun gewoontes en gebruiken bij voorzieningen (Dagevos, 2005).

### 2.2.4.2 Turkse gemeenschap en sociale waarde

De Turkse gemeenschap richt zich meer op de eigen groep en hebben meer contact met leden van de eigen groep (Davegos & Gijsberts, 2019). Te Riele, Huijnk en Smeets (2012) beschrijven ook dat de personen met een Turkse achtergrond vooral contacten onderhouden met leden uit de eigen groep en slechts een klein deel van de Turkse Nederlanders meer contact heeft met autochtonen dan met leden uit de eigen groep. Huijnk en Davegos (2012) beschrijven dat veertig procent van de eerste generatie Turkse Nederlanders en negentien procent van de tweede generatie Turkse Nederlanders zich beperken in hun vrijetijdscontacten met andere Turkse Nederlanders en gaan niet met autochtonen om.

Uit onderzoek van De Graaf et al. (2011) blijkt dat personen met een Turkse achtergrond in alle opzichte socialer zijn dan Nederlanders. Ze hebben vaker wekelijks contact met vrienden, buren, familie en collega's. Hun netwerk bestaat vaak uit familieleden en ze hebben alle netwerkleden in de buurt. Ook gaan ze vaker om met de eigen sekse. Echter, blijkt dat de mate van eenzaamheid duidelijk hoger is onder personen met een Turkse achtergrond. Ze geven een lagere score aan als het gaat over de tevredenheid met hun levensomstandigheden en wat men bereikt in het leven. Mannen zijn meer betrokken in de publieke sfeer, aangezien vrouwen minder snel de taal leren in het land. Dit maakt vrouwen kwetsbaarder (Ciobanu, Fokkema & Nedelcu, 2017). Vooral in de migrantenpopulatie die 50 jaar of ouder is komt depressie en eenzaamheid vaker voor. Dit komt vooral door factoren als scheiden, sociale status of een handicap (Aichberger et al., 2010). Ook de Wit et al. (2008) beschrijven dat vanaf de leeftijd van 50 jaar de eenzaamheid onder de Turkse gemeenschap toeneemt. Dit komt met name ook doordat de Turkse gemeenschap niet volledig deelneemt aan de Nederlandse maatschappij. Als gevolg van migratie en vergrijzing vormen immigranten het snelst groeiende segment van de 55-plussers in veel West-Europese landen (Zubair & Norris, 2015).

Personen met een Turkse achtergrond hebben meer dagelijks contact met familie en vrienden dan personen met een Nederlandse of westerse achtergrond. De eerste generatie heeft wel veel minder contact dan de tweede generatie. Ook hebben personen met een Turkse achtergrond vaker contact met hun buren. Daarnaast nemen personen met een Turkse achtergrond niet vaak deel aan activiteiten van verenigingen en scoren hierop het laagst ten opzichte van andere groepen met een niet-westerse achtergrond. Vaak is de taal een belemmering bij het deelnemen aan activiteiten (CBS, 2018). Het opdoen van sociale contacten vormt een belangrijke drijfveer om deel te nemen aan activiteiten. Daarnaast willen ze graag andere mensen uit de buurt ontmoeten. Daarnaast zouden ze mee willen doen om het plezier en het opdoen van kennis en vaardigheden. Vrouwen willen graag vaker meedoen in de buurt, maar ze weten hun weg niet altijd te vinden, ervaren een afstand tot de instellingen of kampen met taalachterstanden (Boonstra, Distelbrink, De Gruijter & Pels, 2007).

## 2.3 Operationalisering van de kernbegrippen

De kernbegrippen zijn geoperationaliseerd om de kernbegrippen meetbaar te maken voor het onderzoek. In bijlage II is de operationalisering van de kernbegrippen te vinden. De kernbegrippen in dit onderzoek staan in relatie met elkaar. De inrichting van de gastvrijheidservices zorgt voor sociale waarde tussen de Turkse gemeenschap en de bewoners van woonzorgcentrum Humanitas. Door gastvrijheid kan er sociale waarde gecreëerd worden tussen de verschillende doelgroepen. Onder de gastvrijheidservices zijn de services benoemd en daarnaast de aspecten die de gastvrijheid in serviceprocessen meten.

Het onderzoek richt zich op het gastvrijheidsaspect welkom uit het model van Pijls-Hoekstra et al. (2015). Dit laat het tweede model in bijlage II zien. Welkom bestaat uit een warm ontvangst en een uitnodigende sfeer. Het model is gericht op de behoeften van de Turkse gemeenschap. Ook zijn er punten uit het gastvrijheidsmodel van Hokkeling & De la Mar (2012) gebruikt. Het is namelijk een uitwisseling tussen gast en gastheer. De gastheer heeft ook de benodigde kennis en vaardigheden nodig voor de omgang met de Turkse gemeenschap. De dienst en de omgeving zorgen voor een uitnodigende sfeer.

# 3. Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. De onderzoeksstrategie, de waarnemingsmethoden, de selectie van onderzoekseenheden en de analysetechnieken zijn beschreven.

## 3.1 Onderzoeksstrategie

Verhoeven (2011) beschrijft dat er twee vormen van onderzoek zijn, namelijk kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek verzamelt de onderzoeker cijfermatige gegevens en bij kwalitatief onderzoek kan de onderzoeker zich aanpassen aan de omstandigheden tijdens het onderzoek.

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in wat de buurtbewoners van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden onder gastvrijheid verstaan en hoe zij kunnen worden aangetrokken om Humanitas te bezoeken. Hierbij wordt onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Daarnaast wordt ook onderzocht wat experts onder gastvrijheidservices voor de Turkse gemeenschap verstaan. Aan de hand van het onderzoek naar de wensen en behoeften van deze doelgroep, kan er een advies worden gegeven welke uitnodigende activiteiten ervoor zorgen dat de Turkse gemeenschap zich welkom voelt binnen woonzorgcentrum Humanitas.

In dit onderzoek is kwalitatief onderzoek verricht om achter de achterliggende argumenten en motieven van de Turkse gemeenschap te komen. Daarnaast staat de beleving van de doelgroep centraal en dient er inzicht te worden verkregen in wat de Turkse gemeenschap belangrijk vindt ten aanzien van gastvrijheid. Er hoefden geen cijfermatige gegevens verzamelt te worden, maar de achterliggende overtuigingen van de doelgroep moesten inzichtelijk worden gemaakt. Aan de hand van kwalitatief onderzoek konden de gedachtenis en betekenissen van de Turkse gemeenschap in kaart worden gebracht. Er was niet op voorhand duidelijk welke concepten en resultaten belangrijk zouden zijn voor de doelgroep (Boeije, 2012). Het nadeel van deze onderzoeksstrategie is dat er maar een kleine groep respondenten kon worden ondervraagd.

## 3.2 Waarnemingsmethoden

Als waarnemingsmethode is gebruik gemaakt van interviews. Verhoeven (2011) beschrijft dat een interview een vraaggesprek is waarin de beleving van de geïnterviewden voorop staat en het heeft als doel om meer informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp. Interviews kunnen open zijn, maar kunnen ook zeer gestructureerd zijn. Er zijn drie basisvormen voor het persoonlijke interview te onderscheiden: het ongestructureerde interview, het half gestructureerde interview en het gestructureerde interview. Om het type interview te kunnen bepalen moest er gekeken worden naar de volgende vier criteria: de inhoud van de vragen, de formulering, de volgorde van de vragen en de antwoordkeuze (Boeije, 2012).

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews. Bij dit type interview is er een vragenlijst of een lijst met onderwerpen, maar er blijft ruimte over voor de eigen inbreng van de respondent. De onderzoeker speelt hierbij in op de situatie (Verhoeven, 2011). Voor de half gestructureerde interviews is gekozen, aangezien er bij Humanitas nog geen informatie bekend is over

de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap. Daarnaast kon er meer ingespeeld worden op de antwoorden van de respondent en daardoor is er meer gedetailleerde informatie verkregen. De onderliggende motieven moesten duidelijk worden en daarom is het belangrijk om daarop te kunnen doorvragen (Verhoeven, 2011). De onderwerpen stonden wel vast en daardoor is er toch structuur aangebracht in het interview. Er bleef ruimte over om door te vragen op bepaalde onderwerpen. Er is gewerkt met een interviewschema. Hierin staan de vastgestelde gespreksonderwerpen die aan de orde moesten komen, maar de volgorde en de formulering van de vragen stond niet vast. Door vooraf de vastgestelde gespreksonderwerpen vast te stellen, zijn in elk interview ongeveer dezelfde vragen gesteld (Verhoeven, 2011). Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek.

**Deskresearch**

Er is ook gebruik gemaakt van deskresearch. Deskresearch is voor verschillende doeleinden gebruikt. Met deskresearch is er een betrouwbaar en volledig overzicht gemaakt van de literatuur die te vinden is over de onderwerpen die van belang zijn voor het onderzoek. Voordat er deskresearch kon worden uitgevoerd, was het belangrijk om de begrippen gastvrijheid en sociale waarde te definiëren. In het theoretisch kader zijn deze definities gedefinieerd. Voor het belang van het onderzoek was het noodzakelijk om de relatie tussen gastvrijheid en sociale waarde in kaart te brengen. Daarnaast is het van belang om te onderzoeken wat de Turkse gemeenschap onder de gastvrijheid verstaat en wat er bekend is over deze gemeenschap. De uitkomsten van de deskresearch zijn gebruikt om de kernbegrippen te operationaliseren en de uitkomsten vormden de basis voor het veldonderzoek.

In onderstaande tabel zijn de onderzoeksvragen weergegeven met de daarbij behorende waarnemingsmethodes. Hier wordt weergegeven welke waarnemingsmethodes is gebruikt om antwoord te geven op de onderzoeksvragen.

| Onderzoeksvragen | Waarnemingsmethode |
|---|---|
| **Hoofdvraag 1: Wat is de relatie tussen gastvrijheidservices en sociale waarde?** | Theoretisch kader |
| Deelvraag 1: Wat is er bekend over sociale waarde? | Theoretisch kader |
| Deelvraag 2: Wat is er bekend over gastvrijheidservices? | Theoretisch kader |
| | |
| **Hoofdvraag 2: Wat is het verschil tussen de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar in Keizerslanden en het aanbod aan gastvrijheidservices binnen woonzorgcentrum Humanitas?** | Theoretisch kader en interviews |
| Deelvraag 1: Wat is het huidige aanbod aan gastvrijheidservices voor buurtbewoners? | Interviews |
| Deelvraag 2: Wat verstaat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid? | Theoretisch kader en interviews |
| Deelvraag 3: Wat verstaan experts onder gastvrijheidservices voor de Turkse gemeenschap? | Interviews |
| Deelvraag 4: Wat zijn de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden ten aanzien van gastvrijheidservices? | Interviews |

Tabel 3.1 – Onderzoeksvragen en waarnemingsmethodes.

## 3.3 Selectie van onderzoekseenheden

Verhoeven (2011) beschrijft dat het niet altijd mogelijk is om alle eenheden uit de populatie te ondervragen. Het is mogelijk om de populatie wat specifieker af te bakenen, omdat de beoogde populatie erg groot is. In dit onderzoek is dat ook het geval en is er een steekproef gehouden. Hierdoor is de doelgroep wat specifieker afgebakend.

De wijk Keizerslanden heeft 10.317 inwoners en binnen Keizerslanden heeft 9,8% een Turkse achtergrond. Dit komt dan neer op ongeveer 1.000 buurtbewoners (Gemeente Deventer, 2019). Om deze doelgroep af te bakenen, richt het onderzoek zich op de vrouwelijke bewoners van de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55-65 jaar. In het theoretisch kader is benoemd dat deze leeftijdscategorie zich vaak eenzaam voelt en graag wil participeren in de maatschappij. De vrouwen zitten vaak alleen thuis en werken niet.

Er zijn ook aantal experts geïnterviewd. De experts hebben namelijk kennis over hoe ze deze doelgroep kunnen aantrekken. Dit zijn experts die veel weten over de Turkse gemeenschap en hoe ze de gemeenschap kunnen aantrekken. De experts bieden voorzieningen aan in Deventer voor de Turkse gemeenschap en bezitten dus kennis over de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een selecte steekproef. Hierbij hadden de onderzoekseenheden een ongelijke en onbekende kans om in de steekproef terecht te komen. Er is namelijk geen databestand aanwezig waarin de personen die tot de populatie van het onderzoek behoren, geregistreerd staan. In het onderzoek is daarom gebruik gemaakt van sneeuwbal steekproeven. De onderzoekseenheden die geïnterviewd moesten worden, stonden niet geregistreerd en waren dus moeilijk te achterhalen. Er moest daarom een andere manier worden gevonden om deze personen te benaderen. Bij de sneeuwbalmethode wordt gebruik gemaakt van netwerken van collega's, kenniskring, patiëntenkring enzovoort (Verhoeven, 2011).

Om de doelgroep te bereiken, is gebruik gemaakt van connecties om in contact te komen met de onderzoekseenheden. Er is contact gezocht met buurthuizen, Turkse ontmoetingsplaatsen, de Moskee, het Turkse consulaat en de vereniging Vrouwen voor Elkaar om geschikte onderzoekseenheden te vinden. Er is gestreefd naar het afnemen van tien verschillende interviews. Er is gestopt met het afnemen van interviews toen de verzamelde informatie voldoende dekkend was. De informatie is voldoende dekkend als er telkens dezelfde informatie wordt verkregen. Hierbij is wel rekening gehouden met het tijdsbestek. In onderstaande tabel is weergegeven welke experts en buurtbewoners in dit onderzoek zijn geïnterviewd.

| Experts | Organisatie | Functie | Kennis | Datum interview |
|---|---|---|---|---|
| Ilhami Erdogan | ERD Begeleiding & Advies | Ambulant begeleider | Behoeften en drempels waar de Turkse gemeenschap tegen aan loopt. | 11 april 2019 |
| Mehtap Sari Bektas | Islamitische Stichting Nederland | Bestuurslid Centrum Moskee Deventer | Kennis over de Turkse gemeenschap en de religie. | 13 april 2019 |
| Zafer Aydogdu | Consulaat Deventer | Senior programmamanager | Behoeften van de Turkse gemeenschap In Deventer. | 16 april 2019 |

Tabel 3.2 – Onderzoekseenheden experts.

| Buurtbewoners | Leeftijd | Bekend met Humanitas? | Humanitas al eens bezocht? | Datum interview |
|---|---|---|---|---|
| Buurtbewoner 1 | 55 | Ja | Ja | 23 april 2019 |
| Buurtbewoner 2 | 57 | Ja | Ja | 23 april 2019 |
| Buurtbewoner 3 | 58 | Ja | Ja | 23 april 2019 |
| Buurtbewoner 4 | 60 | Ja | Ja | 24 april 2019 |
| Buurtbewoner 5 | 55 | Ja | Nee | 24 april 2019 |
| Buurtbewoner 6 | 61 | Ja | Ja | 30 april 2019 |
| Buurtbewoner 7 | 57 | Nee | Nee | 8 mei 2019 |
| Buurtbewoner 8 | 62 | Ja | Ja | 9 mei 2019 |

Tabel 3.3 – Onderzoekseenheden buurtbewoners Keizerslanden.

## 3.4 Analysetechnieken

De interviews zijn opgenomen via de dictafoon op de mobiele telefoon. Vervolgens is de gesproken tekst getranscribeerd. De gesproken tekst is volledig uitgetypt. Hierbij zijn de stiltes en tussenwerpsels niet meegenomen. De onderwerpen uit de interviewguide staan hier centraal. De fragmenten uit de interviews zijn daarna gecodeerd. De eerste vorm van definiëring is open coderen. Hierbij zijn codes aan de fragmenten gegeven (Verhoeven, 2011). De tweede stap is het axiaal coderen en hierbij zijn de open codes gegroepeerd. Daarna is gekeken naar de verschillen en overeenkomsten tussen de antwoorden. De verschillende interviews zijn met elkaar vergeleken. De uitkomsten van het onderzoek zijn ook weergegeven in een persona. Deze persona vertegenwoordigt de onderzoeksgroep. In de conclusie zijn de onderzoeksvragen beantwoord aan de hand van de verkregen onderzoeksresultaten. Aan de hand van de onderzoeksresultaten is een advies geschreven voor woonzorgcentrum Humanitas (Verhoeven, 2011).

# 4. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten van de interviews met de experts en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap weergegeven. Bijlage V bevat twee persona's die de doelgroep representeren. Bijlage VI bevat een moodboard dat een warm ontvangst voor de Turkse gemeenschap in beeld brengt. In bijlage IX staan de interviewtranscripten.

## 4.1 Welkom voor de Turkse gemeenschap

Gastvrijheid betekent voor de Turkse gemeenschap dat iedereen welkom is, ongeacht wie het is en hoe laat iemand komt. De deuren staan altijd open voor anderen. Ze beschouwen zichzelf als een gastvrij volk. Expert 3 geeft aan dat ze van oudsher ontvankelijk en open zijn naar anderen. Vanuit hun hart en hun cultuur nemen ze mensen op. Het gaat zowel over eten, drinken, onderdak, gezelligheid en sociale omgang. Eten staat centraal in de gastvrijheidscultuur. Ze maken altijd extra eten klaar voor gasten die misschien langs kunnen komen. Buurtbewoner 5 geeft daarnaast aan dat ze alles met elkaar delen.

De Turkse gemeenschap is over het algemeen tevreden over de wijk Keizerslanden en de stad Deventer, maar sommige Turkse mensen voelen zich hier niet zo welkom. Er wordt namelijk veel gediscrimineerd. Ze vinden het wel een mooie en vrije plek. Alles is hier goed geregeld. Expert 3 geeft aan dat sommige Turkse mensen tussen twee culturen in leven. Sommige mensen leven met hun gedachten nog steeds in Turkije en weten niet veel van de cultuur van de stad.

### 4.1.1 Een warm ontvangst voor de Turkse gemeenschap

De Turkse gemeenschap wil met respect ontvangen worden. Dit houdt in dat ze met een grote glimlach en met open armen willen worden ontvangen. Ze hebben een hekel aan afstandelijkheid en merken dit ook meteen op. Ze willen dat er interesse in ze wordt getoond en er kennis met ze wordt gemaakt. Als de mensen welkom worden geheten met een grote glimlach dan voelen de mensen zich ook meteen welkom. Ze vinden het ook belangrijk dat ze worden aangekeken. Ze zien aan het gezicht van de gastheer of gastvrouw al snel of ze welkom zijn of niet. Als de mensen in de organisatie echt voor ze openstaan dan voelen ze zich thuis.

Buurtbewoners 2 en 3 geven aan dat er veel gediscrimineerd wordt en ze zich daarom soms niet welkom voelen. Er moet geen onderscheid gemaakt worden en ze willen gezien worden als mens. Daarnaast willen ze niet dat de gastheer of gastvrouw gaat vertellen wat ze moeten doen. Ze willen zich ergens graag thuis en vrij voelen. Dit gevoel ontstaat door ze een kopje koffie of thee aan te bieden, interesse in ze te tonen en de mensen vrij te laten. Expert 2 geeft aan dat er gekeken dient te worden naar de verwachting van de ander. Buurtbewoner 6 geeft daarnaast aan dat de Turkse mensen graag een plek aangewezen krijgen en dat ze niet moeten zeggen dat ze het zichzelf maar gemakkelijk moeten maken.

**De kenmerken van de Turkse gemeenschap (gast)**

Bij de Turkse gemeenschap zijn vertrouwelijkheid en veiligheid belangrijke aandachtspunten. Veiligheid uit zich vooral in het vertrouwen in de mensen en de omgeving. De Turkse gemeenschap voelt zich veilig als de ruimte open is. Daarnaast is het voor de gemeenschap ook erg belangrijk hoe het eten wordt klaargemaakt en door wie het wordt klaargemaakt. In de Turkse maatschappij zijn er

diverse culturen. Welke culturele kenmerken belangrijk zijn voor die persoon, hangt af van waar die persoon vandaan komt. De tradities zijn per streek anders, maar de tradities dienen wel gekoesterd te worden. De Turkse gemeenschap heeft vaak een grote familie en hechten veel waarde aan hun familie. Ze besteden veel tijd samen. Ze leven vanuit de wij cultuur, waarbij het heel normaal is dat ze overal en iedereen gaan helpen. Ze willen anderen niet tot last zijn en graag zelf dingen oplossen.

Er is in de Turkse cultuur een verschil tussen mannen en vrouwen. Mannen werken vaak, gaan naar een café of spreken af met vrienden. Ze zijn meer weg van huis dan hun vrouwen. Vrouwen blijven meestal thuis, hebben geen werk en kunnen zelf vaak geen dingen regelen. Onder de vrouwen heerst er daarom ook meer eenzaamheid. Ze vinden vaak hun weg niet in de samenleving. Buurtbewoners 2 en 3 geven aan dat hun kinderen beter geïntegreerd zijn in Nederland en al veel minder van de Turkse cultuur overnemen. Ook geven de buurtbewoners aan dat ze vaak tussen twee culturen inleven en daarin een evenwicht proberen te zoeken. Ze doen veel vrijwilligerswerk voor onder andere buurthuizen en instellingen.

**De invloed van de gastheer/gastvrouw op het welkomstgevoel**

Voor de Turkse gemeenschap is het belangrijk dat de gastheer of gastvrouw kennis heeft over hoe ze gasten moet ontvangen en dat de gastheer of gastvrouw bepaalde kennis heeft over de Turkse cultuur. Het personeel dient niet afstandelijk te zijn, maar juist interesse te tonen in de gasten. Het personeel moet bereid zijn om de mensen te helpen en ook open staan om mensen te leren kennen. De gastheer of gastvrouw dient de gasten te groeten, vragen te stellen en belangstelling te tonen. Buurtbewoner 4 geeft aan dat ze vooral het groeten erg belangrijk vindt. Buurtbewoners 2, 3 en 5 geven juist aan dat de gastheer of gastvrouw geen kennis nodig heeft over de gemeenschap, maar dat het personeel het goede gebaar moet laten zien. Buurtbewoner 6 geeft aan dat de gastheer of gastvrouw even moet op staan tot dat ze gaat zitten, want dan voelt ze zich namelijk welkom. Buurtbewoner 7 geeft daarnaast aan dat de gastvrouw of gastheer de basis van respect moet hebben geleerd. Daarnaast kunnen sommige dingen een soort schaamte of taboe zijn voor de Turkse gemeenschap. Buurtbewoner 8 geeft ook aan dat ze geen eisen of verwachtingen heeft, aangezien ze vindt dat de Turkse gemeenschap zich moet aanpassen aan Nederland.

De gasten moeten niet gedwongen worden om deel te nemen aan activiteiten, maar ze moeten juist gestimuleerd worden om mee te doen. In het begin willen ze vaak niet mee doen met de activiteit, maar later komen ze wel terug. Ze zijn eerst altijd wat afwachtend. Buurtbewoner 5 geeft aan dat er een activiteit moet worden georganiseerd en dat de mensen dan vanzelf wel mee gaan doen. De Turkse gemeenschap moet het vaak eerst zien, want ze begrijpen vaak niet waar het over gaat of wat ze moeten doen. Buurtbewoner 6 geeft aan dat de medewerkers meer over de Turkse cultuur moeten weten en dat de medewerkers daar trainingen of cursussen voor moeten krijgen. De experts geven aan dat de benadering ook heel belangrijk is. Hoe er contact gemaakt wordt met mensen, draagt bij aan het welkomstgevoel. De kleine dingen kunnen namelijk soms al heel groot zijn.

De buurtbewoners geven aan dat het wel belangrijk is dat er iemand bij de activiteiten is die Turks kan spreken. Als mensen het namelijk niet begrijpen dan vinden ze het ook niet leuk. Ook buurtbewoner 4 geeft aan dat ze bij de activiteiten graag iemand wil hebben die goed kan spreken met haar. Buurtbewoner 6 geeft daarnaast aan dat ze het fijn vindt als ze iemand kent en dat er iemand aanwezig

is van haar eigen cultuur. Dit heeft te maken met de taal en dat iemand hen dan kan begeleiden. Expert 2 geeft aan dat naast verbale communicatie, non-verbale communicatie ook erg belangrijk is. Het personeel dient de mensen te leren kennen en daarbij is de lichaamstaal van een ander belangrijk.

### 4.1.2 Een uitnodigende sfeer voor de Turkse gemeenschap

Een warme en een nette ruimte zorgt voor een uitnodigende omgeving. Het dient een open en gezellige ruimte te zijn. Expert 1 en buurtbewoner 1 geven aan dat ze niet zoveel waarde hechten aan de ruimte, maar dat vooral de gastheer of gastvrouw belangrijk is en invloed heeft op het welkomstgevoel. Expert 3 geeft aan dat het een herkenbare ruimte moet zijn. De herkenningspunten zijn bijvoorbeeld iets van hun cultuur, mentaliteit of land. Ook de reuk en de inrichting zijn belangrijk. Buurtbewoner 2 geeft aan dat als je ergens binnenkomt dat je het dan moet voelen. Zij voelde zich meteen thuis en welkom in Humanitas. De experts geven daarnaast aan dat kleuren wel van invloed zijn op een uitnodigende omgeving. Het moet niet te sober zijn, want dat kan demotiverend zijn. Buurtbewoner 5 geeft aan dat sfeer in een ruimte ook zorgt voor een thuisgevoel en dat zit al in de kleine dingen, zoals een bloemetje op tafel.

De Turkse gemeenschap voelt zich welkom als de omgeving veilig en vertrouwd voelt. De gemeenschap voelt zich welkom als je als mens ook openstaat. Ze voelen zich welkom als het voelt als een plek als thuis. Expert 2 geeft aan dat het voelt als thuis als dingen herkenbaar zijn. Buurtbewoner 1 geeft aan dat ze zich thuis voelt als ze zich ergens veilig voelt. Ze vindt veiligheid en vertrouwen in de plaats erg belangrijk. Buurtbewoner 2 geeft aan dat het hebben van Turkse mensen in de organisatie of het hebben van Turkse muziek ook kan zorgen voor een thuisgevoel. Buurtbewoners 2 en 3 geven ook aan dat ze het fijn vinden om met elkaar in het Turks te kunnen praten en als ze dit niet mogen dat ze zich dan niet thuis voelen. Buurtbewoner 5 geeft daarnaast aan dat als er een paar woorden Turks wordt gesproken dat het ook zorgt voor een thuisgevoel. Buurtbewoner 6 geeft aan dat als ze iemand kent dat ze zich dan ook thuis voelt. Er moet iemand van hun eigen cultuur bij zijn.

**De behoefte aan diensten voor de Turkse gemeenschap**

De Turkse gemeenschap wil vooral elkaar ontmoeten. Ze vinden het leuk om elkaar te ontmoeten en samen een kopje koffie of thee te drinken. Een aantal buurtbewoners geven aan dat ze niet alleen willen samenkomen, maar ook wat willen leren of iets doen voor de maatschappij. Buurtbewoner 1 geeft aan dat ze vooral voor de gezelligheid zou willen komen en activiteiten zou willen doen waar ze met haar handen bezig is. Buurtbewoners 1 en 5 geven aan dat er behoefte is aan activiteiten op het gebied van beweging. Het is namelijk belangrijk dat mensen in beweging blijven. Buurtbewoner 6 geeft aan dat ze graag een eigen plek wil hebben om samen te komen met andere vrouwen. Ze vindt het daarbij wel belangrijk dat er activiteiten worden georganiseerd.

Ook zullen creatieve activiteiten de Turkse gemeenschap aanspreken. Creatieve activiteiten zijn bijvoorbeeld kleien, schilderen of naaien. Expert 1 geeft aan dat de mensen vroeger veel aan het naaien waren. Expert 2 geeft aan dat er allerlei activiteiten kunnen worden georganiseerd. Als de deuren maar worden opengezet voor anderen dan zien de mensen dat ook en komen ze ook. Ze willen graag dingen samendoen. Buurtbewoner 6 geeft aan dat de Turkse gemeenschap niet zo zeer meer behoefte heeft aan creatieve activiteiten. Daarnaast hecht de Turkse gemeenschap veel waarde aan muziek. Dit brengt

hen ook vaak terug naar herinneringen van vroeger. Buurtbewoner 6 en 7 geven aan dat ze cultuur, dans en theater ook erg leuk vinden. Vrouwen willen vooral ook samen feest vieren.

Er is niet zo zeer behoefte aan voorzieningen op het gebied van eten en drinken. De buurtbewoners geven aan dat ze het wel leuk vinden om samen te koken. Eten zorgt namelijk voor verbinding en het creëren van sociale interactie. Expert 1 geeft aan dat ze vaak hun eigen eten meenemen naar activiteiten. Buurtbewoner 4 geeft juist aan dat er wel behoefte is aan voorzieningen op het gebied van eten en dat ze het leuk vindt om samen te koken. De experts geven ook aan dat de Turkse gemeenschap het leuk vindt om samen te koken. Er moet wel rekening worden gehouden met halal eten. De Turkse gemeenschap kijkt goed naar wie er kookt, hoe het eten is klaargemaakt en waar het eten vandaan komt. Ook mag het eten niet naast varkensvlees liggen en moet er duidelijk worden vermeld dat het halal is. Buurtbewoner 7 geeft aan dat er geen plekken zijn waar de Turkse gemeenschap wat kan eten zonder dat ze verkeerd begrepen worden door anderen.

De meeste respondenten geven aan dat er behoefte is aan het opdoen van kennis en vaardigheden. Het zijn vaak nieuwsgierige mensen. Er is behoefte aan het leren van de Nederlandse taal, ze willen weten wat hun rechten en plichten zijn en ze willen graag meer weten over gezondheid. Buurtbewoners 1, 4 en 5 geven aan dat ze niet zo zeer de behoefte hebben om kennis en vaardigheden op te doen tijdens activiteiten. Het moet wel op een eenvoudige manier worden uitgelegd, zodat de Turkse gemeenschap ook begrijpt wat er verteld wordt. Buurtbewoner 6 geeft aan dat de Turkse gemeenschap graag wat wil leren over hun gezondheid en dan met name over Alzheimer. Ze weten namelijk vaak niet hoe ze hier mee moeten omgaan als dit bijvoorbeeld in de familie voorkomt. Daarnaast komt diabetes ook vaak voor bij mensen met een Turkse achtergrond. Buurtbewoner 7 geeft aan dat er in het algemeen vooral een probleem is met de taal en de Turkse gemeenschap zich graag verstaanbaar wil maken.

De buurtbewoners geven aan dat het leuk is om de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden een keer uit te nodigen om kennis met elkaar te maken. Buurtbewoner 2 geeft aan dat er iedere week een ander thema of activiteit centraal kan staan. Buurtbewoner 3 geeft aan dat veel mensen begeleiding nodig hebben om ergens naar toe te gaan en het fijn zou zijn als iemand hen daarbij kan helpen. Buurtbewoner 6 geeft daarnaast aan dat mensen eerst met elkaar moeten kennismaken, voordat er met thema's kan worden gewerkt en er kan worden ingespeeld op de behoeftes van de gemeenschap. Dit kennismaken kan met muziek en eten. De experts en buurtbewoner 6 geven ook aan dat de activiteiten niet te duur moeten zijn, aangezien de financiële situatie niet zo goed is bij de Turkse gemeenschap. Vrouwen willen wel één keer in de week bij elkaar komen om iets te doen. Expert 2 geeft daarnaast aan dat er behoefte is aan een gebeds- of stilteruimte. Als mensen gaan bidden dan doen mensen daarna een rituele wassing. Hiervoor dienen er speciale kraantjes in het toilet aanwezig te zijn. Als dat soort dingen niet worden gedaan dan laat je als organisatie eigenlijk weten dat je niet welkom bent.

Buurtbewoner 8 geeft ook aan dat ze behoefte heeft aan een plek waar ze informatie en advies kan inwinnen. De Turkse gemeenschap geeft niet snel aan dat ze behoefte hebben aan activiteiten. De mensen moeten worden gestimuleerd om aan activiteiten mee te doen. Buurtbewoner 1 geeft ook aan dat het leuk zo zijn om activiteiten te organiseren voor kinderen. Ook geeft buurtbewoner 1 aan dat het leuk zo zijn om op feestdagen wat te organiseren, zodat ze samen kunnen zingen of samen kunnen eten.

**De invloed van de omgeving op het welkomstgevoel**

De buurtbewoners hechten veel waarde aan sociale interactie. Ze geven aan dat ze sociale interactie hebben met de eigen cultuur en met andere culturen. Ze zouden wel meer sociaal contact met andere culturen willen hebben. Sommige buurtbewoners geven aan dat ze interesse hebben in het leren kennen van personen van andere culturen, terwijl andere buurtbewoners juist behoefte hebben aan interactie met personen van de eigen cultuur. De experts geven ook aan dat er behoefte is aan meer sociale interactie en dat de Turkse gemeenschap niet zomaar bij iemand aanklopt. Ze willen anderen namelijk niet tot last zijn. Buurtbewoner 1 geeft aan dat ze het leuk vindt als er activiteiten worden georganiseerd voor diverse culturen. Buurtbewoner 4 geeft aan dat de Turkse gemeenschap vaak weinig tijd over heeft om sociaal contact te hebben met anderen, aangezien ze veel contact onderhouden met hun familie. Buurtbewoner 4 geeft ook aan dat ze weinig sociaal contact heeft met personen van andere culturen en ze daar ook niet veel behoefte aan heeft. Buurtbewoners 6 en 8 geven aan dat ze vooral moeite hebben om contact te hebben met Nederlanders.

Ook hecht de Turkse gemeenschap veel waarde aan burencontact. Ze hebben veel contact met hun buren en helpen elkaar waar nodig. De buren blijken soms nog belangrijker te zijn dan familie. Buurtbewoner 3 geeft aan dat dit komt doordat in Turkije iedereen in één huis zit, er samen wordt gegeten en alles samen wordt gedeeld. De Turkse gemeenschap zou nog meer contact willen hebben met hun buren. Ook blijkt dat Turkse vrouwen af en toe wel eenzaam. De experts geven aan dat als er activiteiten worden georganiseerd dat het ook een sociale prikkel voor ze is en ze uit huis worden gehaald. Buurtbewoner 8 geeft aan dat de taal toch vaak een probleem is bij de interactie met anderen.

De Turkse gemeenschap ontmoet elkaar in buurthuizen, bij dagbestedingen, in de Moskee, bij elkaar thuis, bij verenigingen, op straat of in de winkel. Er zijn de laatste tijd veel buurthuizen gesloten, waardoor de Turkse gemeenschap plekken mist om bij elkaar te komen. Een aantal buurtbewoners geven aan dat ze elkaar liever thuis ontmoeten. Als ze voor het eerst kennismaken met mensen dan nodigen ze de mensen eerst bij hun thuis uit. Hun eigen huis en de eigen omgeving is namelijk veilig en vertrouwd. Buurtbewoner 6 geeft aan dat de Turkse gemeenschap erg let op wat ze uitstralen naar anderen. Ze zijn bang wat andere mensen over hen gaan zeggen en dat houdt ze ook tegen om ergens heen te gaan. De experts geven aan dat de Turkse gemeenschap het leuk vindt als ze worden meegenomen naar andere plekken, zoals een rondje lopen bij de IJssel, een sport uitoefenen, samen uit eten gaan of een BBQ organiseren. Ze hebben behoefte aan groepsactiviteiten en ontmoetingsruimtes waar ze kunnen koken, eten, drinken en ook gezellige feestjes kunnen organiseren. Er is vooral de behoefte om samen dingen te doen.

## 4.2 De communicatie met de Turkse gemeenschap

De Turkse gemeenschap hecht veel waarde aan persoonlijke communicatie. Ze kunnen gebeld worden, er kan een brief worden gestuurd of ze kunnen persoonlijk benaderd worden. Als ze positief zijn over de activiteiten dan nemen ze de volgende keer ook andere mensen mee. Het gaat vaak via mond-tot-mond reclame. Ze lezen niet en daarom hebben brochures bijvoorbeeld geen zin. Daarnaast geeft expert 3 aan dat activiteiten vaak op vaste tijden moeten worden georganiseerd. In de communicatie is de taal vaak wel een probleem. Als communicatiemiddel zou bellen de voorkeur hebben. Buurtbewoner 1 geeft aan dat het ook kan door een e-mail te sturen of een flyer rond te sturen. Enkele

buurtbewoners geven aan dat er een brief gestuurd kan worden. Buurtbewoners 6 en 7 geven wel aan dat de uitnodiging dan in het Turks en in het Nederlands geschreven moet worden, zodat dit voor iedereen leesbaar is. De brieven dienen laagdrempelig en uitnodigend te zijn. Buurtbewoner 8 geeft aan dat de kinderen de informatie in het Nederlands vaak wel kunnen lezen en dit kunnen vertalen.

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat er sleutelfiguren moeten worden ingezet, aangezien zij een groot netwerk hebben en veel Turkse personen kennen. Zij hebben veel kennis over de gemeenschap. Daarnaast is een sleutelfiguur ook bekend onder de Turkse buurtbewoners en dit geeft een vertrouwd gevoel. De Turkse gemeenschap zal hierdoor ook sneller komen. Expert 3 geeft aan dat er bepaalde culturele stichtingen en religieuze verenigingen zijn die informatie over activiteiten kunnen doorgeven aan Turkse buurtbewoners. Buurtbewoners 1 en 7 geven aan dat het slim is om een tolk in te zetten, omdat de taal toch vaak een probleem is. De sleutelfiguur kan de Turkse personen dan ook begeleiden. Buurtbewoner 7 geeft aan dat de gemeenschap zich ook meer thuis voelt als er een bekend gezicht aanwezig is. Ze kunnen dan gemakkelijker communiceren.

De drempel om deel te nemen aan activiteiten is vaak de taal en het vertrouwen. De taal is vaak een probleem. Als ze wel goed Nederlands kunnen dan kunnen ze ook overal terecht, maar sommige mensen kunnen zich dan toch niet goed verwoorden in het Nederlanders. Als ze de taal niet kunnen zijn ze vaak bang en gaan ze niet. Experts geven aan dat ze veel dingen vanuit hun culturele achtergrond niet kunnen vinden en de benadering daarin niet kunnen vinden. Expert 2 geeft aan dat de Turkse gemeenschap niet zelf de drempel veroorzaakt, maar dat het personeel of de organisatie zelf de drempel veroorzaakt door vooroordelen of typeringen te hebben. Een organisatie moet nieuwsgierig zijn en niet laten blijken dat ze alles weten, maar ze moeten ernaar vragen. Buurtbewoner 2 geeft aan dat de mensen die de taal niet kunnen, vaak in de eigen omgeving en in hun eigen huis blijven. Ze moeten worden meegenomen en hebben daarin begeleiding nodig. Buurtbewoner 4 geeft aan dat vrouwen ook vaak afhankelijk zijn van mannen. De vrouwen durven soms niet, mogen niet of ze zijn financieel afhankelijk van de mannen. Toch zijn de meeste vrouwen daar wel vrij in en mogen ze zelf kiezen.

De onbekendheid met de organisatie is vaak ook een drempel. Ze weten de weg er niet naar toe en gaan zich isoleren. Expert 3 geeft aan dat instellingen minder bekend bij de Turkse gemeenschap zijn. Het moet voor de doelgroep duidelijk zijn dat er diverse activiteiten worden aangeboden en dat het niet alleen een woonzorgcentrum is. Ze moeten weten waarom ze naar binnen zouden moeten gaan. Ze kennen het niet. Buurtbewoner 4 geeft aan dat het beeld dat Humanitas heeft ook een belemmering kan zijn, aangezien woonzorgcentrum Humanitas toch het beeld heeft van een instelling. Buurtbewoner 8 geeft ook aan dat ze het beeld heeft dat er alleen maar oudere mensen rondlopen. Buurtbewoner 7 geeft aan dat vervoer ook vaak een drempel is, aangezien ze er zelf niet kunnen komen. Daarnaast durven ze vaak ook niet om naar buiten te gaan en dingen te ontdekken. Dit komt doordat ze denken dat het een gevaar kan opleveren, want ze zijn bezig met wat anderen zullen denken en zeggen als ze ergens heen gaan.

# 5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van deskresearch en het afnemen van interviews. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op hoofdvraag 2. Er zal eerst antwoord worden gegeven op de deelvragen. Op hoofdvraag 1 is al antwoord gegeven in het theoretisch kader. Bijlage V bevat de interviewguides die zijn gebruikt bij het afnemen van de interviews met de experts en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden.

## 5.1 Deelvraag 1: Wat is het huidige aanbod aan gastvrijheidservices voor buurtbewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas?

Er zijn diverse gastvrijheidservices die worden aangeboden voor buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden. In het restaurant het 'Hart van Keizerslanden' zijn bewoners en buurtbewoners de hele dag welkom. Bewoners, hun relaties en buurtbewoners kunnen hier tegen een lage prijs een maaltijd kunnen bestellen (Humanitas, 2019b). In het restaurant wordt ingespeeld op het ophalen van herinneringen door de beleving van eten centraal te zetten. Daarnaast vindt hier sociale interactie plaats. In het restaurant worden ook diverse activiteiten georganiseerd. Buurtbewoners kunnen elke dag mee eten of langs komen voor het drinken van een kop koffie of thee. Binnen woonzorgcentrum Humanitas wordt gratis koffie en thee aangeboden. Voor woonzorgcentrum Humanitas is dit de manier om verbinding te creëren en sociale interactie te stimuleren (J. Blom, persoonlijke communicatie, 28 mei 2019).

**Artius**

Artius organiseert activiteiten op het gebied van kunst, cultuur, film, theater, lezingen en debat. Het is het culturele podium voor de wijk Keizerslanden. Artius is opgericht om een verbinding te creëren met de wijk Keizerlanden. De activiteiten worden voor de bewoners van woonzorgcentrum Humanitas en de buurtbewoners uit de wijk georganiseerd. De activiteiten zijn gratis toegankelijk, maar er wordt wel een vrijwillige bijdrage gevraagd (Humanitas, 2019a). Er worden diverse activiteiten georganiseerd en er komen diverse culturen op af. Het hangt af van het soort activiteit dat wordt georganiseerd. Er komen voornamelijk senioren met de Nederlandse nationaliteit naar de activiteiten. De activiteiten zijn niet gericht op één bepaalde doelgroep. Momenteel is er een serie 'Ga mee op reis' waar iedere keer een ander land centraal staat. De gasten worden meegenomen in de beleving van het land. De meeste gasten komen af op de muziekactiviteiten (J.H. van der Kolk, persoonlijke communicatie, 7 mei 2019).

De activiteiten van Artius worden gecommuniceerd via contactpersonen, flyers en online platforms. Het ligt eraan welke activiteiten er worden georganiseerd. Er wordt dan gekeken onder welke groepen de activiteiten onder de aandacht moeten worden gebracht. Er zijn bepaalde contactpersonen aan wie de activiteiten worden doorgegeven. Elke maand krijgen de buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden een flyer in de brievenbus waar de activiteiten opstaan die er die maand worden georganiseerd (J.H. van der Kolk, persoonlijke communicatie, 7 mei 2019).

**De Ridderhof**

De Ridderhof is een onderdeel van woonzorgcentrum Humanitas. De ruimtes van de Ridderhof worden ingezet voor activiteiten voor bewoners van woonzorgcentrum Humanitas en voor buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden. In de Ridderhof werken diverse partijen samen. De partijen zijn Stichting de Parabool, Stichting Raster, Stichting Philadelphia, Woonzorgcentrum Humanitas, SU International en de wijk Keizerslanden. Alle partijen bieden andere activiteiten aan voor zowel bewoners als buurtbewoners. Elke dinsdagochtend komt in woonzorgcentrum Humanitas de vereniging Vrouwen voor Elkaar bijeen. Dit is een multiculturele groep vrouwen die samen activiteiten doen en over diverse onderwerpen praten. In deze groep zitten ook een aantal Turkse vrouwen (A. Wijermars, persoonlijke communicatie, 25 april 2019).

Stichting de Parabool biedt samen met woonzorgcentrum Humanitas de belevingstuin aan. Dit is een buurttuin met bloemen en groentes. Het is een soort pluktuin waar iedereen in de buurt kan komen relaxen, met elkaar kan praten of kan genieten van de natuur. Stichting Raster komt in de Ridderhof bijeen met een huiswerkklas, een groep tienermoeders en ze bieden yoga aan. Stichting Philadelphia biedt gezellige avonden aan, darten en samen koken. SU International gaat samen met mensen naar de fitness. Wekelijks komt hier ook een Turkse groep vrouwen sporten (A. Wijermars, persoonlijke communicatie, 25 april 2019).

Woonzorgcentrum Humanitas biedt zelf een fitnessruimte aan voor zowel de bewoners als de buurtbewoners. Daarnaast bieden ze ook dagbesteding aan. Ze kijken hierbij naar wat de behoeften van de mensen zelf zijn. Hier ontmoeten de mensen elkaar. Voor de dagbesteding dienen de deelnemers wel een indicatie voor dagbesteding te hebben. Er is ook een groep Molukse ouderen die deelneemt aan de dagbesteding. Daarnaast bieden ze ook nog activiteiten aan, zoals bloemschikken, biljarten, breien en haken. Ook hebben ze nog een Speelinstuif met kinderen van de BSO, koffieochtenden en de Zondagse pot (Humanitas, 2019b). Al deze activiteiten worden één keer in de week of één keer in de twee weken op een vast tijdstip aangeboden (A. Wijermars, persoonlijke communicatie, 25 april 2019).

De communicatie naar de buurt gaat via folders, social media en mond-tot-mondreclame. Momenteel zijn ze bezig met het maken van filmpjes van alle activiteiten binnen de Ridderhof. Daarnaast hebben ze ook wel is op de markt gestaan om de behoeftes van de buurtbewoners in kaart te brengen en hebben ze deur aan deur gebeld naar de behoeftes van de buurtbewoners. Ze hebben geen vaste manier om de activiteiten te communiceren naar de buurtbewoners. Ook maken ze gebruik van een app Beter met je Buren. Hier wordt alleen niet veel gebruik van gemaakt (A. Wijermars, persoonlijke communicatie, 25 april 2019).

## 5.2 Deelvraag 2: Wat verstaat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid?

Gastvrijheid betekent voor de Turkse gemeenschap dat je openstaat en altijd klaarstaat voor de ander. Iedereen is bij hen welkom en het is voor de Turkse gemeenschap heel belangrijk om gastvrij te zijn. Dit verwachten ze dan ook van de ander. Voor de gasten staat altijd alles klaar en gasten kunnen altijd aanschuiven. Gastvrijheid staat voor alles met elkaar delen.

**Warm ontvangst**

Gastvrijheid betekent voor hen dat ze met respect worden ontvangen. Dit houdt in dat er interesse in ze wordt getoond en dat ze met open armen worden ontvangen. Ze voelen zich welkom als ze met een grote glimlach welkom worden geheten. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat ze worden aangekeken. Ze willen niet anders behandeld worden dan een ander, maar vinden het fijn als er belangstelling in ze wordt getoond en er wordt kennisgemaakt met ze. Gastvrijheid staat ook voor dat de gastheer of gastvrouw bepaalde kennis heeft over hoe ze gasten moeten ontvangen en dat de gastheer of gastvrouw bepaalde kennis heeft over de Turkse cultuur. Ze moeten het goede gebaar laten zien en oprecht vanuit hun hart openstaan voor anderen. Ze voelen meteen aan of iemand voor hen openstaat of niet.

**Uitnodigende sfeer**

De Turkse gemeenschap krijgt het welkome gevoel als de omgeving veilig en vertrouwd voelt. Een warme en ingerichte ruimte zorgt bij de Turkse gemeenschap voor een gastvrij gevoel. Ze vinden het geweldig als er iets uit hun cultuur terugkomt en ze gezien worden. Vooral de gastheer of gastheer heeft invloed op het creëren van het welkomstgevoel bij de Turkse gemeenschap. Ze voelen zich welkom als het voelt als thuis.

## 5.3 Deelvraag 3: Wat verstaan experts onder gastvrijheidservices voor de Turkse gemeenschap?

Gastvrijheid betekent volgens experts dat iedereen welkom is, ongeacht wie het is en hoe laat iemand komt. De deuren staan altijd open voor anderen. Vanuit hun hart en cultuur nemen ze altijd mensen op. Het eten staat centraal in de Turkse gastvrijheidscultuur. Onder gastvrijheidservices verstaan experts eten/drinken, gezelligheid en onderdak.

**Warm ontvangst**

De Turkse gemeenschap voelt zich welkom als ze merken dat de gastheer of gastvrouw ook daadwerkelijk open voor ze staat. Ze voelen zich welkom als het voelt als een plek als thuis. Het voelt als thuis als er herkenningspunten zijn uit de eigen cultuur. Het thuisgevoel ontstaat als ze worden ontvangen met een kopje koffie of thee, er interesse in ze wordt getoond en ze worden vrijgelaten. De Turkse gemeenschap wil zich ergens graag thuis en vrij voelen. Het personeel dient kennis te hebben over de cultuur en ze moeten weten hoe de gemeenschap benaderd dient te worden. Hoe er contact wordt gemaakt met mensen, draagt bij aan het welkomstgevoel. Er dient een sleutelfiguur in te worden gezet die een brede kennis heeft over de Turkse gemeenschap. Dit zorgt ook voor vertrouwen. Er dient vooral persoonlijk met ze te worden gecommuniceerd.

**Uitnodigende sfeer**

De omgeving is uitnodigend als alles netjes en goed georganiseerd is. De kleuren van de omgeving en de inrichting spelen een rol bij een uitnodigende omgeving. De experts geven aan dat er een behoefte is aan ontmoetingsplekken of groepsactiviteiten waar interactie ontstaat met personen uit hun eigen gemeenschap, maar ook binding ontstaat met andere culturen. Humanitas zou de deuren kunnen openzetten voor de Turkse gemeenschap door een plek aan te bieden waar de gemeenschap elkaar kan ontmoeten. De voorkeur wordt gegeven aan praktische en laagdrempelige activiteiten, zoals schilderen of naaien. Eten en drinken is een instrument om mensen bij elkaar te brengen. gastvrijheidservices dienen gratis of tegen een lage prijs te worden aangeboden. Daarnaast is er veel behoefte aan het opdoen van kennis over onder andere de Nederlandse taal en over hun rechten en plichten.

## 5.4 Deelvraag 4: Wat zijn de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden ten aanzien van gastvrijheidservices?

De Turkse gemeenschap heeft behoefte aan een warme en nette ruimte, waarin ze zich veilig en vertrouwd voelen. Ze hebben vooral behoefte aan een ontmoetingsplek. Ze zouden graag interactie met elkaar willen hebben. Ze zouden ook graag meer sociale interactie willen hebben met andere culturen, maar daarin is de taal vaak een probleem. De gemeenschap zou graag voor de gezelligheid willen komen, maar ook graag wat willen leren of iets doen voor de maatschappij.

Sommige buurtbewoners hebben behoefte aan creatieve activiteiten, zoals schilderen of naaien. Daarnaast hechten ze veel waarde aan muziek en dans. Ze vinden het erg leuk om samen met elkaar feest te vieren. Muziek en dans spreekt de Turkse gemeenschap ook erg aan. De gemeenschap heeft niet zo zeer behoefte aan voorzieningen op het gebied van eten en drinken, toch vinden ze het ook erg leuk om samen met elkaar te koken. Eten heeft wel altijd een verbindende factor en het zorgt voor sociale interactie. De buurtbewoners hebben ook behoefte aan het leren van de Nederlandse taal, kennis op te doen over de samenleving en meer te leren over hun gezondheid. De buurtbewoners geven aan dat het belangrijk is om eerst kennis te maken met de organisatie en daarna pas in te spelen op de wensen en behoeftes.

De buurtbewoners hebben ook de wens dat er iemand aanwezig is uit hun eigen gemeenschap. Dit geeft namelijk een vertrouwd gevoel en ze kunnen daarmee communiceren als de taal een probleem is. Ze vinden het fijn als ze zich verstaanbaar kunnen maken en dat ze willen wel begrijpen waar het over gaat. Ze staan open voor allerlei activiteiten en ze vinden het erg leuk als er activiteiten voor ze worden georganiseerd. Het is alleen een grote stap voor ze om uit huis te gaan en op zoek te gaan naar het onbekende.

## 5.5 Hoofdvraag 2: Wat is het verschil tussen de wensen en behoeften van de buurtbewoners van de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden en het aanbod aan gastvrijheidservices binnen woonzorgcentrum Humanitas?

Over het algemeen biedt Humanitas al veel activiteiten aan voor de buurt, maar is het voor de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden een te grote drempel om ook deel te nemen aan de activiteiten binnen woonzorgcentrum Humanitas. De Turkse gemeenschap is ook niet altijd op de hoogte van de activiteiten of ze kennen de organisatie nog niet. Hierdoor is de onbekendheid met de organisatie ook een drempel voor de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap.

De buurtbewoners hebben aangegeven dat ze niet zo zeer de behoefte hebben aan voorzieningen op het gebied van eten en drinken. Humanitas biedt dit wel aan, maar hier spelen ze dus niet in op de behoeftes van de buurtbewoners. Woonzorgcentrum Humanitas biedt daarnaast al activiteiten aan op het gebied van muziek en theater. Er worden activiteiten aangeboden voor diverse culturen wat aansluit op de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap. Er zou nog meer ingespeeld kunnen worden op multiculturele activiteiten, zodat er een breder publiek zou worden aangetrokken. Er worden daarnaast diverse creatieve activiteiten aangeboden en er wordt ook vaak samen gekookt. Deze activiteiten sluiten dus aan bij de wensen en behoeften van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap.

Ook is er een ontmoetingsgroep aanwezig waar vrouwen uit de buurt elkaar ontmoeten en waar ook een aantal Turkse vrouwen aan deelnemen. Hier wordt ook vaak gesproken over het samenleven en hun rechten en plichten in Nederland. De Turkse buurtbewoners gaven ook aan dat ze graag wat willen leren over hun gezondheid en de Nederlandse taal. Dit biedt woonzorgcentrum Humanitas nog niet aan.

De activiteiten binnen Humanitas richten zich niet op één specifieke doelgroep en bij de activiteiten is dus iedereen welkom. De Turkse gemeenschap heeft vaak problemen met de taal en daardoor is het lastig voor de gemeenschap om deel te nemen aan deze activiteiten. De wens van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap is dan ook om een sleutelfiguur in de organisatie of bij de activiteiten te hebben. Dit moet iemand zijn uit de Turkse gemeenschap die bekend en vertrouwd voor de buurtbewoners is. Daarnaast kunnen de buurtbewoners dan ook met diegene communiceren, waardoor de taal geen barrière is. Dit is bij Humanitas nog niet het geval.

Het verschil tussen het aanbod van gastvrijheidservices en de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap zit dus niet zo zeer in de aangeboden activiteiten, maar het zit meer in de communicatie en de onbekendheid met de organisatie. Humanitas richt zich nog niet zo zeer op de Turkse gemeenschap en organiseert activiteiten voor meerdere doelgroepen. De buurtbewoners geven aan dat ze wel goed worden ontvangen binnen woonzorgcentrum Humanitas.

# 6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt de kwaliteit van het onderzoek besproken aan de hand van de betrouwbaarheid en validiteit. De validiteit wordt beschreven aan de hand van de begripsvaliditeit, interne validiteit en de externe validiteit.

## 6.1 Betrouwbaarheid

Bij betrouwbaarheid wordt er gekeken in hoeverre er toevallige fouten voorkomen in het onderzoek. Een voorwaarde hiervoor is dat het onderzoek herhaalbaar is, anders kan de betrouwbaarheid niet worden nagegaan. Dit betekent dat het onderzoek herhaalbaar moet zijn op een ander tijdstip, met een andere onderzoeker, met andere proefpersonen en onder andere omstandigheden (Verhoeven, 2011).

Door de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen, is een interviewguide met een aantal vaste vragen opgesteld. Hierdoor zijn in elk interview dezelfde vragen gesteld. Daarnaast is er ruimte overgelaten om door te vragen op antwoorden om de onderliggende motieven in kaart te brengen. Het is van belang dat als het interview opnieuw zou worden uitgevoerd dat men dan dezelfde onderzoeksresultaten zal verkrijgen (Verhoeven, 2011). De behoeftes van de mensen uit de wijk kunnen wel afwijken in een volgend onderzoek, aangezien dit voor eenieder anders is en deze behoeftes over een bepaalde tijd weer anders kunnen zijn. In dit onderzoek zijn de verschillende meningen met elkaar vergeleken om tot een conclusie te komen. Om de wensen en behoeften van de doelgroep verder in kaart te brengen, zal er aanvullend onderzoek moeten worden gedaan om de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap ten aanzien van activiteiten verder in kaart te brengen. In het huidige tijdspad was daar geen mogelijkheid tot.

Er is een proefinterview gehouden om te testen of de vragen duidelijk waren. Aan de hand van het proefinterview zijn er nog een aantal vragen aangepast. De interviews zijn opgenomen, waardoor de resultaten kunnen worden teruggeluisterd en kunnen worden gecontroleerd. De geluidsopnames zijn getranscribeerd en deze zijn daarna gecodeerd om de data te kunnen analyseren. De rapportage en verantwoording van de handelingen in het onderzoek zijn weergegeven in een onderzoeklogboek. In dit logboek staan de keuzes, veranderingen, leermomenten en problemen vermeld. Het logboek is gebruikt om het nawoord te schrijven. Voor het literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van wetenschappelijke bronnen die zijn geselecteerd aan de hand van de AAOCC-criteria. Hierbij is gekeken naar hoe de bron scoort op de diverse criteria en bij een lage score is de bron niet opgenomen in het onderzoek.

De interviews zijn allemaal afgenomen door dezelfde persoon. De interviews zijn op diverse plaatsen afgenomen, maar de interviews zijn wel afgenomen op een vertrouwde plek voor de respondenten. Zo zijn er interviews afgenomen bij hen thuis, op hun ontmoetingsplek en de experts op hun werk. Voor de Turkse gemeenschap is het heel belangrijk dat ze zich vertrouwd voelen en daarom vonden ze het fijn om een interview te houden op een vertrouwde plek. Dit zorgde soms voor omgevingsgeluiden wat soms voor enige overlast zorgde. Dit heeft naar verwachting geen invloed gehad op de uitkomsten van het onderzoek. Eén interview is opgenomen met twee buurtbewoners tegelijk. Dit betekent dat ze elkaar konden beïnvloeden met het geven van de antwoorden. Dit interview is opgenomen met twee buurtbewoners, zodat ze elkaar konden helpen indien ze vragen niet begrepen. De taal is toch vaak

een probleem. Daarnaast waren er bij twee interviews een begeleidster aanwezig die de vragen kon vertalen voor de respondent, aangezien de buurtbewoners zelf nauwelijks Nederlands konden praten. Dit kan ook invloed hebben op de vraagstelling en het vertalen van de antwoorden naar de onderzoeker.

## 6.2 Validiteit

Verhoeven (2011) beschrijft dat met validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten. Er wordt gekeken naar de geldigheid of zuiverheid van het onderzoek.

### Interne validiteit

Met interne validiteit wordt bedoeld dat de juiste conclusies kunnen worden getrokken. Indien de juiste conclusies kunnen worden getrokken vanuit de gekozen onderzoeksmethode dan is het onderzoek intern valide (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek is de mening van een selecte groep onderzocht, aangezien in dit onderzoek de beleving van de onderzoekseenheden centraal stond. Daarnaast konden de onderliggende motieven in kaart worden gebracht. De interviewguide is tijdens het onderzoek niet bijgesteld. Door de interviewguide aan te houden en door te vragen naar de onderbouwing van de onderzoekseenheden, is het onderzoek intern valide. De interviews zijn in een kort tijdsbestek van eind april tot begin mei opgenomen, waardoor er geen extern voorval of groei heeft plaatsgevonden. Tijdens het afnemen van de interviews nam een inhoudelijke verzadiging op. Er werden telkens gelijksoortige antwoorden gegeven. Hierdoor was het afnemen van tien interviews voldoende.

### Externe validiteit

Met externe validiteit wordt de reikwijdte van het onderzoek bepaald. Hierbij wordt gekeken of de steekproef de juiste afspiegeling vormt van de populatie. Bij kwalitatief onderzoek is generaliseerbaarheid van de resultaten naar de populatie geen hoofddoel. Er wordt alleen gekeken naar de inhoudelijke generaliseerbaarheid of in welke mate de conclusies in soortgelijke situaties gelden (Verhoeven, 2011). De onderzoekseenheden zijn allemaal afkomstig uit de wijk Keizerslanden, hebben een Turkse achtergrond en vallen in de leeftijdscategorie van 55 tot en met 65 jaar. De interviews die zijn gehouden met deze personen hoeven niet direct van toepassing te zijn op andere personen uit de Turkse gemeenschap. Er is namelijk gekozen om een interview af te nemen met bepaalde personen in verband met een taalbarrière of andere beperkingen. Er zijn wel diverse verschillende vrouwen uit de Turkse gemeenschap geïnterviewd. Een aantal respondenten zijn gelovig, niet-gelovig, beheersen de Nederlandse taal of beheersen de Nederlandse taal niet. Hierdoor is rekening gehouden met de diversiteit aan personen uit de Turkse gemeenschap. Er wordt wel verwacht dat er met soortgelijke onderzoekseenheden dezelfde antwoorden zullen worden verkregen.

### Begripsvaliditeit

Begripsvaliditeit heeft te maken met de meetinstrumenten die in het onderzoek worden gebruikt (Verhoeven, 2011). Het theoretisch kader is geschreven om de kernbegrippen te definiëren en daardoor ook de begripsvaliditeit te verhogen. De begrippen zijn uiteen gerafeld om de begrippen meetbaar te maken. Er zijn diverse definities van de kernbegrippen geanalyseerd en daaruit is een eigen definitie ontwikkeld. De begrippen komen terug in de interviewvragen. De interviewguide is voorgelegd aan de onderzoeksdocent om de begripsvaliditeit te verhogen.

# 7. Advies

In dit hoofdstuk wordt een advies gegeven aan woonzorgcentrum Humanitas. Het advies is geschreven aan de hand van de onderzoeksresultaten. Het hoofdstuk begint met een inleiding over de adviesvraag en de doelstelling van het adviesgedeelte. Daarna zijn diverse adviesopties weergegeven en deze zijn tegen elkaar afgewogen. De beste opties zijn gekozen. Daarna is er beschreven hoe dit advies geïmplementeerd kan worden. Tot slot is het advies samengevat in een conclusie.

## 7.1 Inleiding

Het onderzoek levert een advies op hoe de gastvrijheidservices binnen woonzorgcentrum Humanitas kunnen worden ingericht om sociale waarde te creëren tussen de bewoners en de buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden. Er zijn een serie uitnodigende activiteiten beschreven om de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden te verwelkomen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Deze uitnodigende activiteiten worden weergegeven op basis van een activiteitenkalender.

Het advies geeft antwoord op de volgende managementvraag: *"Hoe kan woonzorgcentrum Humanitas hun gastvrijheidservices inrichten om sociale waarde te creëren voor de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden?"*

In het advies wordt beschreven hoe woonzorgcentrum Humanitas hun gastvrijheidservices moeten aanpassen aan de doelgroep, welke activiteiten ze kunnen organiseren, hoe ze de doelgroep kunnen bereiken en hoe het personeel kan inspelen op deze doelgroep. Het doel van het adviesgedeelte is om de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden zich welkom te laten voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Er wordt beschreven hoe de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap kunnen worden omgezet in daadwerkelijke activiteiten die passend zijn bij woonzorgcentrum Humanitas. Deze mogelijke uitnodigende activiteiten zullen worden afgewogen en de beste alternatieven worden geadviseerd. Het is van belang dat het advies aansluit op de missie, visie, strategie en doelstellingen van woonzorgcentrum Humanitas. Humanitas heeft als doel om het meest warme en gastvrije verzorgingstehuis van Deventer te worden. Het advies zal bijdragen aan de gastvrijheid binnen Humanitas en zal dus bijdragen aan het realiseren van de ambitie.

## 7.2 Adviesopties

Aan de hand van de onderzoeksresultaten zijn de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap omgezet in uitnodigende activiteiten die woonzorgcentrum Humanitas zou kunnen organiseren om de Turkse gemeenschap te verwelkomen. De mogelijke opties worden hieronder weergegeven.

**Turks festival**

Muziek en dans spreekt de Turkse gemeenschap in Keizerslanden erg aan. Vrouwen vinden het erg leuk om samen feest te vieren. Daarnaast staat eten centraal in de Turkse cultuur en het zorgt voor verbinding. Deze aspecten kunnen worden gekoppeld in een Turks festival. Het Turkse festival kan worden gehouden in en rondom woonzorgcentrum Humanitas. Er kunnen diverse marktkramen met Turkse producten en informatie worden geplaatst. Er zal Turkse muziek worden gespeeld en er zullen Turkse dansoptredens zijn. Hierdoor maken de bewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas kennis met de Turkse cultuur en met de buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden. Bij deze activiteit speelt de

taal geen rol en kan iedereen deelnemen. De Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden maakt op deze manier kennis met woonzorgcentrum Humanitas en het creëert sociale interactie. Door de Turkse cultuur centraal te zetten, voelt de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden zich ook welkom. Het organiseren van een Turks festival zal een grote groep buurtbewoners aantrekken en het is een laagdrempelige activiteit. Het zal niet alleen de Turkse gemeenschap aantrekken, maar ook andere buurtbewoners die geïnteresseerd zijn in de Turkse cultuur.

### Kookworkshops multicultureel koken

De Turkse gemeenschap hecht veel waarde aan eten. In het dagelijks leven zijn ze veel bezig met koken. Ze vinden het ook erg leuk om samen te koken en eten klaar te maken voor anderen. Eten staat centraal in de Turkse cultuur. Eten zorgt voor verbinding en het creëert sociale interactie. Het is een manier om mensen bij elkaar te brengen. Zo kunnen bijvoorbeeld de Turkse buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden de bewoners leren om Turkse hapjes te maken en kunnen de bewoners de Turkse buurtbewoners leren hoe je Nederlandse gerechten maakt. Ook kan er een kok worden uitgenodigd om de bewoners en buurtbewoners te leren hoe je diverse multiculturele gerechten maakt. Dit is een laagdrempelige activiteit waarbij de mensen met hun handen bezig zijn en met elkaar kennismaken.

### Culturele muziek

De Turkse gemeenschap hecht veel waarde aan muziek en het brengt hen vaak terug naar herinneringen van vroeger. Het cultuurpodium Artius kan activiteiten organiseren op het gebied van Turkse muziek of andere culturele muziek om de buurtbewoners te verwelkomen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Er kan een Turks zangduo, een Turks orkest of een Turkse zanger komen optreden. Ook is de Turkse gemeenschap geïnteresseerd in andere culturen, waardoor culturele muziek hen bij elkaar brengt. Het is een laagdrempelige activiteit, waarbij de taal geen rol speelt. Het is een goede manier om de Turkse gemeenschap te verwelkomen binnen woonzorgcentrum Humanitas en ze kennis te laten maken met de organisatie.

### Schilderen en naaien

De Turkse gemeenschap gaf aan dat er vooral laagdrempelige activiteiten georganiseerd moeten worden. De Turkse gemeenschap vindt het leuk om met hun handen bezig te zijn en creatieve activiteiten te doen. Dit kan bijvoorbeeld schilderen of naaien zijn. Bij deze activiteiten speelt de taal ook vaak geen probleem, aangezien je niet veel woorden nodig hebt om het uit te leggen. Binnen woonzorgcentrum Humanitas kan de Turkse gemeenschap dus worden uitgenodigd om creatief met de handen bezig te zijn en daardoor meer interactie te hebben met bewoners en buurtbewoners.

### Ontmoetingsplek

De Turkse gemeenschap gaf aan dat ze de behoefte hebben aan een ontmoetingsplek. Veel buurtbewoners willen vooral voor de gezelligheid komen en samen een kopje koffie of thee drinken. Er zijn weinig ontmoetingsplekken voor de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Woonzorgcentrum Humanitas zou daarom een plek kunnen geven aan de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden waar ze iedere week, iedere twee weken of iedere maand bijeen kunnen komen om elkaar te ontmoeten. Hierdoor ontstaat er meer levendigheid in het woonzorgcentrum en wordt er ingespeeld op de behoefte van de buurtbewoners. De Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden zal zich hierdoor welkom voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas.

### Lezingen over Alzheimer en Diabetes

In de onderzoeksresultaten kwam naar voren dat de Turkse gemeenschap ook veel vragen heeft over hun gezondheid. Het primaire proces van woonzorgcentrum Humanitas is zorg en daarom is dit een goede plek om voorlichting te geven over gezondheid. De Turkse gemeenschap wil graag meer weten over Alzheimer en hoe ze hier in de familie mee om moeten gaan. Daarnaast is er ook behoefte aan meer kennis over Diabetes, aangezien dit aanzienlijk vaker voorkomt bij Turkse mensen. Dit heeft voornamelijk te maken met de eetcultuur. Woonzorgcentrum Humanitas kan hier een goed podium voor geven en een Turkse arts of spreker uitnodigen die de Turkse gemeenschap hiervan op de hoogte kan brengen. Het is belangrijk dat dit in het Turks wordt gedaan, aangezien veel buurtbewoners de Nederlandse taal niet beheersen en ze het anders niet begrijpen. Op deze manier wordt er ook ingespeeld op de wensen en behoeftes van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden.

### Nederlandse taalles

Er is aangegeven dat er behoefte is aan het leren van de Nederlandse taal. De Turkse gemeenschap wil zich namelijk verstaanbaar kunnen maken, waardoor ze er ook gemakkelijker op uit kunnen gaan. Woonzorgcentrum Humanitas kan een plek aanbieden in de Ridderhof waar de Turkse gemeenschap één keer in de week de Nederlandse taal kan leren. Het betekent namelijk veel voor de gemeenschap. Door de Nederlandse taal niet te spreken, is het lastig om deel te nemen aan de samenleving. Hiervoor dient Humanitas iemand te hebben die zowel Nederlands als Turks spreekt en graag de mensen de Nederlandse taal wil leren. Su International zit gevestigd in de Ridderhof en zou deze taallessen kunnen aanbieden voor buurtbewoners uit de wijk. Hierdoor zou woonzorgcentrum Humanitas niet iemand in dienst hoeven te nemen om de taallessen aan te bieden.

### Plek voor begeleiding en advies

De Turkse gemeenschap heeft ook veel vragen over hun rechten en plichten in Nederland en over het samenleven met elkaar. Woonzorgcentrum Humanitas zou een informatiepunt kunnen zijn waar de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap terecht kunnen met vragen. Er werd aangeven dat de mensen ook vaak begeleiding nodig hebben om ergens naar toe te gaan en dit zouden ze dus hier kunnen aanvragen. Hiermee speelt woonzorgcentrum Humanitas in op de behoefte van de Turkse gemeenschap en laat zien dat Humanitas de bewoners uit de wijk graag wil helpen. Hiermee verwelkomen ze de Turkse gemeenschap. Hiervoor dient er wel een Turks iemand aanwezig te zijn in de organisatie.

### Turkse feestdag

Het is ook mogelijk om een Turkse feestdag te vieren binnen woonzorgcentrum Humanitas. Op deze manier maken de buurtbewoners en bewoners kennis met de Turkse feestdagen en wordt er wat georganiseerd voor de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Hierdoor ontstaat er een verbinding met elkaar en het zorgt voor sociale interactie. Hierdoor laat Humanitas zien dat de Turkse gemeenschap welkom is en dat ze graag wat willen betekenen voor de gemeenschap. Daarnaast laat het zien dat ze geïnteresseerd zijn in hen. Zo kan het Suikerfeest worden gevierd binnen Humanitas, waar de Turkse buurtbewoners diverse gerechten meenemen en de gemeenschap een plek heeft om dit te vieren. Op deze manier maken de bewoners in woonzorgcentrum Humanitas ook kennis met multiculturele feestdagen en ontstaat er sociale interactie.

**Volksdansen**

De Turkse gemeenschap vindt muziek en dansen erg leuk. Dit kan worden gecombineerd met het aanleren van volksdansen uit diverse landen. Woonzorgcentrum Humanitas kan hiervoor een ruimte aanbieden. Hierdoor kan de doelgroep ook in beweging worden gebracht. De bewoners en de buurtbewoners maken op een interactieve manier kennis met elkaar en ze leren ook meer over diverse culturen. Dit draagt bij aan de behoefte van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Het is een laagdrempelige activiteit, waarbij de taal ook geen rol speelt.

**Multiculturele markt**

Op een multiculturele markt kan er kennis worden gemaakt met diverse producten uit verschillende landen. Keizerslanden is een multiculturele wijk en daardoor is dit erg aantrekkelijk voor diverse buurtbewoners. Er zullen diverse marktkramen aanwezig zijn met multiculturele hapjes, producten, informatie, boeken et cetera. Hierdoor maken de buurtbewoners kennis met elkaar en zal er meer interactie met elkaar ontstaan. Het zorgt voor een verbinding met elkaar. Daarnaast leren ze meer over de diverse culturen die in Keizerslanden wonen. Het is een laagdrempelige activiteit wat voor iedereen toegankelijk is en waarbij de taal geen rol speelt.

### 7.2.1 Communicatie

Om de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden te verwelkomen moet de Turkse gemeenschap worden uitgenodigd om bij woonzorgcentrum Humanitas op bezoek te gaan. De Turkse gemeenschap moet geïnformeerd worden over de activiteiten die plaatsvinden binnen woonzorgcentrum Humanitas. Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat dit kan door de personen te bellen, een flyer te sturen, een brief te sturen of ze persoonlijk uit te nodigen. Er wordt geadviseerd om ze persoonlijk uit te nodigen door een aantal sleutelfiguren in te zetten. Deze sleutelfiguren kunnen dan de informatie doorspelen naar de Turkse buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden. Hiervoor dient woonzorgcentrum Humanitas diverse contactpersonen uit de Turkse gemeenschap te hebben. Deze sleutelfiguren zullen dan op hun eigen manier de informatie doorspelen naar de Turkse buurtbewoners. Bekende sleutelfiguren voor de Turkse gemeenschap zijn onder andere de experts die in dit onderzoek zijn geïnterviewd.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat veiligheid en vertrouwelijkheid belangrijke aandachtspunten zijn bij de Turkse gemeenschap. Ook speelt de Nederlandse taal vaak een probleem en hierdoor is het lastig om vanuit woonzorgcentrum Humanitas te communiceren met de gemeenschap. Bekende personen kunnen de Turkse gemeenschap makkelijker beïnvloeden en stimuleren. De Turkse gemeenschap vertrouwt ook sneller iemand van de eigen cultuur. Daarnaast hebben deze sleutelfiguren een groot netwerk en ze hebben een grote kennis over de gemeenschap. Er wordt geadviseerd dat er ook een sleutelfiguur aanwezig is bij de activiteiten, aangezien de Turkse gemeenschap zich meer thuis voelt als er een bekend gezicht is. Ze zullen ook sneller komen als ze weten dat deze persoon aanwezig is. Ook kan er dan ingespeeld worden op het taalprobleem. Er wordt niet geadviseerd om te bellen of een brief te sturen, omdat de mensen vaak niet lezen en de voorkeur hebben om persoonlijk benaderd te worden. Daarnaast zullen door deze communicatiemiddelen ook minder mensen de stap nemen om naar woonzorgcentrum Humanitas toe te gaan. Ook is de taal hierbij een barrière.

### 7.2.2 Criteria adviesopties

Om te beoordelen welke adviesopties het meest geschikt zijn, worden de opties beoordeeld aan de hand van verschillende criteria. De adviesopties worden beoordeeld aan de hand van de haalbaarheid, de organisatiedoelstellingen en de impact.

**Haalbaarheid**

Het advies moet haalbaar en realistisch zijn. De activiteiten dienen binnen woonzorgcentrum Humanitas georganiseerd te kunnen worden om het beoogde doel te kunnen bereiken.

**Organisatiedoelstellingen**

Woonzorgcentrum Humanitas heeft de ambitie om het meest warme en gastvrije woonzorgcentrum te zijn in Deventer. Ze hechten veel waarde aan saamhorigheid en de kernwaarden van Humanitas zijn liefde, samen en positief. Woonzorgcentrum Humanitas wil zich niet op één doelgroep richten, maar openstaan voor iedereen. Samen staat voor samen dingen doen. Ze willen graag voor meerdere doelgroepen tegelijk activiteiten organiseren. Dit betekent dat ze willen dat iedereen kan deelnemen aan de activiteiten en dat er geen groepen worden uitgesloten. Iedereen is namelijk welkom en daarom willen ze zich niet richten op één groep. Daarnaast staan de bewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas centraal en moeten de activiteiten ook aantrekkelijk zijn voor de bewoners. Het advies moet dus aansluiten bij de organisatiedoelstellingen van woonzorgcentrum Humanitas.

**Impact**

Het advies moet wel impact opleveren. Met de hoeveelheid impact wordt bedoeld dat er door de adviezen sociale waarde wordt gecreëerd en dat de Turkse gemeenschap zich ook welkom gaat voelen. De adviezen moeten uiteindelijk sociale waarde creëren tussen de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap. De Turkse gemeenschap moet zich welkom voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas. De activiteiten dienen dus een bepaalde impact te leveren. Ook levert het pas impact op als de Turkse gemeenschap de stap durft te nemen om bij Humanitas op bezoek te gaan. De impact die het oplevert, heeft dus ook te maken dat de Turkse buurtbewoners zullen deelnemen aan de uitnodigende activiteiten.

**Beoordeling van de afwegingscriteria**

In onderstaande tabel wordt gekeken hoe de adviesopties scoren op de haalbaarheid, de organisatiedoelstellingen en de impact.

| Adviesopties / Criteria | Haalbaarheid | Organisatiedoelstellingen | Impact |
|---|---|---|---|
| Turks festival | +/- | + | ++ |
| Kookworkshops | + | +/- | + |
| Culturele muziek | + | + | + |
| Schilderen en naaien | + | - | - |
| Ontmoetingsplek | ++ | - | - |
| Lezingen | + | + | +/- |
| Nederlandse taalles | + | - | - |
| Plek voor begeleiding en advies | - | +/- | +/- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Turkse feestdagen | – | +/– | + |
| Volksdansen | +/– | +/– | +/– |
| Multiculturele markt | +/– | + | ++ |

Tabel 7.1 – Beoordeling van de afwegingscriteria.

### 7.2.3 Afweging van alternatieven

Aan de hand van tabel 7.1 zijn vijf alternatieven gekozen. De gekozen alternatieven zijn een Turks festival, kookworkshops internationaal koken, culturele muziek, lezingen over gezondheid en een multiculturele markt. Deze activiteiten passen het beste bij de organisatiedoelstellingen en zullen de grootste impact opleveren. Er is niet gekozen voor de activiteiten schilderen en naaien, het creëren van een ontmoetingsplek, het geven van Nederlandse taalles, het creëren van een plek voor begeleiding en advies, het houden van Turkse feestdagen en het aanbieden van volksdansen.

Voor schilderen en naaien is niet gekozen, aangezien er al diverse creatieve activiteiten worden aangeboden binnen woonzorgcentrum Humanitas. Indien de gemeenschap dit graag wil doen dan kunnen de buurtbewoners zich bij deze activiteiten aansluiten. Daarnaast is er ook niet gekozen om een ontmoetingsplek te creëren voor de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden, aangezien de vereniging Vrouwen voor Elkaar al gevestigd zit in Humanitas. Ook zijn er al meerdere plekken in de wijk Keizerslanden waar de gemeenschap terecht kan met vragen. De Turkse gemeenschap viert de feestdagen toch vaak thuis met hun familie, waardoor de haalbaarheid van het organiseren van een Turkse feestdag niet heel hoog zal zijn. Het is de vraag of hier daadwerkelijk veel Turkse mensen op af komen en of andere doelgroepen daar ook in geïnteresseerd zijn. Ook bij het aanbieden van volksdansen speelt de vraag of de mensen hier wel voor openstaan en hierop afkomen.

Schilderen, naaien en volksdansen zijn niet heel uitnodigend voor de Turkse gemeenschap. Door deze activiteiten zal de gemeenschap zich niet direct welkom gaan voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Door het aanbieden van Nederlandse taalles en het organiseren van een Turkse feestdag zal de Turkse gemeenschap zich wel welkom voelen. Het creëren van een ontmoetingsplek sluit niet aan bij de organisatiedoelstellingen van woonzorgcentrum Humanitas, aangezien er geen saamhorigheid zal ontstaan en er bij deze activiteit wordt ingespeeld op één doelgroep. Ook het aanbieden van Nederlandse taalles sluit niet geheel aan op de organisatiedoelstellingen. Schilderen en naaien, het aanbieden van een ontmoetingsplek, het geven van Nederlandse taalles en het aanbieden van een plek voor begeleiding en advies zullen niet zo'n grote impact hebben. De activiteiten zorgen niet voor de saamhorigheid waar Humanitas naar streeft en zullen niet of nauwelijks zorgen voor sociale interactie tussen de gemeenschappen. Indien woonzorgcentrum Humanitas een plek zal aanbieden voor begeleiding en advies, zal dit nog een te grote stap zijn voor de gemeenschap om naar Humanitas toe te gaan. Ook bij het aanbieden van activiteiten als schilderen, naaien en volksdansen zal het voor de Turkse gemeenschap nog een te grote stap zijn om naar Humanitas toe te gaan.

Het aanbieden van een Turks festival, kookworkshops, culturele muziek, lezingen over gezondheid en een Turkse markt sluiten daarentegen beter aan bij de doelstellingen van Humanitas en zullen een grotere impact hebben. Het organiseren van een Turks festival en een multiculturele markt zorgen voor een grote organisatie en zijn daardoor minder haalbaar dan de andere activiteiten. Het is wel mogelijk om deze activiteiten te organiseren binnen Humanitas. Daarnaast zal de impact hoog zijn bij deze

activiteiten, aangezien er veel mensen op af zullen komen en het laagdrempelig is voor de buurtbewoners. Er zijn hierbij geen problemen met de taal en daardoor is het niet een te grote stap voor de gemeenschap om deel te nemen. Daarnaast zorgt het voor saamhorigheid en zal er sociale waarde worden gecreëerd. Ook culturele muziek en kookworkshops zijn laagdrempelige activiteiten, waarbij de taal geen probleem is. Het draait bij deze activiteiten niet om het begrijpen van wat er verteld wordt, maar het draait meer om de beleving. Bij lezingen over gezondheid is dit niet het geval en dit zou dan ook in het Turks moeten worden gegeven, zodat iedereen het ook kan begrijpen. Deze activiteit sluit juist goed aan op de organisatiedoelstellingen en past bij het primaire proces, namelijk de zorg. De behoefte aan informatie over gezondheid is groot, maar het blijft de vraag of er veel mensen op af zullen komen.

Bijlage VII bevat een activiteitenkalender met de gekozen activiteiten. De activiteiten zijn verdeeld over twaalf maanden van september 2019 tot en met augustus 2020. Er wordt geadviseerd om iedere maand een activiteit te organiseren, zodat de impact groter is en er meer mensen op af komen dan dat er wekelijks wat zou worden georganiseerd. Er wordt geadviseerd om te starten met het organiseren van een Turks festival, aangezien hier veel buurtbewoners op af komen en ze op deze manier kennismaken met de organisatie. Het Turkse festival is een uitnodigende activiteit, zodat de Turkse gemeenschap zich welkom gaat voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Het is belangrijk dat de gemeenschap eerst kennismaakt met de organisatie, aangezien het voor de gemeenschap vaak een grote drempel is om naar een instelling toe te gaan. Daarnaast wordt er op deze manier sociale waarde gecreëerd tussen de bewoners en de buurtbewoners en hierdoor zal de Turkse gemeenschap misschien ook vaker woonzorgcentrum Humanitas bezoeken.

Er wordt geadviseerd om niets te veranderen aan de inrichting van de ruimtes binnen Humanitas. De activiteiten zullen vooral worden georganiseerd in het restaurant en het Turkse festival en de culturele markt zullen voor een groot deel buiten plaatsvinden. Het restaurant is al een open, gezellige en warme ruimte. Dit sluit dus aan bij de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap. Humanitas wil graag activiteiten voor verschillende doelgroepen organiseren en daardoor wordt er niet geadviseerd om specifieke elementen uit de Turkse cultuur terug te laten komen in de ruimtes.

## 7.3 Implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het advies kan worden geïmplementeerd. De implementatie van het advies wordt beschreven aan de hand van de PDCA-cyclus.

### 7.3.1 PDCA-cyclus

De PDCA-cyclus bestaat uit plan, do, check en act. De aspecten worden hieronder toegelicht. In bijlage VIII zijn de plan, do en check fases schematisch weergegeven.

**Plan**

De geadviseerde aanbevelingen zullen ervoor zorgen dat de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden zich welkom voelt binnen woonzorgcentrum Humanitas. Daarnaast zal er sociale waarde worden gecreëerd tussen de bewoners en de buurtbewoners. De doelstelling zal binnen twaalf maanden behaald moeten worden. Er zijn een aantal doelstellingen opgesteld in onderstaande tabel. De doelstellingen zijn SMART uitgewerkt.

| | **Doelstellingen** |
|---|---|
| 1 | Eind augustus 2020 voelt 10% van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden zich welkom binnen woonzorgcentrum Humanitas. |
| 2 | Eind augustus 2020 heeft 50% van de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden voor de tweede keer deelgenomen aan een activiteit binnen woonzorgcentrum Humanitas. |

Tabel 7.2 – SMART doelstellingen.

Voor aanvang van de implementatie dient het management de betrokkenen op de hoogte te stellen van de plannen en doelstellingen. Er wordt aanbevolen om een vaste medewerker aan te wijzen die eindverantwoordelijk is voor de uitnodigende activiteiten voor de Turkse gemeenschap. Voor de activiteiten dient een datum te worden vastgesteld en de precieze invulling van de activiteiten zal moeten worden bepaald. Als dit is bepaald, kan men beginnen met het organiseren van de activiteiten.

**Do**

Indien de aanbevelingen uit het onderzoek worden uitgevoerd dan zal er in september gestart worden met het verwelkomen van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden binnen woonzorgcentrum Humanitas. Het personeel dient vooraf door middel van een workshop kennis op te doen over de Turkse cultuur. Daarnaast moeten vooraf sleutelfiguren worden gezocht die kunnen helpen bij het organiseren van de activiteiten binnen woonzorgcentrum Humanitas. Deze sleutelfiguren hebben veel kennis over de Turkse gemeenschap en hebben grote netwerken. Zij kunnen hun netwerk inzetten om de Turkse gemeenschap uit te nodigen voor de activiteiten die worden georganiseerd.

Er wordt geadviseerd om te starten met een Turks festival om de Turkse buurtbewoners kennis te laten maken met de organisatie. De activiteiten zullen verder moeten ingevuld en daarbij zou moeten worden ingespeeld op de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Vooraf dienen de activiteiten te worden gecommuniceerd naar de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Daarnaast moeten ook de bewoners worden aangetrokken om

deel te nemen aan de activiteiten om sociale interactie te creëren. Er moet worden geïnvesteerd om de mensen ervoor enthousiast te maken. Dit kan door de mensen nieuwsgierig te maken en een hapje en een drankje aan te bieden. Bij het organiseren van de activiteiten moet goed gekeken worden naar de drempels waar de Turkse gemeenschap tegen aanloopt. De taal is een belangrijk aandachtspunt bij de activiteiten en daarom zou er een sleutelfiguur aanwezig moeten zijn tijdens de activiteiten. De sleutelfiguur kan de Turkse gemeenschap bijstaan.

**Check**

Na twaalf maanden zal er gecontroleerd worden of de doelstelling is behaald. Dit betekent dat de Turkse gemeenschap zich welkom voelt binnen woonzorgcentrum Humanitas. Indien dit nog niet het geval is, dient er onderzocht te worden waar dit precies aan ligt. Daarnaast kan er worden vastgesteld bij welke activiteiten veel Turkse buurtbewoners komen en welke activiteiten minder uitnodigend zijn. Ook kan er worden gekeken bij welke activiteiten er saamhorigheid ontstaat. Daarnaast kan er worden gecontroleerd of het personeel voldoende kennis heeft over de Turkse cultuur. Ook kan er gekeken worden of de juiste communicatiekanalen worden ingezet om de doelgroep te bereiken. Na iedere activiteit dient er een evaluatie plaats te vinden. Na deze twaalf maanden kan dus worden gekeken hoe er nog meer kan worden ingespeeld op de wensen en behoeften. Door dit te controleren, kan er een nieuwe of aangepaste activiteitenkalender worden opgesteld voor het volgende jaar.

**Act**

Er zal continu moeten worden ingespeeld op dit proces. Er moet continu gekeken worden naar hoe de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden kan worden verwelkomd binnen woonzorgcentrum Humanitas. Er moet constant gekeken worden naar de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Deze wensen en behoeften kunnen namelijk continu veranderen en daardoor moet woonzorgcentrum Humanitas hierop blijven inspelen.

### 7.3.2 Personeel

Het is noodzakelijk dat het personeel bepaalde kennis heeft over de Turkse cultuur en hoe ze de Turkse gemeenschap moeten verwelkomen binnen woonzorgcentrum Humanitas. Cultuurverschillen zorgen vaak voor onbegrip en daardoor is het van belang om kennis te hebben over elkaars waarden en normen. Het personeel zal daarom een training moeten volgen om bepaalde kennis te krijgen over de Turkse gemeenschap. Hierdoor weet het personeel ook hoe ze moeten omgaan met de Turkse gemeenschap en het schept ook duidelijkheid over wat er precies van het personeel verwacht wordt bij het ontvangen van de Turkse buurtbewoners. Er wordt geadviseerd om het personeel een cultuurworkshop te laten volgen. Tolk- en vertaalcentrum Nederland biedt een cultuurworkshop aan voor maximaal twaalf medewerkers. De workshop duurt drie uur en de workshop kost €790,- (A. Bekhuis, persoonlijke communicatie, 3 juni 2019). Daarnaast zal het personeel de Turkse gemeenschap met een glimlach moeten ontvangen en belangstelling in ze tonen. Het personeel dient de buurtbewoners ook vrij te laten en ze niet te dwingen om deel te nemen aan de activiteiten. De Turkse gemeenschap wil graag ontvangen worden met een kopje koffie of thee.

Door de workshop zal het personeel inzicht krijgen in het verschil tussen de culturen en meer te weten komen over de achtergrond van de Turkse cultuur. Er zal veel praktische informatie worden gegeven, waardoor het personeel praktische handvatten heeft die ze kunnen toepassen in de praktijk. Het personeel kan daardoor een verbinding maken met de Turkse gemeenschap (Tolk- en Vertaalcentrum Nederland, 2019). In onderstaande tabel staan de kosten vermeld voor de workshop. Voor de berekening van de personeelskosten is er gekeken naar de cao van Verpleeg- & Verzorgingstehuizen & Thuiszorg (Sociaal Overleg Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg, 2018). Hieruit is aangenomen dat de restaurantmedewerkers €12,06 verdienen per uur (FWG 15/4) en de manager verdient €20,28 per uur (FWG 55/3). Om het aantal medewerkers te bepalen, is gekeken naar welke medewerkers de gasten zullen ontvangen. Dit zal één medewerker van de Ridderhof zijn, één medewerker van Artius en ongeveer tien restaurantmedewerkers zijn. Artius werkt verder met vrijwilligers.

| ***Activiteit*** | ***Aantal*** | ***Kosten*** |
|---|---|---|
| *Aanwezigheid medewerkers* | *€12,40 x 12 x 3 uur* | *€446,40* |
| *Aanwezigheid manager* | *€22,89 x 1 x 3 uur* | *€68,67* |
| *Trainingskosten* | *€790,00* | *€790,00* |
| | | |
| ***Totaal*** | | *€1.305,07* |

Tabel 7.3 – Trainingskosten personeel.

### 7.3.3 Financiële consequenties

In onderstaande tabel staan de investeringen beschreven om de activiteiten te organiseren.

| **Activiteit** | **Onderdeel** | **Aantal** | **Prijs** | **Totale kosten** |
|---|---|---|---|---|
| *Turks festival* | Entertainment, aankleding, marketing en techniek. | 1 | €3.500,- | €3.500,- |
| *Kookworkshops* | Workshophouder<br><br>Ingrediënten | 4<br><br>4 | €40,- per uur x 3 = €120,-<br><br>€5,- x 25 deelnemers | €480,-<br><br>€500,- |
| *Lezingen* | Sprekers | 3 | €200,- | €600,- |
| *Culturele muziek* | Zanggroep | 3 | €500,- | €1.500,- |
| *Culturele markt* | Marktkramen, aankleding, marketing en entertainment. | 1 | €2.000,- | €2.000,- |
| *Trainingen personeel* | Zie tabel 7.6 | - | - | €1.305,07 |
| *Organisatie van de activiteiten* | Personeelskosten | 50 uur | €22,89 | €1.254,50 |
| | | | | |
| **Totale kosten** | | | | €11.139,57 |

Tabel 7.4 – Totale kosten implementatie advies.

Bij het organiseren van het Turkse festival moet rekening worden gehouden met de kosten voor muziek- en dansoptredens, aankleding, marketing, techniek en entertainment. Er zullen diverse kraampjes zijn met Turks eten, drinken, informatie en producten. Daarnaast moet er bij de gemeente een evenementenvergunning worden aangevraagd. Voor de kookworkshops zijn kosten verbonden aan de benodigde ingrediënten en een freelance kok die de workshop kan geven. De kookworkshop zal ongeveer twee uur duren. De kosten voor een freelance kok voor het geven van de workshop komt ongeveer neer op €40,- per uur (MissetHoreca, 2017). Voor de lezingen over gezondheid zijn kosten verbonden aan het uitnodigen van sprekers. Dit zullen Turkse artsen zijn.

Daarnaast zijn voor de culturele muziekavonden of middagen kosten verbonden aan het uitnodigen van een zanggroep. Hierbij is het gemiddelde genomen van de prijzen van diverse zanggroepen voor anderhalf uur spelen (Gigstarter, 2019). Voor de culturele markt zijn diverse marktkramen, aankleding en entertainment nodig. In tabel 7.6 zijn de trainingskosten voor het personeel berekend. Daarnaast zijn er ook personeelskosten verbonden aan het organiseren van de activiteiten. Dit is berekend op 50 uur. Er wordt geadviseerd om geen geld te vragen voor de activiteiten. Er kan wel een vrijwillige bijdrage worden gevraagd, zoals dat nu ook wordt gedaan door Artius. Er wordt geadviseerd om bij de kookworkshops wel een kleine bijdrage te vragen voor de ingrediënten.

### 7.3.4 Relevantie

Het advies sluit aan op de missie, visie en doelstellingen van woonzorgcentrum Humanitas. Woonzorgcentrum Humanitas heeft de ambitie om het meest warme en gastvrije woonzorgcentrum te zijn met sterke lokale wortels in Keizerslanden en Deventer. Door activiteiten aan te bieden voor de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden verwelkomt woonzorgcentrum Humanitas de buurtbewoners. Humanitas wil een soort 'open' huis zijn, waarbij iedereen terecht kan. Door de geadviseerde activiteiten te organiseren, openen ze de deuren voor iedereen en zijn ze ook een goede buur voor de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Humanitas streeft naar saamhorigheid en deze activiteiten creëren saamhorigheid en sociale interactie tussen de bewoners en de buurtbewoners. De conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek sluiten dus aan op de visie van woonzorgcentrum Humanitas. Hiermee is dus ook de relevantie van het onderzoek aangetoond.

Het advies sluit aan op de uitkomsten van het veldonderzoek, doordat de adviezen in spelen op de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Er is rekening gehouden met de drempels waar de gemeenschap tegen aanloopt en er is gekeken hoe er het beste kan worden ingespeeld op het welkomstgevoel. Het advies sluit ook aan op de uitkomsten van het theoretisch kader, doordat de bevindingen in het theoretisch kader verder zijn gebruikt om het veldonderzoek vorm te geven. De belangrijke aspecten uit het theoretisch kader zijn meegenomen in het formuleren van het advies.

## 7.4 Conclusie

Aan de hand van de afweging van de alternatieven en het implementatieplan kan er antwoord worden gegeven op het managementvraagstuk van dit onderzoek. In het onderzoek luidt de volgende managementvraag: *"Hoe kan woonzorgcentrum Humanitas hun gastvrijheidservices inrichten om sociale waarde te creëren voor de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap in de leeftijd van 55 tot 65 jaar uit de wijk Keizerslanden?"*

Uit de afweging van alternatieven kan worden geconcludeerd dat de gekozen activiteiten het meest uitnodigend zijn voor de Turkse gemeenschap, het beste passen bij de organisatiedoelstellingen en voor de grootste impact zullen zorgen. Er wordt geadviseerd om een Turks festival, kookworkshops, lezingen over gezondheid, culturele muziek en een culturele markt te organiseren. Deze activiteiten zijn verspreid over twaalf maanden, zodat er elke maand een uitnodigende activiteit wordt georganiseerd. Er wordt daarnaast aanbevolen dat het personeel een training krijgt om meer te weten te komen over de Turkse cultuur. Daarnaast is er geadviseerd om aan de hand van sleutelfiguren de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden uit te nodigen voor de activiteiten.

Door deze uitnodigende activiteiten te organiseren zal de Turkse gemeenschap zich welkom voelen binnen woonzorgcentrum Humanitas en zal er sociale waarde worden gecreëerd tussen de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Door de uitnodigende activiteiten voelt de Turkse gemeenschap zich welkom, maken ze kennis met de organisatie en ontstaat er sociale interactie tussen de bewoners en de buurtbewoners. Door de sociale interactie ontstaat er een gemeenschap binnen woonzorgcentrum Humanitas.

**Aanbevelingen vervolgonderzoek**

Er dient vervolgonderzoek gedaan te worden naar de communicatie tussen de bewoners en de buurtbewoners uit de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Om sociale waarde te creëren is het ook belangrijk om te kijken naar hoe het persoonlijk contact is met de bewoners binnen woonzorgcentrum Humanitas. De bewoners hebben ook invloed op het welkomstgevoel van de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Het is belangrijk om te kijken hoe de buurtbewoners communiceren met de Turkse buurtbewoners. De bewoners moeten hiervoor ook openstaan. De communicatie onderling heeft dus ook invloed op het welkomstgevoel bij de Turkse gemeenschap uit de wijk Keizerslanden. Vanwege het korte tijdsbestek was het niet mogelijk om hier verder onderzoek naar te doen.

## Nawoord

Hier ligt dan mijn eindproduct na vier jaar studeren. Er is ongeveer vierenhalve maand gewerkt aan het onderzoek. Het schrijven van dit thesisrapport was voor mij een leerzame uitdaging. In dit hoofdstuk is een reflectie gegeven op mijn eigen handelen, de planning en organisatie en de manier van samenwerken. Daarnaast is er een reflectie gegeven op de waarde van de thesis voor de actuele behoeften in de branche.

Ik begon redelijk onzeker aan mijn thesisproject, want ik had vele verhalen gehoord over het afstuderen. Ik vroeg mij af of ik hier wel goed op voorbereid was. Mijn studie ben ik gemakkelijk doorgekomen, waardoor dit mij ook zou moeten lukken. Toch was het voor mij erg zoeken en is het toch wel heel anders als je ineens een dergelijk groot project alleen moet doen. In het begin wist ik niet goed welke kant ik op moest gaan en was het erg zoeken hoe ik mijn opdracht vorm moest geven. Ik moest een kant gaan kiezen en mij daaraan vasthouden. Ik heb gemerkt dat het belangrijk is om mij vast te houden aan mijn keuze en mij niet te laten beïnvloeden door anderen. Ik kreeg namelijk veel ideeën over wat ik zou kunnen gaan onderzoeken en er kwamen telkens nieuwe ideeën bij. Ik vond dit in het begin erg lastig, aangezien ik niet goed wist wat er van mij verwacht werd. Na diverse gesprekken met mijn stagebegeleider en opdrachtgever werd dit mij steeds duidelijker en kreeg mijn opdracht vorm.

Uiteindelijk wist ik de kant die ik had gekozen goed vast te houden en mij daar niet meer vanaf te brengen. Door het behalen van mijn TPD kreeg ik extra motivatie en enthousiasme om verder te werken aan mijn thesis en te starten met het onderzoek. Ik werd hierdoor ook een stuk zelfverzekerder. Aangezien mijn begeleider ook erg enthousiast was over mijn onderzoek, gaf dit mij ook extra motivatie. In het begin was het vrij lastig om aan onderzoekseenheden te komen. Ik moest via diverse contacten aan respondenten komen, aangezien er geen bestand was met mensen die ik zou kunnen interviewen. Vanwege privacy was het ook niet mogelijk om een lijst met Turkse inwoners uit de wijk Keizerslanden te krijgen. Hier liep ik in het begin wel tegenaan. Onder de Turkse gemeenschap is vertrouwen erg belangrijk en de mensen kenden mij niet, waardoor ze vaak wat terughoudender waren. Ik vond het daarom lastig om op de mensen af te stappen en te vragen of ik ze mocht interviewen. Hiervoor moest ik zelf ook over die drempel stappen en uit mijn comfortzone treden. Door deze stap te nemen, heb ik uiteindelijk diverse onderzoekseenheden verkregen. Hierdoor heb ik het inzicht gekregen dat ik soms wat meer uit mijn comfortzone moet treden om dingen te bereiken. Als ik mij ervoor inzet dan moet het mij ook lukken.

Ik heb mij goed gehouden aan de planning, waardoor ik alles op tijd af had. Ik vind het fijn om aan de hand van een planning te werken en ik houd mij hier ook altijd aan. Hierdoor heb ik weinig stress ervaren. Ik had goed zicht op wat ik precies allemaal moest doen, maar ik mocht af en toe nog wel wat dieper op zaken in gaan. Ik kreeg als feedback soms terug dat ik wat meer diepgang mocht aanbrengen, aangezien ik soms wat op de oppervlakte bleef. Ik kijk terug op een goede samenwerking met woonzorgcentrum Humanitas en met Saxion. Ik vond het wel lastig om alle betrokkenen op de hoogte te houden van mijn ontwikkelingen. Ik heb dit zoveel mogelijk geprobeerd, maar ik merkte dat ik er zelf heel erg in zat en dat ik de betrokkenen hier minder in betrok. Ik zou de volgende keer wel meer contact onderhouden met de betrokkenen, zodat ze meer op de hoogte zijn van mijn

ontwikkelingen en zij mij daarin meer kunnen ondersteunen. Ik heb gemerkt tijdens mijn afstudeerperiode dat ik wat zelfverzekerder mag zijn en moet vertrouwen op mijn eigen kunnen. Ik merkte dat ik wel goed zelfstandig aan het werk kan en goed voor ogen heb welke taken ik precies moet doen.

Tot slot geef ik mijn reflectie op de waarde van de thesis voor actuele behoeften in de branche. Gastvrijheid wordt steeds belangrijker in de zorg en de Nederlandse samenleving wordt steeds multicultureler. Er is kennis opgedaan over de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap om meer verbinding te krijgen met de wijk. De algemene kennis over deze gemeenschap kan ook worden gebruikt door andere woonzorgcentra. De specifieke wensen en behoeften en de geadviseerde activiteiten zullen wel anders zijn voor andere organisaties. Het blijkt uit diverse bronnen dat ouderen vaak eenzaam zijn en behoefte hebben aan sociale interactie met elkaar. Dit komt doordat ouderen ook steeds langer en vaker thuis wonen. Er wordt steeds meer aandacht gegeven aan gastvrijheid en diversiteit in de zorg. Het onderzoek is relevant voor de branche, aangezien er steeds meer ouderen zijn met een culturele achtergrond en daarop ingespeeld moet worden. Ook bereiden instellingen steeds meer uit en krijgen ze meerdere functies. Hierdoor is dit onderwerp actueel voor verzorgingstehuizen in Nederland.

# Literatuurlijst


Aichberger, M. C., Schouler-Ocak, M., Mundt, A., Busch, M. A., Nickels, E., Heimann, H. M., & Rapp, M. A. (2010). Depression in middle-aged and older first generation migrants in Europe: results from the Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE). *European Psychiatry*, 25(8), 468-475. doi:10.1016/j.eurpsy.2009.11.009

Alflen, C. (2008). *Gastvrijheid in de zorg: facility management zorgt voor het verschil*. Geraadpleegd op 12 februari 2019, van http://www.twynstragudde.com/pdf/-Artikelen-/Gastvrijheidindezorg.pdf.

Antonsich, M. (2010). Searching for Belonging – An Analytical Framework. *Geography Compass, 4(6),* 644-659. doi: 10.1111/j.1749-8198.2009.00317.x

Auerswald, P. (2009). *Creating Social Value.* Geraadpleegd op 12 februari 2019, van https://www.oshkoshareacf.org/wp-content/uploads/2017/11/TWPReadingCreatingSocialValue.pdf.

Bell, D. (2007). The hospitable city: Social relations in commercial spaces. *Progress in Human Geography*, 31(1), 7-22. doi:10.1177/0309132507073526

Boonstra, N., Distelbrink, M., De Gruijter, M., & Pels, T. (2007). *Allochtone vrouwen willen meer meedoen.* Geraadpleegd op 8 maart 2019, van https://www.socialevraagstukken.nl/wp-content/uploads/2010/08/tss-7_8-07-allocht.pdf.

Boot, I. (2013). *Home is where the heart is: The case of Turkish migrants in the Netherlands and their meaning of 'home'*. Geraadpleegd op 7 maart 2019, van https://theses.ubn.ru.nl/handle/123456789/2496.

Brotherton, B. (2005). The nature of hospitality: Customer perceptions and implications. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, *2*(3), 139-153. doi:10.1080/14790530500399218

Brotherton, B., & Wood, R. C. (Eds.). (2008). *The Sage handbook of hospitality management.* Londen: Sage Publications.

CBS. (2018). *Jaarrapport integratie 2018.* Geraadpleegd op 7 maart 2019, van https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2018/47/jaarrapport-integratie-2018_web.pdf.

Certo, S.T., & Miller, T. (2008). Social entrepreneurship: Key issues and concepts. *Business Horizons*, 51(4), 267-271. doi:10.1016/j.bushor.2008.02.009

Ciobanu, R. O., Fokkema, T., & Nedelcu, M. (2017). Ageing as a migrant: Vulnerabilities, agency and policy implications. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 43(2), 164-181. doi: 10.1080/1369183X.2016.1238903

Dagevos, J. (2005). Minderheden, armoede en sociaal-culturele integratie. In: *Migrantenstudies*, 21 (3), 135-154.

De Graaf, P. M., Kalmijn, M., Kraaykamp, G. L. M., & Monden, C. W. (2011). Sociaal-culturele verschillen tussen Turken, Marokkanen en autochtonen: eerste resultaten van de Nederlandse LevensLoop Studie (NELLS). *In Bevolkingstrends: Statistisch Kwartaalblad over de Demografie van Nederland*, 59 (4), 64-71.

De Wit, M. A., Tuinebreijer, W. C., Dekker, J., Beekman, A. J. T., Gorissen, W. H., Schrier, A. C., & Verhoeff, A. P. (2008). Depressive and anxiety disorders in different ethnic groups. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 43(11), 905-912. doi:10.1007/s00127-008-0382-5

Dommerholt, J., & Hofman, N. (2010). *Hospitality op de werkvloer.* Geraadpleegd op 12 februari 2019, van https://www.f-facts.nl/topics/hospitality-gastvrijheid/achtergrond/wat-hospitality-en-gastvrijheid.

Felício, J. A. & Martins Gonçalves, H., & Da Conceição Gonçalves. (2013). Social value and organizational performance in non-profit social organizations: Social entrepreunership, leadership, and socioeconomic context effect. *Journal of Business Research, 66(10), 2139-2146.* doi:10.1016/j.jbusres.2013.02.040

Fokkema, T. (2019). *Migranten van het eerste uur: een verloren generatie op leeftijd?* Erasmus Universiteit Rotterdam: Rotterdam.

Friese, H., & Keye, T. B. J. (2004). Spaces of hospitality. *Angelaki: journal of the theoretical humanities*, 9(2), 67-79. doi:10.1080/0969725042000272753

Gemeente Deventer. (2019). *Personen van Turkse afkomst (aandeel) (2019).* Geraadpleegd op 6 maart 2019, van https://www.staatvandeventer.nl/bevolking/personen-van-turkse-afkomst aandeel/#bevolking.

Gigstarter. (2019). *Wereldmuziek artiest boeken.* Geraadpleegd op 22 mei 2019, van https://www.gigstarter.nl/genres/wereldmuziek?price[0]=%E2%82%AC201%20tot%20%E2%82%AC400&price[1]=%E2%82%AC0%20tot%20%E2%82%AC200&genres[0]=Wereldmuziek&p=1.

Green, G. P., & Haines, A. (2015). *Asset building & community development*. Thousand Oaks: Sage publications.

Gunnarsson, J., Blohm, O., & Wegweiser, D. (2003). *Hostmanship, the art of making people feel welcome.* Stockholm: Dialogos Forlag.

Hemmington, N. (2007). From service to experience: Understanding and defining the hospitality business. *The Service Industries Journal*, *27*(6), 747–755. doi:10.1080/02642060701453221

Hokkeling, J. & De la Mar, L. (2012). *Mood Maker.* Amsterdam: Boom uitgevers.

Huijnk, W. & Dagevos, J. (2012). *Dichter bij elkaar? De sociaal-culturele positie van nietwesterse migranten in Nederland*. Den Haag: SCP.

Humanitas. (2018a). *Welkom.* Geraadpleegd op 10 december 2018, van https://www.humanitasdeventer.nl/.

Humanitas. (2018b). *Visie en Missie.* Geraadpleegd op 10 december 2018, van https://www.humanitasdeventer.nl/home/visie-en-missie.

Humanitas. (2019a). *Artius – Cultuurpodium Keizerslanden.* Geraadpleegd op 10 april 2018, van https://www.humanitasdeventer.nl/artius.

Humanitas. (2019b). *Wijk.* Geraadpleegd op 10 april 2018, van https://www.humanitasdeventer.nl/wijk.

Koetzier, W., & Brouwers, R. (2015). *Basisboek bedrijfseconomie.* Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Kroeger, A., & Weber, C. (2014). Developing a conceptual framework for comparing social value creation. *Academy of Management Review*, 39(4), 513–540. doi:10.5465/amr.2012.0344

Lee, J. Y., Kearns, R. A., & Friesen, W. (2010). Seeking affective health care: Korean immigrants' use of homeland medical services. *Health & Place*, 16(1), 108–115. doi: 10.1016/j.healthplace.2009.09.003

Lugosi, P. (2008). Hospitality spaces, hospitable moments: Consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19(2), 139–149. doi:10.1111/j.1745-4506.2008.00092.x

MissetHoreca. (2017). *Freelance kok gevraagd: tips voor zzp'er en opdrachtgever.* Geraadpleegd op 21 mei 2019, van https://www.missethoreca.nl/restaurant/artikel/2017/08/zzp-kok-tips-voor-zzper-en-de-opdrachtgever-101312932?vakmedianet-approve-cookies=1&_ga=2.189701422.4070812.1558439618-49181729.1558439618.

Narangajavana, Y., Gonzalez-Cruz, T., Garrigos-Simon, F. J., & Cruz-Ros, S. (2016). Measuring social entrepreneurship and social value with leakage. Definition, analysis and policies for the hospitality industry. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 12(3), 911–934. doi:10.1007/s11365-016-0396-5

Nicolaou, M., Doak, C. M., Van Dam, R. M., Brug, J., Stronks, K., & Seidell, J. C. (2009). Cultural and social influences on food consumption in Dutch residents of Turkish and Moroccan origin: A qualitative study. *Journal of nutrition education and behavior*, 41(4), 232-241. doi:10.1016/j.jneb.2008.05.011

Nunez, C., Nunez Mahdi, R., & Popma, L. (2014). *Interculturele communicatie: Van ontkenning tot wederzijdse integratie.* Assen: Koninklijke van Gorcum.

O'Gorman, K. D. (2006). Jacques Derrida's philosophy of hospitality. *Hospitality Review*, 8(4), 50-57. Geraadpleegd op 20 februari, van https://strathprints.strath.ac.uk/4977/.

O'Gorman, K. D. (2007). Dimensions of Hospitality: Exploring ancient and classical origins. In C. Lashley, P. Lynch & A. Morrison (Eds), *Hospitality: A Social Lens* (pp.17-32). Oxford: Elsevier.

Phillips, R., & Pittman, R.H. (2009). *An introduction to community development.* New York: Routledge.

Pijls-Hoekstra, R., Groen, B. H., Galetzka, M., & Pruyn, A. T. H. (2015). *Experiencing hospitality: an exploratory study on the experiential dimensions of hospitality*. Paper presented at EuroCHRIE 2015. Manchester, United Kingdom.

Robinson Jr, J. W., & Green, G. P. (Eds.). (2011). *Introduction to community development: Theory, practice, and service-learning*. Los Angeles: Sage.

Roché, S. (2002). *Tolérance Zéro? Incivilités et insécurité*. Parijs: Odile Jacob.

Seo, J. (2018). Resource dependence patterns, goal change, and social value in nonprofit organizations: Does goal change matter in nonprofit management? *International Review of Administrative Sciences*. doi:10.1177/0020852318778782

Sijpkes, G. (2019). *Humanising Care.* Amsterdam: Sil's drukwerk.

Singh, A. (2016). The concepts of 'Social Value Creation' and 'Social Value'. In *The Process of Social Value Creation* (pp. 105-116). New Delhi: Springer.

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2018). *De sociale staat van Nederland 2018.* Geraadpleegd op 8 maart 2019, van https://www.scp.nl/dsresource?objectid=c0c705e4-931a-4e11-b4a3-95e0d2150bdc&type=org.

Sociaal Overleg Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg. (2018). *Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de Verpleeg-, Verzorgingshuizen, Thuiszorg en Jeugdgezondheidszorg 2018-2019.* Geraadpleegd op 21 mei 2019, van https://www.fnv.nl/getmedia/94c802ad-e1f0-4a2f-a026-1cab1527dd38/VVT-cao_.pdf?ext=.pdf&dtime=20190417143032.

Stephenson, M. L. (2014). Deciphering 'Islamic hospitality': Developments, challenges and opportunities. *Tourism Management*, 40, 155-164. doi:10.1016/j.tourman.2013.05.002

Tate, M. A. (2010). *Web Wisdom: How to Evaluate and Create Information Quality on the Web* (2nd edition). Boca Raton: CRC Press. doi:10.1201/9781420073232

Te Riele, S., Huijnk, W., & Schmeets, H. (2012). Sociaal-culturele oriëntatie en participatie. In R. Van der Vliet, J. Ooijevaar en R. Van der Bie (Red.), *Jaarrapport Integratie 2012* (pp. 149-170). Den Haag: CBS.

Todaro, M. P., & Smith, S.C. (2011). *Economic Development* (11th edition). Harlow: Pearson.

Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. (2019). *Cultuurworkshop "van Baklava tot Stroopwafel".* Geraadpleegd op 3 juni 2019, van https://www.tvcn.nl/diensten/cultuur/cultuurworkshop-van-baklava-tot-stroopwafel/.

Van Assen, M., Van den Berg, G., & Pietersma, P. (2008). *Het groot managementmodellenboek.* Den Haag: Berenschot.

Van Ham, T., & Ferwerda, H. (2017). *Een sentimentenmonitor in Deventer: 'Foto van de stad' en lessen voor methodiekontwikkeling.* Geraadpleegd op 7 maart 2019, van https://bureaubeke.nl/doc/2017/Sentimentenmonitor_Deventer_Eindrapportage_juli2017.pdf.

Van Stokkum, B. (2009). Te gast in (semi-)publieke ruimtes: Naar conviviale stedelijke omgangsvormen. *Beleid en Maatschappij*, 36(3), 202-216.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* (vierde druk). Den Haag. Boom Lemma Uitgevers.

Vijver, H. (1996). *Ethiek van de gastvrijheid: een bedrijfsethiek voor de dienstverlening.* Assen: Van Gorcum en Comp.

WijDeventer. (2018). *Meedoen in Keizerslanden.* Geraadpleegd op 27 februari 2019, van https://wij.deventer.nl/alle-wijken-en.../keizerslanden/meedoen-in-keizerslanden-pdf.

Wilkinson, K. P. (1991). *The community in rural America*. New York: Greenwood.

Wood, C., & Leighton, D. (2010). *Measuring Social Value: The Gap between policy and practice*. London UK: Demos.

Zubair, M., & Norris, M. (2015). Perspectieven op ouder worden, later leven en etniciteit: Onderzoek naar veroudering in etnische minderheden. *Ageing & Society* , 35(5), 897-916. doi: 10.1017/S0144686X14001536

# Bijlagen

## Bijlage I – Zoekmethoden

**Kernbegrippen**

De kernbegrippen die zijn afgeleid van de managementvraag van dit onderzoek zijn:

- Sociale waarde
- Gastvrijheid
- Turkse gemeenschap

Deze drie begrippen staan in de managementvraag vermeld en zijn belangrijk om gedefinieerd te worden. Het zijn erg brede begrippen, waardoor het van belang is om een eigen definitie te geven aan deze begrippen en te kijken uit welke factoren deze begrippen bestaan. Het begrip gastvrijheid is gekomen aan de hand van dat woon-zorgcentrum de ambitie heeft om het meest warme en gastvrije woonzorgcentrum te zijn. Sociale waarde komt naar voren door wat te betekenen voor de maatschappij en meer interactie te stimuleren in het woonzorgcentrum. Daarnaast hechten ze veel waarde aan saamhorigheid en willen dit ook creëren. Hieruit is het begrip sociale waarde ontstaan. Aangezien het onderzoek zich richt op de Turkse gemeenschap is het van belang om meer informatie te verzamelen over deze doelgroep en te kijken hoe deze gemeenschap aankijkt tegen gastvrijheid en sociale waarde. Ook sluiten deze kernbegrippen aan bij de onderzoeksvragen die zijn opgesteld. Het geeft antwoord op wat er bekend is over gastvrijheid, sociale waarde en wat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid verstaat.

Aan de hand van deze kernbegrippen zijn de volgende zoektermen opgesteld om relevante informatie te vinden over de kernbegrippen.

- Sociale waarde: social value, social value creation, maatschappelijke waarde
- Gastvrijheid: hospitality, hostmanship, gastgerichtheid, klantbeleving
- Turkse gemeenschap: Turkse achtergrond, Turkse gemeenschap, migratieachtergrond

**Zoekmachines**

Er zijn een aantal zoekmachines gebruikt om relevante informatie te vinden over de kernbegrippen. De zoekmachines die zijn gebruikt zijn:

- EBSCO
- Google Scholar
- HBO Kennisbank
- Sage Premier
- ScienceDirect

Bij het vinden van een geschikt artikel is ook gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode. Er is naar de literatuurlijst gekeken om andere relevante bronnen te vinden over het onderwerp. Hierdoor werd het gemakkelijker om diverse bronnen te vinden over hetzelfde onderwerp.

**Zoekcriteria**

Om betrouwbare literatuur te gebruiken zijn de zoekresultaten beoordeeld aan de hand van vooraf opgestelde criteria. De zoekresultaten moesten voldoen aan de regels van de AAOCC-criteria (Tate, 2009). Deze methode wordt hieronder toegelicht:

- Authority: in hoeverre zijn de auteur of uitgever gekwalificeerd? Er zal worden gekeken of de auteur vaardig en betrouwbaar is. Een wetenschappelijk artikel van een hoogleraar over een onderwerp van zijn vakgebied is betrouwbaar. Van een willekeurig persoon kan niet worden gezegd of de informatie klopt.
- Accuracy: wat zijn de validiteit en betrouwbaarheid van de informatie? Hierbij zal gekeken worden naar de gebruikte bronnen en de mate van verwijzingen. Het is van belang dat er bij staat vermeld waar de informatie vandaan komt en of de feiten ook in andere artikelen terugkomen.
- Objectivity: hebben de auteurs enig belang bij de informatie uit de publicatie? Er zal gekeken worden of de informatie beschikt over feiten en niet over meningen van de auteur.
- Currency: is de informatie nog actueel? Er zal gekeken uit welk jaartal de bron komt en recentere bronnen zullen de voorkeur krijgen. Het is niet te zeggen hoelang een bron nog actueel is, want dit hangt af van het onderwerp en de ontwikkelingen rondom dat onderwerp. In dit onderzoek wordt vijftien jaar als uitgangspunt gehouden met enkele uitzonderingen daarop.
- Coverage: is de informatie compleet, uniek en relevant? Er zal gekeken of de bron voldoende dekking geeft. Als een bron slechts over een deel van het onderwerp gaat dan wil dat niet zeggen dat de aanname oer het onderwerp ook juist is (Tate, 2010).

Aan de hand van bovenstaande criteria is gekeken naar de betrouwbaarheid van de bronnen uit het theoretisch kader. Hieronder worden drie bronnen beoordeeld aan de hand van de AAOCC-criteria (Tate, 2010).

Felício, J. A. & Martins Gonçalves, H., & Da Conceição Gonçalves. (2013). Social value and organizational performance in non-profit social organizations: Social entrepreunership, leadership, and socioeconomic context effect. *Journal of Business Research, 66(10), 2139-2146.* doi: 10.1016/j.jbusres.2013.02.040.

| | |
|---|---|
| Authority | De auteurs zijn van de technische universiteit van Lissabon in Portugal. De auteurs hebben meerdere wetenschappelijke artikelen geschreven. |
| Accuracy | De informatie is betrouwbaar, er wordt gebruik gemaakt van feiten, verwijzingen en er is een uitgebreide literatuurlijst aanwezig. |
| Objectivity | Het artikel is gebaseerd op feiten en de auteurs zijn onafhankelijke onderzoekers. |
| Currency | Het artikel komt uit 2013 en is dus nog zeer relevant. |
| Coverage | Het artikel geeft inzicht in de betekenis van sociale waarde voor non-profit organisaties en sluit dus aan bij de benodigde informatie voor het onderzoek. |

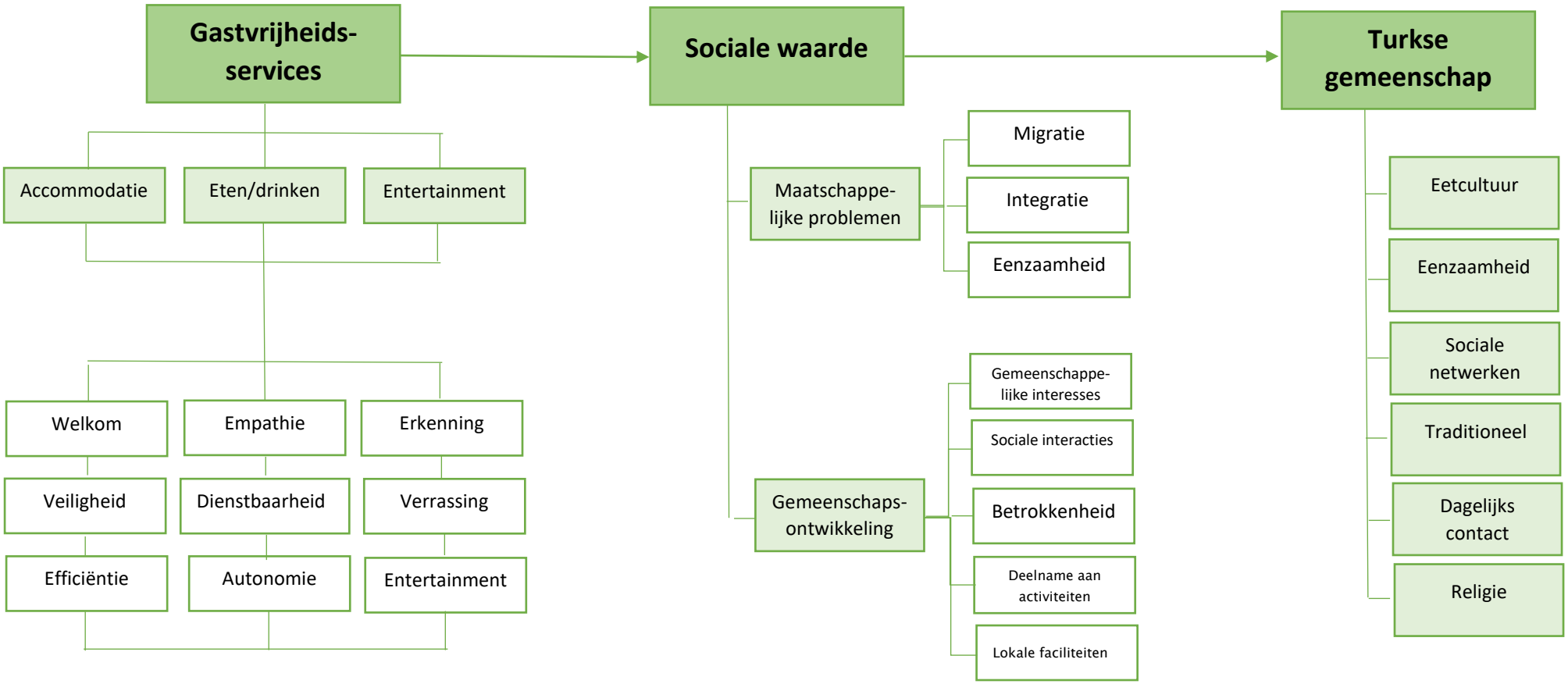
Brotherton, B. (2005). The nature of hospitality: Customer perceptions and implications. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, *2*(3), 139–153. doi:10.1080/14790530500399218.

| | |
|---|---|
| Authority | De auteur werkt bij een universiteit en heeft meerdere wetenschappelijke artikelen geschreven. |
| Accurancy | De informatie is betrouwbaar. Er is gebruik gemaakt van verwijzingen en is er een uitgebreide literatuurlijst aanwezig. |
| Objectivity | Het artikel is gebaseerd op feiten en de auteur is onafhankelijk. |
| Currency | Ja, het artikel is uit 2005 dus nog redelijk relevant. |
| Coverage: | Ja, het geeft informatie over de betekenis van gastvrijheid en deze informatie is van belang voor het onderzoek. |

Pijls-Hoekstra, R., Groen, B. H., Galetzka, M., & Pruyn, A. T. H. (2015). *Experiencing hospitality: an exploratory study on the experiential dimensions of hospitality*. Paper presented at EuroCHRIE 2015. Manchester, United Kingdom.

| | |
|---|---|
| Authority | De auteurs werken bij universiteiten en hogescholen. Niet alle auteurs hebben meerdere wetenschappelijke artikelen geschreven. |
| Accurancy | De informatie is betrouwbaar. Het onderzoek bevat diverse verwijzingen en een uitgebreide literatuurlijst. |
| Objectivity | Er wordt gebruik gemaakt van diverse feiten die ook in andere artikelen terugkomen. Er zijn twee kwalitatieve studies gedaan. |
| Currency | Het artikel komt uit 2015 en het is dus nog een zeer relevant artikel. |
| Coverage | Het artikel geeft uitleg over de definitie van gastvrijheid en de aspecten van gastvrijheid. Het artikel sluit dus aan bij de benodigde informatie voor het onderzoek. |

Bijlage II – Operationalisering van kernbegrippen




Welkom
Warm ontvangst
Gast
Doel
Behoefte
Gastheer
Kennis
Vaardigheden
Motivatie
Uitnodigende sfeer
Diensten
Eten/drinken
Entertainment
Kennis en vaardigheden
Omgeving
Thuisgevoel
Sociale interactie
Verbondenheid
Ontmoeten

## Bijlage III – Interviewguide

**Interviewguide experts Turkse gemeenschap**

Goedemorgen/middag/avond, hartelijk dank dat u tijd hebt kunnen vrij maken voor dit interview. Voor mijn afstudeeropdracht binnen woonzorgcentrum Humanitas in Deventer doe ik onderzoek naar wat de behoeftes zijn van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Het doel hiervan is om een advies te kunnen geven hoe woonzorgcentrum Humanitas kan in spelen op de Turkse gemeenschap en zorgen dat de gemeenschap zich welkom voelt binnen het woonzorgcentrum. Het interview zal vooral gericht zijn op gastvrijheid en uitnodigende activiteiten.

Voordat we beginnen ik mededelen dat dit interview alleen wordt gebruikt voor mijn afstudeeropdracht en er vertrouwelijk mee om wordt gegaan. Vind u het goed dat het gesprek wordt opgenomen, zodat ik dit later uit kan typen? De opname zal daarna verwijderd worden.

De antwoorden op de vragen die ik u ga stellen kunnen niet goed of fout zijn. Heeft u nog vragen?

**Algemeen**

- Wat is uw functie?
- Hoelang bent u hier werkzaam?

**Gastvrijheid**

- Wat betekent gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap?
- Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich ergens welkom?
    - Wat is voor de Turkse gemeenschap een warm ontvangst?
    - Hoe zal de Turkse gemeenschap ontvangen willen worden?
    - Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich juist niet welkom?
    - Hoe kan de gastheer/gastvrouw ervoor zorgen dat de Turkse gemeenschap zich welkom voelt?
    - Welke kennis en vaardigheden heeft een gastheer/gastvrouw hiervoor nodig?
- Welke bijdrage levert de omgeving/ruimte aan het welkomstgevoel?
    - Hoe dient de organisatie in te spelen op de Turkse gemeenschap?

**Behoefte**

- Wat zijn de behoeften van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden/Deventer?
    - Wat is hun behoefte aan sociale interactie?
        - Wat is u interactie met personen van de eigen cultuur?
        - Wat is u interactie met personen van de Nederlandse cultuur?
        - Wat is u interactie met personen van andere culturen?
    - Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap elkaar?
        - Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap andere culturen?

    - Voelt de Turkse gemeenschap zich welkom in de wijk/Deventer?
        - Hoe kan er ingespeeld worden op dit thuisgevoel?
        - Hoe kan de Turkse gemeenschap meer verbonden zijn?
- Wat mist er voor de Turkse gemeenschap nog in de wijk Keizerslanden/Deventer?

**Voorzieningen**

- Welke behoeftes aan voorzieningen heeft de Turkse gemeenschap?
    - Wat is de behoefte aan eten en drinken?
    - Wat is de behoefte aan entertainment?
    - Welke activiteiten zal de Turkse gemeenschap aantrekken?
    - Wat is de behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?
- Hoe dienen deze voorzieningen ingericht te worden?
    - Welke kenmerken uit de Turkse cultuur moeten hierin terugkomen?
    - Hoe dient de omgeving eruit te zien?
    - Hoe moet het personeel inspelen op de Turkse gemeenschap?
- Welke voorzieningen zal voor de Turkse gemeenschap uitnodigend zijn om woonzorgcentrum Humanitas te bezoeken?

**Communicatie**

- Hoe zal de Turkse gemeenschap kunnen worden uitgenodigd om Humanitas te bezoeken?
    - Hoe zal de Turkse gemeenschap geïnformeerd moeten worden over activiteiten die worden georganiseerd binnen Humanitas?
    - Hoe kunnen ze de Turkse gemeenschap bereiken om deel te nemen aan deze activiteiten?
    - Welke stap is voor hen nodig om bij Humanitas op bezoek te gaan?
    - Wat is vaak de drempel om deel te nemen aan activiteiten?
    - Welke communicatiemiddel (telefoon/email/internet) zal moeten worden ingezet?

Welke tips zou u woonzorgcentrum Humanitas meegeven?

**Afsluiting**

- Vragen/opmerkingen
- Bedanken

**Interviewguide buurtbewoners Keizerslanden**

Goedemorgen/middag/avond, hartelijk dank dat u tijd hebt kunnen vrij maken voor dit interview. Voor mijn afstudeeropdracht binnen woonzorgcentrum Humanitas in Deventer doe ik onderzoek naar wat de behoeftes zijn van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Het doel hiervan is om een advies te kunnen geven hoe woonzorgcentrum Humanitas kan in spelen op de Turkse gemeenschap en zorgen dat de gemeenschap zich welkom voelt binnen het woonzorgcentrum. Het interview zal vooral gericht zijn op gastvrijheid en uitnodigende activiteiten.

Voordat we beginnen ik mededelen dat dit interview alleen wordt gebruikt voor mijn afstudeeropdracht en er vertrouwelijk mee om wordt gegaan. Vind u het goed dat het gesprek wordt opgenomen, zodat ik dit later uit kan typen? De opname zal daarna verwijderd worden.

De antwoorden op de vragen die ik u ga stellen kunnen niet goed of fout zijn. Heeft u nog vragen?

**Algemeen**

- Wat is uw leeftijd?
- Hoelang woont u al in de wijk Keizerslanden?
- Bent u bekend met woonzorgcentrum Humanitas?
- Heeft u woonzorgcentrum Humanitas al eens bezocht?

**Gastvrijheid**

- Wat betekent gastvrijheid voor u?
- Wanneer voelt u zich ergens welkom?
    - Wat is voor u een warm ontvangst?
    - Kunt u een voorbeeld geven van een warm ontvangst?
    - Hoe kan de gastheer/gastvrouw ervoor zorgen dat u zich welkom voelt?
    - Welke kennis en vaardigheden heeft een gastheer/gastvrouw hiervoor nodig?
    - Wanneer voelt u zich ergens juist niet welkom?
- Welke invloed heeft de ruimte/omgeving op het welkomstgevoel?

**Behoefte**

- Wat zijn u behoeften in de wijk Keizerslanden?
    - Voelt u zich thuis in de wijk?
        - Hoe kan er ingespeeld worden op dit thuisgevoel?
    - Hoe ervaart u het sociale contact in de wijk?
        - Wat is u interactie met personen van de eigen cultuur?
        - Wat is u interactie met personen van de Nederlandse cultuur?
        - Wat is u interactie met personen van andere culturen?
        - Zou u meer sociale interactie willen hebben?
    - Op welke plekken ontmoet u andere personen?
    - Voelt u zich verbonden met de wijk?
        - Hoe kan de verbondenheid verbeterd worden?
- Wat mist u nog in de wijk Keizerslanden?

**Voorzieningen**

- Welke behoeftes aan voorzieningen heeft u?
    - Wat is u behoefte aan eten en drinken?
    - Wat is u behoefte aan entertainment?
    - Welke activiteiten zullen u aanspreken?
    - Heeft u behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?
    - Welke kennis en vaardigheden zal u willen opdoen bij de deelname aan activiteiten?
- Hoe dienen deze voorzieningen ingericht te worden?
    - Welke kenmerken uit de Turkse cultuur moeten hierin terugkomen?
    - Hoe moet het personeel inspelen op u wensen en behoeften?
- Welke voorzieningen zullen voor u uitnodigend zijn om woonzorgcentrum Humanitas te bezoeken?

**Communicatie**

- Hoe zal u kunnen worden uitgenodigd om Humanitas te bezoeken?
    - Hoe zal u geïnformeerd moeten worden over activiteiten die worden georganiseerd binnen Humanitas?
    - Hoe kunnen ze u bereiken om deel te nemen aan deze activiteiten?
    - Welke stap is voor u nodig om bij Humanitas op bezoek te gaan?
    - Welke communicatiemiddel (telefoon/email/internet/flyers) zal moeten worden ingezet?

Welke tips zou u woonzorgcentrum Humanitas meegeven?

**Afsluiting**

- Vragen/opmerkingen
- Bedanken

## Bijlage IV - Codeboom

**Codeboom experts**

| Axiaal codes | Open codes | Fragmenten |
|---|---|---|
| **Gastvrijheid** | Betekenis gastvrijheid | 1.1, 2.1, 3.1 |
| | Welkom | 1.2, 1.4, 2.2, 2.3, 2.23, 3.2, 3.3, 3.9 |
| | Ontvangst | 1.3, 2.9, 3.3 |
| | Uitnodigende omgeving | 1.7, 1.8, 2.5, 2.6, 3.2, 3.6, 3.7, 3.25 |
| **Turkse cultuur** | Eetcultuur | 1.1, 1.28, 3.1 |
| | Vertrouwelijkheid | 1.12, 1.30, 3.29 |
| | Familie | 1.20, 2.11, 2.14 |
| | Diverse culturen | 1.34, 2.8, 3.12 |
| | Tradities | 1.35, 3.24 |
| | Integratie | 2.8, 3.15, 3.16, 3.17 |
| | Vrijwilligerswerk | 2.17, 2.18, 2.25 |
| | Belastbaarheid | 2.11, 2.20 |
| | Wij-cultuur | 2.22, 2.26 |
| **Gastheer/gastvrouw** | Geen onderscheid maken | 1.3, 2.9 |
| | Gastheer/gastvrouw | 1.6, 1.8, 2.7, 2.9, 3.5 |
| | Begeleiding | 1.11, 1.12 |
| | Kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw | 1.34, 1.36, 2.7, 2.8, 3.4, 3.36 |
| | Benadering | 2.3, 2.10, 2.13, 3.9 |
| **Omgeving** | Thuisgevoel | 1.3, 1.5, 2.3, 2.4, 2.24, 3.17 |
| | Sociale interactie | 1.11, 1.15, 1.26, 2.11, 2.14, 3.11, 3.13 |
| | Burencontact | 1.16, 2.15 |
| | Ontmoetingsplekken | 1.17, 2.16, 3.10, 3.11, 3.12, 3.14 |
| | Welkom in wijk Keizerslanden | 1.21, 2.19 |
| | Eenzaamheid | 1.29, 1.30, 3.10 |
| **Diensten** | Kosten activiteiten | 1.9, 1.10, 1.12, 1.32, 2.25, 3.22, 3.23 |
| | Groepsactiviteiten | 1.9, 2.25 |
| | Activiteiten | 1.18, 1.19, 1.28, 2.24, 3.14, 3.18, 3.20, 3.21 |
| | Beweging | 1.19 |
| | Eten en drinken | 1.23, 1.24, 1.25, 1.36, 2.21, 3.10, 3.19 |
| | Koken | 1.25, 1.29, 2.25, 3.18 |
| | Kennis en vaardigheden | 1.26, 2.25, 3.14, 3.18, 3.22 |
| | Creatieve activiteiten | 1.27, 1.29, 2.25, 3.20 |
| | Uitstraling | 2.23, 3.26, 3.28 |
| | Faciliteiten | 2.20, 2.23, 3.27 |
| | Ontmoeten | 3.10, 3.18 |

| | | |
|---|---|---|
| **Communicatie** | Persoonlijke communicatie | 1.2, 2.28 |
| | Telefonisch contact | 1.2, 1.33, 3.32 |
| | Taal | 1.5, 1.30, 3.8 |
| | Mond-tot-mond reclame | 1.12, 1.33, 2.28, 3.32 |
| | Sleutelfiguren | 1.13, 1.14, 1.33, 1.36, 2.27, 3.29, 3.30, 3.31, 3.34, 3.35 |
| | Drempel | 2.10, 2.13, 3.8, 3.33 |
| | Uitnodigen | 2.12 |
| | Beeld van Humanitas | 3.28 |

**Codeboom buurtbewoners**

| Axiaal codes | Open codes | Fragmenten |
|---|---|---|
| **Gastvrijheid** | Betekenis gastvrijheid | 4.1, 5.1, 5.2, 5.38, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 8.1, 8.4, 9.1, 10.1 |
| | Welkom | 4.2, 5.6, 5.11, 5.12, 6.1, 6.5, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.2, 9.3, 9.22, 10.2, 10.7 |
| | Ontvangst | 4.3, 4.5, 4.8, 5.11, 5.12, 6.7, 6.8, 6.13, 6.14, 7.7, 8.2. 9.4, 10.3 |
| | Uitnodigende omgeving | 4.9, 4.11, 4.18, 5.29, 5.30, 5.31, 6.15, 7.9, 7.10, 7.11, 10.6 |
| **Turkse cultuur** | Vertrouwelijkheid | 4.10, 4.17, 4.40, 5.21, 5.46, 8.11, 8.12, 8.14, 8.15, 9.34, 10.33 |
| | Integratie | 5.3, 5.4, 9.23 |
| | Eetcultuur | 5.4, 6.34, 8.4, 8.5, 8.8, 8.9, 8.15 |
| | Wij-cultuur | 5.5, 5.59, 5.60, 5.61, 5.62, 6.4, 7.6, 9.15, 9.23 |
| | Vrijwilligerswerk | 5.6, 7.17 |
| | Familie | 5.18, 5.22, 6.19 |
| | Tradities | 5.44, 7.21, 9.29 |
| | Verschillende culturen | 8.32 |
| **Gastheer/gastvrouw** | Gastheer/gastvrouw | 4.4, 4.5, 4.8, 4.11, 4.35, 5.25, 5.26, 5.27, 6.6, 6.7, 6.9, 6.10, 7.4, 7.7, 7.8, 7.23, 7.30, 8.3, 8.9, 9.1, 10.3 |
| | Kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw | 4.6, 4.7, 5.28, 5.70, 5.71, 6.11, 6.12, 8.4, 8.15, 8.16, 9.5, 9.6, 9.20, 9.21, 9.26, 9.36, 10.4, 10.5 |
| | Stimuleren | 4.12, 4.27, 6.36, 7.23, 7.30, 8.23, 9.8, 9.37 |
| | Begeleiding | 4.41, 5.53, 5.55, 8.13, 8.25 |
| | Geen onderscheid maken | 5.12, 5.13, 5.14, 8.6, 9.2, 9.4 |
| **Omgeving** | Welkom in wijk Keizerslanden | 4.13, 4.24, 5.16, 6.16, 9.18, 10.9 |
| | Thuisgevoel | 4.14, 5.14, 5.15, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20, 5.31, 6.17, 6.30, 7.11, 7.12, 7.13, 7.14, 7.15, 8.13, 9.19, 9.20, 9.33 |
| | Veiligheid | 4.15, 4.16, 4.17, 4.19, 8.11, 9.34 |
| | Sociale interactie | 4.20, 4.21, 4.22, 5.24, 5.32, 5.34, 5.41, 5.51, 6.19, 6.20, 6.22, 6.25, 6.26, 6.27, 7.16, |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7.18, 7.20, 8.5, 8.17, 8.18, 8.19, 8.22, 9.7, 9.13, 9.16, 10.13, 10.14 |
| | Ontmoetingsplekken | 4.23, 5.7, 5.8, 5.9, 5.23, 5.38, 5.39, 5.40, 6.28, 6.29, 7.19, 8.24, 9.17, 10.16 |
| | Diverse culturen samenleven | 4.25, 4.26, 5.10, 5.37, 5.43, 9.25, 10.21 |
| | Burencontact | 5.16, 5.33, 5.35, 5.36, 5.38, 5.42, 6.21, 6.23, 6.27, 7.16, 8.4, 8.7, 8.10, 8.20, 8.21, 10.13, 10.15 |
| | Eenzaamheid | 5.24 |
| **Diensten** | Activiteiten | 4.12, 5.49, 6.18, 6.31, 6.32, 6.35, 7.23, 7.24, 8.26, 8.32, 9.24, 10.8, 10.18 |
| | Kinderen | 4.27 |
| | Beweging | 4.28, 7.23 |
| | Creatieve activiteiten | 4.29, 4.30, 4.31, 5.49, 6.36, 9.8, 10.19 |
| | Eten en drinken | 4.29, 4.31, 4.32, 4.33, 5.45, 5.46, 5.47, 5.52, 7.27, 9.23 |
| | Muziek | 4.29, 4.36, 5.69, 6.35, 8.25, 8.29, 9.24, 10.20 |
| | Ontmoeten | 4.31, 5.50, 5.52, 7.22, 8.25, 8.26, 10.17, 10.24 |
| | Kennis en vaardigheden | 4.34, 5.49, 5.52, 5.53, 5.55, 6.36, 7.28, 7.29, 8.27, 8.28, 9.11, 9.12, 9.27, 9.28, 10.22, 10.23, 10.24 |
| | Feestdagen | 4.36 |
| | Koken | 5.48, 5.52, 6.33, 7.25, 7.26 |
| | Dansen | 6.35, 8.25, 10.20 |
| | Films | 8.25 |
| | Kosten activiteiten | 8.25 |
| **Communicatie** | Taal | 4.37, 5.21, 5.23, 5.54, 5.63, 5.65, 6.24, 6.38, 6.39, 6.40, 7.31, 7.35, 8.9, 8.31, 8.32, 9.10, 9.12, 9.31, 9.36, 10.5, 10.10, 10.12, 10.25, 10.27, 10.29 |
| | Telefonisch contact | 4.37, 5.58, 6.41, 7.31 |
| | Persoonlijke communicatie | 4.38, 5.57, 5.58 |
| | Drempel | 4.39, 5.63, 5.64, 5.65, 5.67, 6.24, 6.37, 7.34, 7.35, 9.9, 9.10, 9.14, 10.28 |
| | Tolk | 4.40, 5.53, 5.56, 5.57, 5.68, 9.35, 10.11, 10.30 |
| | Internet | 5.59 |

| | | |
|---|---|---|
| | Brieven | 5.59, 5.68, 8.31, 8.32, 9.30, 10.26 |
| | Onbekendheid | 5.66, 7.34, 10.32 |
| | Uitnodigen | 5.68, 7.36, 8.31, 9.32 |
| | Sleutelfiguren | 6.42, 7.32, 7.33, 8.31, 9.33, 10.30 |
| | Beeld van Humanitas | 6.43, 10.2 |
| | Folders | 10.26 |
| | Mond-tot-mond reclame | 10.27, 10.31 |



**Naam**
Ayse
**Leeftijd**
57 jaar
**Woonplaats**
Deventer – Keizerslanden
**Werk**
Vrijwilligerswerk bij Buurthuis
**Inkomen**
Laag-midden inkomen
**Status**
Gehuwd
**Aantal kinderen**
3
**Bekend met Humanitas?**
Ja
**Humanitas al eens bezocht?**
Nee

## "Gastvrijheid betekent dat iedereen welkom is en dat wij alles met elkaar delen."

### Achtergrond

Ayse woont in Keizerlanden en ze heeft vooral contact met haar familie en buren. Haar man werkt en zij doet vrijwilligerswerk bij een buurthuis. Ze hecht veel waarde aan vertrouwen en veiligheid. Ze ontmoet anderen in buurthuizen, de Moskee en bij elkaar thuis. Ze leeft tussen de Nederlandse en de Turkse cultuur in en probeert haar weg daarin te vinden.

### Behoeften aan voorzieningen

- Ontmoeten
- Creatieve activiteiten
- Muziek en dans
- De Nederlandse taal leren




### Pijnpunten

- Problemen met spreken van de Nederlandse taal
- Onbekendheid met de organisatie
- Door discriminatie is vertrouwelijkheid erg belangrijk

### Sociale behoeften

- Meer sociale interactie met buren
- Meer interactie met andere culturen
- Plekken om elkaar te ontmoeten



**Naam**
Meryem
**Leeftijd**
61 jaar
**Woonplaats**
Deventer – Keizerslanden
**Werk**
Geen
**Inkomen**
Laag inkomen
**Status**
Gehuwd
**Aantal kinderen**
2
**Bekend met Humanitas?**
Ja
**Humanitas al eens bezocht?**
Ja

# "Wij maken altijd extra eten klaar voor gasten die langs kunnen komen."

## Achtergrond

Meryem woont in Keizerslanden en ze heeft vooral veel contact met de Turkse gemeenschap. Ze heeft niet veel behoefte aan activiteiten, omdat ze al druk genoeg is om contact te onderhouden met haar familie. Ze zorgt daarnaast ook elke dag voor haar man. Ook speelt de taal een probleem bij de interactie met andere culturen en daardoor blijft ze vaak thuis.

## Behoeften aan voorzieningen

- Koken
- Muziek en dans
- Geen behoefte om nieuwe dingen te leren
- Weinig tijd over voor activiteiten




## Pijnpunten

- Problemen met het begrijpen van de Nederlandse taal
- De durf om ergens naar toe te gaan
- Humanitas heeft het beeld van een instelling

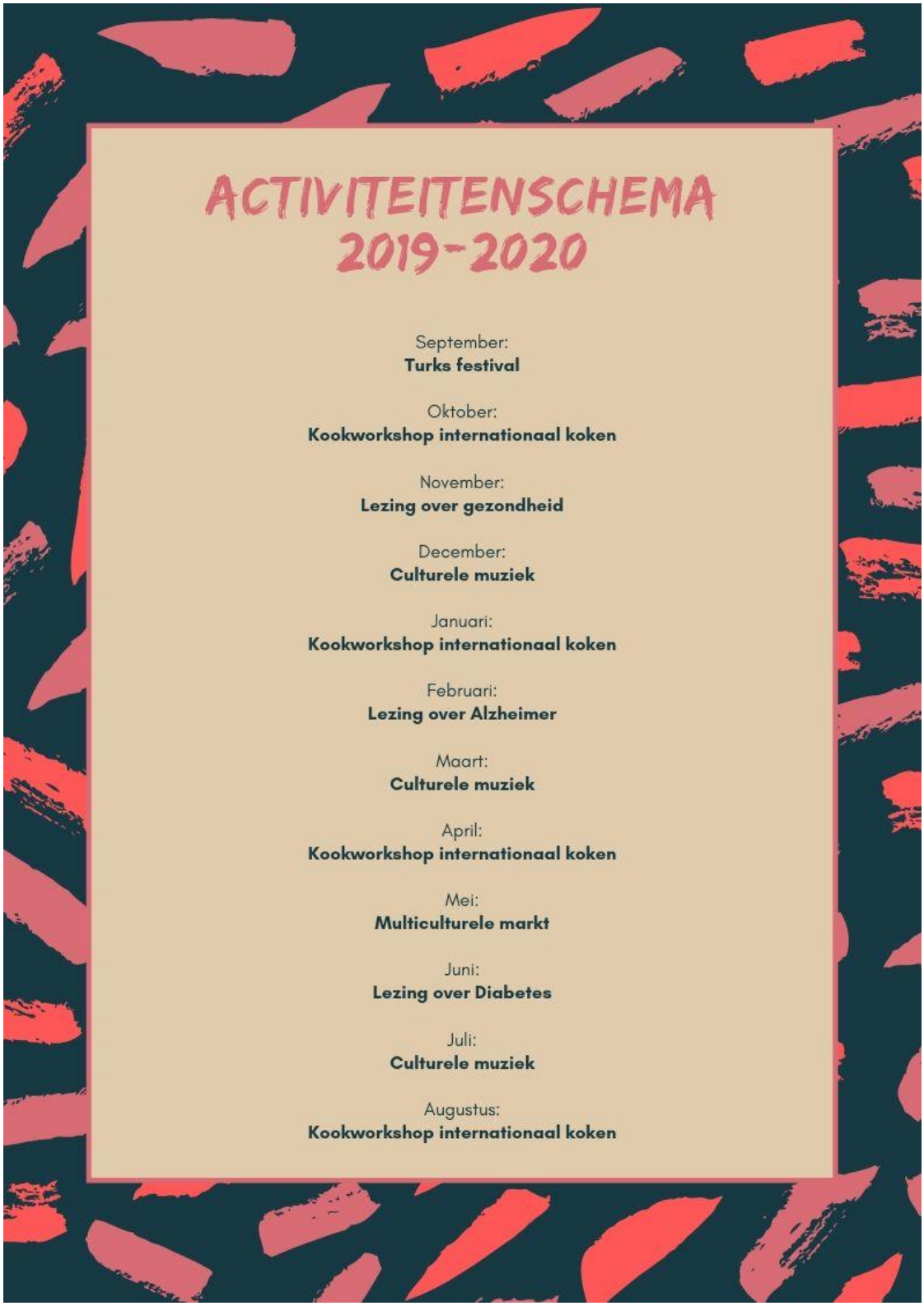
## Sociale behoeften

- Meer interactie met buren.
- Vooral interactie met de eigen gemeenschap.

## Bijlage VI – Moodboard welkom



## Bijlage VII – Activiteitenkalender



## Bijlage VIII – PDCA

### Plan-fase

| Actie | Toelichting | Verantwoordelijk | Gerealiseerd |
|---|---|---|---|
| De betrokkenen op de hoogte stellen van de plannen en doelstellingen. | Het personeel dat betrokken wordt bij de organisatie zal op de hoogte moeten worden gebracht welke plannen en doelstellingen het management heeft. | Het management | Eind augustus |
| Vaste medewerker aanwijzen | Een vaste medewerker aanstellen die eindverantwoordelijk is voor de organisatie van de activiteiten en dit ook bewaakt. | Het management | Eind augustus |
| Vaststellen van de activiteiten | Voor de activiteiten dient een datum te worden vastgesteld. | Het management | Eind augustus |

### Do-fase

| Actie | Toelichting | Verantwoordelijk | Gerealiseerd |
|---|---|---|---|
| Workshop voor personeel | Het personeel dient kennis op te doen over de Turkse cultuur om de gemeenschap te kunnen verwelkomen. | Manager Horeca | Begin september |
| Zoeken naar sleutelfiguren | Er moeten sleutelfiguren gezocht worden om de Turkse gemeenschap uit te nodigen voor de activiteiten. | Programma coördinator Artius | Eind augustus |
| Invulling geven aan de activiteiten | Er moet worden bepaald hoe de activiteiten precies ingevuld moeten worden en wat daarvoor geregeld moet worden. | Programma coördinator Artius, Projectleider van de Ridderhof en de manager Horeca | Eind augustus |
| Communicatie naar bewoners en buurtbewoners | De activiteiten dienen bekend te worden gemaakt onder de bewoners en de buurtbewoners. | Programma coördinator Artius | Begin september 2019 tot en met augustus 2020 |
| Contact onderhouden met sleutelfiguren | Er moet contact worden gehouden met de sleutelfiguren over de activiteiten die worden georganiseerd. | Programma coördinator Artius | Begin september 2019 tot en met augustus 2020 |
| Start organisatie activiteiten | Ruim van tevoren zal er gestart worden met de organisatie van de activiteiten. Dit zal per activiteit verschillend zijn. | Programma coördinator Artius, Projectleider van de Ridderhof en de manager Horeca | September 2019 tot en met Augustus 2020 |

**Check-fase**

| Actie | Toelichting | Verantwoordelijk | Gerealiseerd |
|---|---|---|---|
| Evalueren activiteiten | Na elke activiteit dient gecontroleerd te worden of er veel Turkse buurtbewoners op af komen en of de activiteiten sociale waarde creëren. | Eindverantwoordelijke activiteiten | Van september 2019 tot en met augustus 2020 |
| Competentie personeel | Er moet gecontroleerd worden of het personeel voldoende kennis heeft over de Turkse cultuur. | Eindverantwoordelijke activiteiten | Januari 2020 en augustus 2020 |
| Inzet van communicatiemiddelen | Controleren of de juiste communicatiemiddelen worden ingezet om de doelgroep te bereiken. | Eindverantwoordelijke activiteiten | Januari 2020 en augustus 2020 |
| Controleren van de doelstelling | Kijken of de doelstelling is behaald. | Eindverantwoordelijke activiteiten | Augustus 2020 |

## Bijlage IX – Interviewtranscripten

**Interview 1**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: Ilhami Erdogan (R)
Datum: 11 april 2019

~~*I: Goedemiddag. Hartelijk dank dat u tijd hebt kunnen vrij maken voor dit interview. Ik ben momenteel bezig met een afstudeeropdracht binnen woonzorgcentrum Humanitas in Deventer. Ik doe onderzoek naar wat de behoeftes zijn van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Het doel hiervan is om een advies te kunnen geven hoe woonzorgcentrum Humanitas kan in spelen op de Turkse gemeenschap en zorgen dat de gemeenschap zich welkom voelt binnen het woonzorgcentrum.*~~

~~*Voordat we beginnen ik mededelen dat dit interview alleen wordt gebruikt voor mijn afstudeeropdracht en er vertrouwelijk mee om wordt gegaan. Vind u het goed dat het gesprek wordt opgenomen, zodat ik dit later uit kan typen? De opname zal daarna verwijderd worden.*~~

~~R: Ja, is goed~~

~~*I: Bent u bekend met woonzorgcentrum Humanitas?*~~

~~R: Ja, zeker~~

~~*I: Hoelang bent u al werkzaam bij ERD-begeleiding?*~~

~~R: Voor mezelf werk ik in de zorg sinds 2010, maar vanaf sinds 2013 ben ik voor mezelf begonnen.~~

~~*I: Oké! Dan begin ik nu met het eerste onderwerp gastvrijheid. Wat betekent gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap?*~~

1.1: Het is heel belangrijk, gastvrijheid. Iedereen is welkom, het maakt niet uit hoe laat iemand komt. Het maakt niet uit als je komt zonder afspraak en of ze je kennen of niet. Wanneer de zon ondergaat in Turkije dan bereiden ze extra warm eten voor. Dit is speciaal voor gasten. Voor die gasten zetten ze eten klaar en als je binnenkomt krijg je warm eten. Ze doen dat voor de cultuur en het geloof. Als ze dat doen dan krijgen ze een beloning van Allah (god). Iedereen is bereid om mensen te helpen, iedereen is echt welkom. Je moet niet zeggen, mag ik dit of dat eten. Alles is voor jou. De eetcultuur is heel belangrijk in onze cultuur. Geen drinkcultuur, want het westen is meer drinken. Als je ergens komt dan vragen ze of je een kopje koffie of thee wil drinken. Bij ons is het meer of je iets wil eten.
Open code: gastvrijheid, cultuur, eetcultuur

~~*I: Ja, precies.*~~

~~R: Dat is het grote verschil denk ik tussen het westen en de Turkse gemeenschap.~~

~~*I: Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich ergens welkom?*~~

1.2: Als je ze iets terug kunnen krijgen van anderen, zijn ze heel blij. Het moet niet formeel zijn, maar informeel. Bij formeel moet je bellen om een afspraak te maken om bij iemand te komen. Er gaan wel steeds meer mensen werken en dan moet je sowieso eerst bellen om een afspraak te maken. Dat moet

dan ook zo zijn, maar vroeger was dat niet zo. Je woont samen met je hele familie, als een deel daarvan aan het werk is, blijft er een deel over waar je mee kan praten. Zonder afspraak kan je ook gaan, maar nu als vader en moeder beide werken, moet er een afspraak gemaakt worden.
Open code: welkom, persoonlijke communicatie, telefonisch contact

~~*I: En hoe wil de Turkse gemeenschap ontvangen worden in een organisatie?*~~

1.3: Met een blij gezicht, dat is het belangrijkste. Ze moeten niet een verschil maken, geen verschil laten zien tussen mensen. Als ze merken dat er een verschil wordt gemaakt, gaan ze hier met elkaar over praten.
Open code: ontvangst, geen onderscheid maken

~~*I: Dus eigenlijk willen ze niet anders behandeld worden dan de autochtone Nederlanders?*~~

~~R: Ja, klopt.~~

~~*I: Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich nou juist niet welkom?*~~

1.4: Als je grenzen gaat stellen en hun verkleinen of regels gaat opleggen. Als je zegt dat ze dit of dat moeten doen dan vragen ze zich af wat er aan de hand is. Als ze ergens binnenkomen, willen ze zich graag thuis voelen. Ze willen zich vrij voelen.
Open code: welkom, thuisgevoel

~~*I: Waar zit dat thuisgevoel in?*~~

1.5: Eigenlijk voor iedere cultuur is dat hetzelfde. Als je ergens binnenkomt en je lacht dan voelen ze zich thuis. Ze willen niet apart gezet worden, want dan voelen ze zich niet thuis. Alles eerst samen laten leren. Als je de taal niet kent, dan is gebarentaal bijna overal hetzelfde in de wereld. Wij mensen maken samenleven moeilijk door andere talen en gewoontes, maar door gebarentaal kunnen mensen meestal goed met elkaar omgaan.
Open code: thuisgevoel, taal

~~*I: Hoe kan de gastheer of gastvrouw ervoor zorgen dat iemand zich welkom voelt?*~~

1.6: Met een blij gezicht, altijd welkom zeggen. Door te vragen of ze wat willen drinken of wat ze voor hen kunnen betekenen. Ook de mensen vrijlaten en niet dwingen.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Hoe bepaalt de ruimte dat het uitnodigend is voor de persoon?*~~

1.7: Als alles klaar is. Het moet op tijd geopend zijn, medewerkers zeggen welkom. Alles moet gezellig en netjes zijn. Ze moeten weten wat de gast gaat doen en waar ze plaats mogen nemen.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Dus als alles goed geregeld is. Moet het ook een mooie omgeving zijn?*~~

1.8: Nee, dat hoeft niet. Met je hart moet je met hen praten. Het maakt niet uit of de ruimte groot of klein is en of het goed of slecht is. Als je welkom zegt en met je hart met hun praat dan zijn wij blij.
Open code: uitnodigende omgeving, gastheer/gastvrouw

~~*I: Oké, helemaal goed. Dan ga ik nu naar het volgende onderwerp de behoefte. Weet u wat de behoeftes zijn van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden?*~~

~~R: Voor welke doelgroep?~~

~~*I: Volwassenen in de leeftijd van 55 t/m 65 jaar ongeveer.*~~

1.9: Dames en mannen zijn anders. Mannen gaan naar een café of spreken af met vrienden. Ze doen activiteiten en zijn het meest van huis. Vrouwen blijven meestal thuis, omdat ze geen werk hebben of zelf geen dingen kunnen regelen. Met hun kinderen of met een begeleider moeten ze dingen regelen. Als je groepsactiviteiten voor hen organiseert, dan vinden ze dat prima en willen ze deelnemen. Ze hebben geen goede financiële situatie. De man verdient en regelt het financiële beheer De vrouwen hebben de tweede positie in het geval van de financiën. Dan voel je ook dat ze wat eenzaam bent en kun je niet alles kopen of regelen. Als je voor een dagbesteding één euro wil vragen voor een kopje koffie ofzo dan vinden ze dat veel.
Open code: sekse, groepsactiviteiten, kosten activiteiten

~~*I: Bij Humanitas is de koffie en thee gratis voor iedereen. Zou dat dan heel aantrekkelijk zijn?*~~

1.10: Ja, een eigen bijdrage van 50 cent of één euro vinden dat te veel. Tenzij ze hier heel veel voor krijgen, zoals informatie en gezelligheid.
Open code: kosten activiteiten

~~*I: Is er veel behoefte aan sociale interactie?*~~

1.11: Ja, maar ze weten niet hoe. Je moet ze daarin begeleiden en het laten zien. Hoe meer procedures, worden ze moe en willen ze niet. Het moet makkelijk binnenkomen.
Open code: sociale interactie, begeleiding

~~*I: Ze moeten dus eigenlijk gestimuleerd worden?*~~

1.12: Ja, gestimuleerd. Ze hebben veel vragen over dingen wat ze niet weten. Als ze goed antwoord krijgen, willen ze graag komen. In mijn groep heb ik ook verschillende groepen. Als het om leven gaat is alles hetzelfde. Iemand moet hen goed begeleiden en informeel zijn. Het moet kort en goed geregeld zijn. Als ze dingen moeten tekenen of iets dergelijks dan stappen ze er al snel van af. Als je welkom zegt, kom maar binnen dan komen ze. Als ze vragen of je ergens binnenkomt en je bent de gastheer dan vinden ze dat je niet hoeft te betalen. Zo'n idee heeft de gemeenschap.
Open code: begeleiding, kosten activiteiten

~~*I: Dus ze gaan eigenlijk niet zo snel zelf opzoek naar die interactie?*~~

1.12: Nee, vertrouwelijkheid is heel belangrijk. Schriftelijk als je reclame maakt, gaan ze niet kijken en lezen. Mondelinge reclame is belangrijk. Als iemand bij jullie komt en met positieve energie weggaat dan nemen ze de volgende keer ook andere mensen mee. Zo werkt dat gewoon.
Open code: vertrouwelijkheid, mond-op-mond reclame

~~*I: Ja, precies. Hoe kan Humanitas de Turkse vrouwen bereiken om naar Humanitas toe te komen?*~~

1.13: Sleutelfiguren gebruiken, een persoon zoals mij.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Een soort tussenpersonen eigenlijk?*~~

1.14: Ja, tussenpersonen heb je nodig tot een bepaalde stap. Soms heb je ook een persoon nodig om een groep bij elkaar te brengen.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Hebben ze veel interactie met de eigen cultuur vergeleken met de andere cultuur?*~~

~~R: Hoe bedoel je?~~

~~*I: Of Turkse vrouwen vooral contact hebben met hun eigen gemeenschap?*~~

1.15: Ja, met eigen gemeenschap hebben ze wel contacten. Alleen maar met de eigen gemeenschap.
Open code: sociale interactie

~~*I: Met anderen niet?*~~

1.16: Nee, als het buren zijn dan wel, maar de rest niet. Iemand moet iets organiseren dan vinden ze dat ook heel leuk. Zelf kunnen ze dat niet doen.
Open code: burencontact

~~*I: Vinden ze het ook leuk als mensen bij hen op bezoek gaan?*~~

~~R: Ja, dat is prima. Het eten, koekjes, thee en koffie is altijd klaar en is gratis.~~

~~*I: Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap elkaar?*~~

1.17: Ze gaan naar dagbestedingen, de Moskee, Turkse stichtingen of als de gemeente iets organiseert en ze horen dat iemand hun mee neemt dan gaan ze wel naar die organisaties, buurthuizen of de bibliotheek. Dat was bijvoorbeeld een wens van mijn groep of ze een keer meegenomen konden worden naar de bibliotheek. Dat heb ik gedaan.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Wat merkt u nog meer in de groep? U zei al dat ze de behoefte hadden om een keer naar de bibliotheek te gaan. Wat zijn nog meer de behoeftes om ergens heen te gaan?*~~

1.18: Ze vinden het heel gezellig als je ze meeneemt naar andere plekken.
Open code: activiteiten

~~*I: Wat van soort plekken zijn dat dan?*~~

1.19: Zoals een rondje lopen bij de IJssel, een sport, BBQ, deze dingen willen ze wel. Samen naar een restaurant gaan eten.
Open code: activiteiten, beweging

~~*I: Daar komt het eten natuurlijk ook weer in terug.*~~

1.20: Ja, eten en samen praten. Deze mensen weten veel dingen niet en worden soms misbruikt door hun eigen kleinkinderen. Kleinkinderen zijn vaak hier geboren, kunnen goed Nederlands en hebben

soms veel geld. De Turkse gemeenschap geeft alles voor hun kinderen en kleinkinderen. Die kleinkinderen gaan dit soms misbruiken. Ze gaan namelijk wel is een auto kopen op hun naam en bij een bekeuring moeten de grootouders of ouders dit betalen.
Open code: familie

~~*I:* Voelt de Turkse gemeenschap zich welkom in de wijk Keizerslanden?~~

1.21: Ja, ze vinden Keizerslanden een hele mooie plek en vrij. Alles is goed geregeld, het winkelcentrum en de organisaties. Het ligt ook dichtbij het centrum.
Open code: wijk Keizerslanden

~~*I: Wat missen ze nog in de wijk?*~~

1.22: Ja, groepsactiviteiten missen ze wel, maar als je een groepsactiviteit hebt moet het wel hun doel bereiken. Wat is hun doel? Er is wel een groep die samen activiteiten doet, maar als je meer mensen wilt benaderen en een grote groep wil hebben dan moet je professioneel werken. Je moet dan een maatschappelijke werker en een geestelijke begeleider hebben, want dat vinden ze heel belangrijk. De meeste van hen vinden dat heel belangrijk. De mensen die de sociale maatschappij heel goed kennen, moet je hebben in de groep.
Open code: groepsactiviteiten, begeleiding

~~*I: Hebben ze ook bepaalde behoeftes aan voorzieningen op het gebied van eten en drinken?*~~

1.23: Eten en drinken is niet het belangrijkste, maar voor de gezelligheid willen ze komen. Sommigen willen niet altijd wat doen.
Open code: eten en drinken

~~*I: Moet er met eten nog ergens rekening mee worden gehouden?*~~

1.24: Ja, halal dat moet. Of zij echt voor hun geloof leven of niet, hun grens is halal eten. Dat vragen ze wel.
Open code: eten en drinken

~~*I: Hoe vinden ze het om samen te koken?*~~

1.25: Ja, dat vinden ze heel leuk. Als ze de ruimte daarvoor hebben dan vinden ze dat heel leuk. Ze vinden het heel leuk als iemand hun eten klaarmaakt en het erg lekker is dan zijn ze heel blij.
Open code: eten en drinken, koken

~~*I: Hebben ze behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?*~~

1.26: Ze willen graag de Nederlandse taal praten en sommige woorden weten. Ze weten de wetskennis niet goed, maar willen graag weten wat hun rechten zijn. Ze willen ook graag samenleven, maar ze weten niet goed hoe. Als je Nederlandse en Turkse mensen bij elkaar brengt met een activiteit dan willen ze dat wel.
Open code: kennis en vaardigheden, sociale interactie

~~*I: Aan welke activiteiten is er behoefte?*~~

1.27: Sommige zijn bezig met schilderen en naaien. Sommige mensen hebben vroeger heel veel genaaid en willen dit niet meer.
Open code: creatieve activiteiten

~~*I: Welke activiteiten doen ze veel in Turkije?*~~

1.28: Naaien en eten. Eten is een kunst geworden in Turkije. Per gebied hebben ze andere smaken. Oost-Turkije is helemaal anders dan West-Turkije en Noord-Turkije is helemaal anders dan Oost-Turkije. Midden-Turkije is helemaal apart of per stad een andere eetcultuur. Dat is een gunst voor hen.
Open code: activiteiten, eetcultuur

~~*I: Zijn er daarnaast nog activiteiten die ze veel doen?*~~

1.29: Als je een ruimte maakt waar ze bijvoorbeeld een tapijt gaan maken voor bijvoorbeeld hun kleinkinderen. Dan willen sommige dit doen. Als je een workshop voorbereidt met hoe je bijvoorbeeld een soep maakt, dan zijn ze heel blij. Ze volgen veel Turkse series, maar dat is eigenlijk niet goed voor ze. Ze blijven thuis en ze zijn eenzaam. Altijd film kijken en de tijd gaat voorbij. Later krijg je geestelijke ziektes.
Open code: creatieve activiteiten, koken, eenzaamheid

~~I: *Is er veel eenzaamheid?*~~

~~R: Ja, heel veel. Als ook je partner ook nog is overlijdt dan is er meer eenzaamheid.~~

~~*I: Ja, precies.*~~

1.30: Ze kennen de taal niet en ze vinden hun weg niet. Met hun partner zijn ze sterker en kunnen ze naar buiten gaan. Of hun partner goed Nederlands kan of niet, het is belangrijk dat ze iets samendoen. Vertrouwbaarheid is heel belangrijk. Als de partner overlijdt dan zijn ze meer eenzaam. Met goede activiteiten kan je hun activeren.
Open code: taal, vertrouwelijkheid, eenzaamheid

~~*I: Moeten de Turkse tradities daar ook in terugkomen?*~~

1.31: Dat moet niet, maar het mag wel. Heel weinig mensen gaan met deze mensen naar specialisten of ziekenhuizen. Ze moeten een maatje hebben om samen naar het ziekenhuis of apotheek te gaan. De gemeente betaald hier niet voor. Sommige vrouwen kunnen geen Nederlands en hebben geen kinderen. Zij kunnen niet alleen naar het ziekenhuis, aangezien ze moeten praten met de specialist.
Open code: begeleiding

~~*I: Ja, dat gaat dan lastig met de taal.*~~

~~R: Je bent niet alleen een maatje voor ze, maar je bent ook de schakel tussen de specialist en de persoon. Je begeleidt ze hierbij.~~

~~*I: Oké, en wat zal de Turkse gemeenschap aantrekken om Humanitas te bezoeken?*~~

1.32: De activiteiten bekend maken. Ik denk dat ze daarna wel komen. Je moet niks van ze willen en het moet gratis zijn.
Open code: kosten activiteiten

~~*I: Hoe zal de gemeenschap moeten worden geïnformeerd over deze activiteiten?*~~

1.33: Via tussenpersonen. De krant is heel belangrijk. Voor de Turkse maatschappij is mondelinge reclame belangrijk. Je kan wel brochures maken, maar ze lezen niet. Je moet ze echt meenemen in de activiteiten. Je moet erachter aan bellen en dan komen ze wel. Je kan niet iedereen bellen, maar tussen de tien mensen zijn er altijd één of twee die wel actief zijn en die vertellen dat weer door.
Open code: sleutelfiguren, mond-tot-mondreclame, telefonisch contact

~~*I: Ja precies, dat zij het weer doorvertellen aan anderen. Wat is dan vaak de drempel om niet deel te nemen aan activiteiten?*~~

1.34: In de Turkse maatschappij zijn er verschillende culturen. Er is niet één cultuur. Als je een groep gaat starten dan moet je mensen met dezelfde smaken en ideeën hebben. Mensen die in Oost Turkije wonen, hebben een andere smaak dan mensen die in West Turkije wonen. Als je deze bij elkaar zet, kan het misgaan. Een paar keer misschien wel, daarna lukt het niet. Bij de West Turkije mensen en middel Turkije mensen is hun geloof ook heel belangrijk. Je hebt Alevieten en Soennieten in de maatschappij. Als je iets alleen voor de Soennieten organiseert dan kunnen de Alevieten zeggen van nee daar doen we niet aan mee. Als je alleen iets voor de Alevieten doet, kijken de Soennieten ook van dat is alleen voor hen georganiseerd en dat willen wij niet. Het moet een goed georganiseerde activiteit zijn dat iedereen welkom is. Dat is afhankelijk van de mensenkennis. Een mens bestaat uit lichamelijk en geestelijk. Ook cultuur en geloof is heel belangrijk. Als je ze allemaal bij elkaar brengt dan weet je wel hoe je de groep moet begeleiden.
Open code: diverse culturen, kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Wordt er ook iets aan de Ramadan gedaan in Keizerslanden?*~~

1.35: Overal worden activiteiten georganiseerd. In de diverse tehuizen wordt er iets aan gedaan. Iedereen gaat anderen uitnodigen, buren uitnodigen, Nederlandse mensen, iedereen is welkom. Altijd een warme maaltijd om elf uur 's avonds. Overal worden activiteiten georganiseerd.
Open code: tradities

~~*I: Dus er is niet echt behoefte aan dat daarop wordt ingespeeld?*~~

1.36: Stel je voor dat als Humanitas een Iftar programma wil maken hier in het park. Als je daar tenten neer zet voor de gemeenschap in Keizerslanden. Dan is dat prima, uitstekend. Dan willen ze graag die activiteiten komen doen. Samen met Turkse sleutelfiguren.
Open code: eten/drinken

~~*I: Oké! Dan heb ik nog een slotvraag. Welke tips zou u woonzorgcentrum Humanitas nog meegeven?*~~

1.36: Blijf in communicatie met mensen die kennis hebben over deze gemeenschap of ze moeten meer kennis hebben over deze groep. Dan hebben ze geen tussenpersonen nodig, aangezien ze deze mensen dan kennen. Je moet weten hoe je ze moet benaderen. De kleine dingen van moet je ze in de ogen kijken of niet, moet je weten. De kleine dingen kunnen soms al heel groot zijn. Moet ik met schoenen naar binnen gaan of zonder? Klein maar wel groot.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw, sleutelfiguren

~~*I: Dan heb ik denk ik nu voldoende informatie uit dit interview gehaald. Ik heb alles gevraagd wat ik wilde vragen. Heeft u verder nog vragen?*~~

~~R: Dit interview is dus voor je afstudeeropdracht?~~

~~*I: Ja, klopt. Ik houd meerdere interviews met experts en met buurtbewoners uit de wijk Keizerslanden en deze informatie ga ik dan verzamelen.*~~

~~R: Oké!~~

~~*I: Dan wil ik u hartelijk danken voor u tijd en voor de informatie die u mij gegeven hebt.*~~

~~R: Graag gedaan. Heeft u al een kaartje van mij?~~

~~*I: Nee, die heb ik nog niet.*~~

**Interview 2**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: Mehtap Sari Bektas (R)
Datum: 13 april 2019

~~*I: Goedemorgen! Fijn dat u tijd hebt kunnen vrijmaken voor een interview. Ik ben bezig met een afstudeeropdracht binnen woonzorgcentrum Humanitas in Deventer. Bent u bekend met Humanitas?*~~

~~R: Ja, ik ken de organisatie.~~

~~*I: Ik doe onderzoek naar de wensen en behoeften van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden. Het interview zal vooral gericht zijn op gastvrijheid en uitnodigende activiteiten. Heeft u vooraf nog vragen?*~~

~~R: De Turkse gemeenschap is heel breed. Is met betrekking tot geloof of alleen de Turkse mensen of allebei? Je hebt natuurlijk de gelovige mensen net zoals bij de Nederlander die kan gelovig zijn of niet. Het is wel heel tweedubbel. Ik houd het wel breed, maar als je specifiek vragen hebt rondom het geloof, stel ze dan heel concreet.~~

~~*I: Ja, ik heb meer algemene vragen over de gemeenschap.*~~

~~R: Dus niet alleen op de religie gebaseerd. Het is een afstudeeropdracht en wat is precies je onderzoeksvraag?~~

~~*I: Hoe de gastvrijheidsservices binnen Humanitas kunnen worden ingericht om sociale waarde te creëren tussen de bewoners en de buurtbewoners van de Turkse gemeenschap.*~~

~~R: Oké, ja duidelijk.~~

~~*I: Dan begin ik nu met het stellen van mijn vragen. Mijn eerste vragen gaan over gastvrijheid. Wat betekent gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap?*~~

2.1: Dat je van harte welkom bent, ongeacht wie je bent of wat je bent dat maakt niet uit. Dat je de deuren hebt openstaan voor de anderen.
Open code: betekenis gastvrijheid

~~*I: Wanneer voelen ze zich ergens welkom?*~~

2.2: Als je openstaat voor anderen, maar dan ook echt openstaat. Dat niet alleen je deuren openstaan, maar dat je ook als mens openstaat. Dat voelen mensen namelijk haarfijn aan. Je kan het wel zeggen, maar als je dat niet meent dan voelen de mensen dat. Ook de benadering is denk ik ook heel belangrijk, hoe je contact maakt met mensen.
Open code: welkom

~~*I: En hoe moet die benadering dan zijn?*~~

2.3: Ja, betrokken en dan bedoel ik ermee dat je net zoals je thuis visite ontvangt dat je bijvoorbeeld ook voor een instelling of hier in de moskee of waar je ook bent dat je het ook ervaart als een plek als thuis. In die ervaringssfeer in huiselijke sfeer dat je iemand verwelkomt en daarin benadering zoekt. Je

moet niet afstandelijk blijven, want dat merk je wel heel erg in mensen. Je kent de ander niet en dat je dan toch voor distantie kan kiezen.
Open code: welkom, benadering, thuisgevoel

~~*I: Wanneer voelt iemand zich dan thuis?*~~

2.4: Het is een gevoel en klik denk ik. Als je ziet dat iemand echt open is dan voel ik mij thuis. Als iemand het echt vanuit zijn hart er open voor staat dan voel je dat gewoon. Het moet van binnenuit komen.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Welke bijdrage levert de ruimte aan het welkomstgevoel?*~~

2.5: Ja, zet iemand maar in een zwarte kamer of in een gele kamer. Dat heeft ook te maken met de persoon zelf denk ik. Als iemand heel gevoelig is voor of een slechte ervaring heeft bijvoorbeeld met een rode kleur dan kan iemand daar wel anders op reageren dan dat rood voor mij bijvoorbeeld een hele mooie kleur is. Dat is het verschil denk ik. De ruimte en de inrichting is wel belangrijk. Je kan hier bijvoorbeeld vuilnis zetten, maar denk je dat dan de mensen ook naar binnen komen. Als het een beetje opgeruimd en schoon is.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Ja precies. Moet de omgeving ook mooi zijn?*~~

2.6: Ja, wat is mooi? Voor iedereen is dat anders. Het moet wel uitnodigend zijn. Het interieur is wel leidend. Als je ergens komt en net zoals je kleding. ~~Als je bijvoorbeeld ergens gaat solliciteren, dan is het wel belangrijk dat je kijkt waar je gaat solliciteren en welke kleding dan passend is. Je moet je daarop aanpassen. Natuurlijk ben je zoals je bent, maar je gaat niet in iets solliciteren wat niet bij je past.~~
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Ja. Hoe kan de gastheer of gastvrouw ervoor zorgen dat de Turkse gemeenschap zich welkom voelt?*~~

2.7: Basisvaardigheden adviseer ik mensen. Je hebt verbale communicatie, maar ook non-verbale communicatie met mensen. Van een gastvrouw vind ik het belangrijk dat als iemand hier sip of heel moe bij zit dat kan benoemen. Dus u zit er een beetje sip eruit mevrouw of meneer. Dat je op die manier contact maakt en kijkt naar de non-verbale houding van iemand. Als iemand heel vrolijk binnenkomt, dan doet dat waarschijnlijk ook wat met jou. Je moet ook iemand leren kennen en de lichaamstaal van iemand. Dat is wel heel erg belangrijk. Ik ben hier bijvoorbeeld ook een vrijwilliger en je hebt natuurlijk ook je eigen ervaring vanuit jezelf en vanuit je werk weet ik dat ook. Dan heb je ook die vaardigheden en kan je veel van mensen aflezen. Je moet natuurlijk nooit dingen invullen, maar het zegt wel wat over een ander.
Open code: gastheer/gastvrouw, kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de gastheer of gastvrouw ook andere kennis nodig om de Turkse gemeenschap te ontvangen? Zijn er bepaalde?*~~

2.8: Ik denk toch wel de tradities en de culturele achtergronden, want de Turkse gemeenschap heeft natuurlijk Nederland gekozen. Je hebt ook de Turken in Turkije wonen en Turken in Amerika wonen en dat is natuurlijk ook een verschil. Dat heeft ook te maken met of er een eerste of tweede generatie is en in hoeverre iemand geïntegreerd is. Het ligt eraan of iemand ervoor open staat en is iemand wel of

niet gelovig. Je hebt ook christelijke Turken en moslim Turken. Je hebt allerlei Turkse mensen. Het is niet anders denk ik dan contact maken met andere mensen. Je hebt ook dat een Fries uit Nederland anders is dan iemand uit Groningen. Het ligt er dus aan waar je vandaan komt en die heeft ook bepaalde culturele achtergronden. Een brede kennis is denk ik ook zeker handig voor jezelf. Je weet natuurlijk niet of iemand dat draagt. Ik heb twee nationaliteiten en ik heb van beide culturen wat eigen gemaakt.
Open code: diverse culturen, kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw, integratie

~~*I: Willen ze ook graag anders behandeld worden dan de Nederlanders?*~~

2.9: Niet anders, maar ik denk dat er net zoals bij iedereen verschillende verwachtingen kunnen zijn. Bij het ontmoeten van iemand moet er gekeken worden wat die verwachting is van een ander. Iedereen is anders. Kijk jij bent ook anders, misschien is een vriendin van jou weer anders. Iedereen heeft een andere handleiding. Los daarvan is ook ontmoet elkaar daarin. Het is niet alleen dat de gastvrouw niet iemand anders daarin ontmoet, maar de ander ontmoet de gastvrouw daar ook in en is ook nieuwgierig altijd in een ander. Hoe ver ga je daarin mee en hoe ver sta je daarin open. Dat is nogal is verschillend bij de gastvrouw maar ook bij de persoon die tegenover je staat. Het is eigenlijk toenadering zoeken en hoe ver ga je daarin. Soms kan je wel liggen met elkaar en soms kan dat niet.
Open code: geen onderscheid maken, ontvangst, gastheer/gastvrouw

~~*I: Ja dat zul je altijd houden.*~~

~~R: Dat heeft denk ik met je sterke kanten en met je minder sterke kanten te maken. Daar kunnen we heel ver in op in gaan, hoe ver open staat iemand.~~

~~*I: Wat is vaak de drempel voor de Turkse gemeenschap om deel te nemen aan activiteiten?*~~

2.10: Dat er heel veel dingen wat ze verwachten vanuit hun culturele achtergrond niet kunnen vinden. Ook al is het maar één ding. Ook de benadering daar niet in kunnen vinden, waardoor er ook geen contact mogelijk is. Dat kan natuurlijk ook een (v)oordeel van een ander zijn. Dat hoeft natuurlijk niet dat iemand zich zodanig moet zijn dat ze zich helemaal gaat aanpassen aan anderen. Dat moet aan beide kanten. Als je een organisatie bent is het wel belangrijk dat jij je aantrekkelijk maakt als je een product gaat verkopen dat je kijkt naar de behoefte van de consument. Wat vinden ze dan belangrijk? Als je dat gaat onderzoeken, dan komen de mensen wel want dan herkennen ze bepaalde dingen vanuit henzelf.
Open code: drempel, benadering

~~*I: Ja, precies. Wat is hun behoefte aan sociale interactie?*~~

2.11: Ja, uitnodigend zijn daarin. Turkse mensen zullen niet zomaar bij iemand aankloppen en de behoefte hebben om bij iemand langs te gaan. Als er bijvoorbeeld wel activiteiten worden georganiseerd, is dat een sociale prikkel zodat die mensen komen. Het moet wel aansluiten op die behoeften van de mensen. Dat heeft te maken met dat die mensen heel erg gericht zijn op hun eigen empowerment. Ze gaan vanuit hun eigen kracht en ze lossen dingen op vanuit hun eigen netwerk. Dat heeft ook met het geloof te maken, maar ook vanuit de culturele kant dat je zo minder mogelijk een ander daarin belast. Het heeft te maken met de belastbaarheid van een ander. Vaak zie je dat deze mensen vanuit die gedachtengoed ook minder om hulp vragen, omdat ze vanuit hun culturele basis en het geloof hebben geleerd dat je doorgaat en het zelf oplost. Zo niet dan heb je daar je familie voor en heb je je eigen netwerk. Het liefst zo min mogelijk een ander daarin belasten.
Open code: sociale interactie, familie, belastbaarheid

~~*I: Hoe kan je de mensen dan het beste uitnodigen?*~~

2.12: Om samen dingen te doen en hulp te vragen. Ik noem maar even dat je aantal Turkse mannen en vrouwen vraagt en dat je de keuken wil verbouwen. Dat je de mening van hen dan belangrijk vindt en vraagt of zij daarbij kunnen helpen want je hebt hun nodig. Als je aangeeft bij mensen dat je ze nodig hebt en het gevoel geeft dat ze belangrijk zijn dan willen ze wel. Dan gaat iemand helemaal stralen en dan willen ze natuurlijk wel helpen. Je helpt een ander, maar uiteindelijk ook jezelf.
Open code: uitnodigen

~~*I: Ja, precies. Hoe kan er het beste communiceert worden met ze?*~~

2.13: Open. Dat je daar niet hoeft te zitten op een puntje van je stoel van het is een Turk of een Arabier, want iedere Nederlander is ook anders. Je moet daarin elkaar leren kennen. Je moet niet doen alsof je professional bent en alles weet. We zijn mensen dus weten niet alles, maar vraag daar gewoon heel simpel naar. Durf om nieuwsgierig te zijn en vragen te stellen. Dat mis ik vaak bij mensen. Vandaar dat mensen niet zelf de drempel veroorzaken, maar dat de mensen zelf of de organisatie de drempel zelf veroorzaakt door vooroordelen of typeringen te hebben. Het begint bij jezelf en niet bij een ander.
Open code: drempel, benadering

~~*I: Heeft de gemeenschap veel interactie met Nederlanders?*~~

2.14: Ja het is er wel. Mensen hebben vaak een grote familie of netwerk en daardoor is er vaak weinig ruimte voor. Het is niet negatief. Vaak beschouwen mensen van de buitenkant dat mensen geen benadering zoeken. Dat heeft dus te maken met dat ze zo'n grote groepering hebben dat ze daar geen behoefte aan hebben. Het is niet dat ze minder geïntegreerd zijn of dat niet geïnteresseerd zijn in de Nederlandse buurman, maar dat heeft te maken dat de mensen daar geen tijd voor hebben. Ze zijn zo druk met hun neefjes, nichtjes of schoonmoeder dat ze bijna geen tijd meer voor hun zelf hebben.
Open code: sociale interactie, familie

~~*I: En hoe zit dat met de interactie met andere culturen? Is dat hetzelfde?*~~

~~R: Ja, als ik bijvoorbeeld kijk naar een Nederlands gezin met negen kinderen of met twee kinderen. Dat neemt vaak veel maatschappelijke verplichtingen met zich mee, maar ook vanuit jezelf als morele kant. Dat is dan heel logisch toch.~~

~~*I: Ja, hoe is het contact met de buren?*~~

2.15: Jewel, dat wel. Dat heeft ook te maken met hoe iemand er zelf in staat en hoe de buren daarin staan.
Open code: burencontact

~~*I: Dat is een wisselwerking, ja.*~~

~~R: Mensen zijn ook tegenwoordig ook heel achterdochtig, voorzichtig naar elkaar. Je ziet vaak veel negatieve gebeurtenissen in de media en dat zorgt voor een bepaalde beeldvorming. Mensen zijn daardoor voorzichtiger naar elkaar. Iemand kan soms bang of angstig zijn en daardoor al een oordeel vormen. Dat heeft te maken met in hoeverre jezelf daarin hebt ontwikkeld. Turkse mensen zijn niet zo snel bang. Ze hebben best wel wat kennis, vaardigheden en ervaring met negatieve mensen. Als ik dan kijk naar Nederlanders die zijn meer op zichzelf gericht en hebben daar niet zo snel ervaring in. Als ik~~

~~kijk naar een organisatie kan je kijken naar hoe gekleurd het personeel is en wat je missie/visie is. Heb je in je beleid ook een diversiteitsbeleid? Ik schrik van hoe weinig organisaties dat hebben in een multicultureel land.~~

~~*I: Ja, precies. Op welke plekken ontmoet de gemeenschap elkaar?*~~

2.16: De moskee is natuurlijk een ontmoetingsplek. De moskee is gebouwd als huis voor iedereen. Deze moskee is gebouwd met de donaties van de burgers. Het is dus eigendom van iedereen. Het is een groot huis waar iedereen voor allerlei activiteiten kan komen. We hebben religieuze dingen, maar ook de mindere dingen in het leven, zoals het verlies van iemand wordt samengedaan. We kijken niet alleen naar onze leefomgeving op mesoniveau, maar ook op micro- en macroniveau gaan we ook schakelen.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Ja, oké.*~~

2.17: We worden met dat verantwoordelijkheidsgevoel opgevoed als Turkse mensen. Vanuit de wij-verantwoordelijkheid is dat heel normaal voor ons dat we overal gaan helpen. Niet ik, maar wij staat centraal. We doen vanuit maatschappelijk ook heel veel, vanuit vrijwilligerswerk. Het is normaal dat je iets niet betaald doet.
Open code: vrijwilligerswerk

~~*I: En wat van soort vrijwilligerswerk wordt er gedaan?*~~

2.18: Van alles, bijvoorbeeld ik zit hier in het bestuur als secretaresse. Ik doe zowel de financiële kant, de boekhouding, schoonmaak, afwas, naar de burgermeester etc. Op macro- en microniveau doen we van alles. Ik chroom mij ook niet dat doe ik toch thuis ook.
Open code: vrijwilligerswerk

~~*I: Voelt de Turkse gemeenschap zich welkom in Deventer?*~~

2.19: Sommige helemaal niet. Dat heeft te maken met hoe ver jij jezelf hebt eigen gemaakt in Deventer. 9 van de 10 mensen zijn wel tevreden. Je houdt dat er altijd wel één niet tevreden is, maar dit heeft ook te maken met je eigen socialisatie. Als je continu zit te zeuren dan denk ik ook als je niet tevreden dan ga je toch gewoon. Geluk moet je zelf creëren. Mensen denken altijd dat dit komt aanwaaien.
Open code: welkom in wijk

~~*I: Dat is inderdaad niet zo.*~~

~~R: Ja, het geluk ben jij gewoon.~~

~~*I: Welke behoeftes aan voorzieningen heeft de Turkse gemeenschap?*~~

2.20: Ze willen altijd alles zo luxe mogelijk hebben en zo makkelijk mogelijk. Ze willen wel een gebeds- of stilteruimte. Dat is vaak wel de primaire behoefte. Ze willen een ander niet vernederen en dan roepen ze wel ja, maar dat heeft te maken met de beleefdheid en respect voor een ander. Ze willen een ander daar niet in beschadigen. Ze nemen je eigenlijk in bescherming.
Open code: faciliteiten, belastbaarheid

~~*I: Wat is dan de behoefte aan eten en drinken?*~~

2.21: Wereldwijd is de keuken heel breed. Turks eten heeft ook een brede keuken. Onze eetgewoonte is ook heel uitgebreid en ook heel divers. Stiekem wordt ervan buitenaf heel veel eten meegenomen naar de mensen toe, omdat de verwachtingen namelijk vaak niet aansluiten bij de culturele verwachtingen. Hierin de Moskee hebben we ook geïnvesteerd in dat mensen hier kunnen eten en drinken, maar dat verdient zich wel weer terug.
Open code: eten en drinken

~~*I: Wordt er ook veel westers gegeten?*~~

2.22: Zolang het maar halal is dan eten ze alles. Als ik bij mijn buurman op de koffie kom en ik weet dat mijn buurman aan mij denkt en halal eten heeft. Als ik dat weet dan ga ik daar eten en anders ga ik daar niet eten. Dan ga ik niet ja maar of heel anders erbij zitten, maar heel veel mensen zeggen dat niet. Ze willen dat voor een ander niet en daarom zouden ze niet direct zeggen. Ze communiceren indirect en ze willen anderen niet afwijzen. In onze cultuur is dat een afwijzing van iemand en dat is niet oké. Maar ga dat maar mooi inpakken dat je geen tijd hebt of zoiets, maar daar niet persoonlijk iemand in gaat kwetsen. Dat is het dubbele voor ons. Aan de ene kant word je vanuit de wij-gedachtengoed opgevoed en de andere kant het westerse gedeelte probeert je te leren om anders te zijn.
Open code: eten en drinken, wij-cultuur

~~*I: Ja, precies. We willen ons vooral richten op de personen met de leeftijd van 55 tot 65 jaar. Wat is voor deze groep de behoefte aan activiteiten?*~~

2.23: Ik denk wel de uitstraling dat alles van A t/m Z is geregeld. Ze zien wel dat het een witte organisatie is en daarop moet je je inrichten. Als mensen gaan bidden dan hebben mensen een rituele wassing. Als ze dit niet doen dan is hun gebed niet geldig. Daarvoor moeten in de wc's speciale kraantjes zitten dat is tot in de details. Daar moet je voor kiezen om in mee te gaan. Je hoeft niet alles daarop in te richten, maar je moet wel proberen om tot in de details mee te gaan. Als ze weten dat dit soort dingen niet gedaan worden, dan zegt een organisatie eigenlijk dat je niet welkom bent. Als je je niet openstelt voor iemand dan is het niet gemeend. Hoe mooi je het ook kan camoufleren van de buitenkant, mensen geloven dat niet.
Open code: faciliteiten, welkom, uitstraling

~~*I: Welke activiteiten zullen hen dan aantrekken?*~~

2.24: Alles. Als jij je deuren openzet voor anderen dan zien mensen dat en gaan ze er ook naar toe. Ook al ga je samen bowlen, ik noem maar wat, dan komen ze gewoon. Als mensen weten dat de inrichting er is, dan komen ze ook. Als ze weten dat ze hun rituele wassing kunnen doen, kunnen bidden en culturele boeken zijn dan voelen ze zich thuis daar. Mijn thuis is als dingen van mij als mens zijnde herkenbaar zijn. Als je wil veranderen en je kiest daarvoor dan draag je dat ook. Mensen zien dat dan ook.
Open code: activiteiten, thuisgevoel

~~*I: Is er ook een bepaalde behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden? Willen ze graag wat leren?*~~

2.25: Het zijn wel nieuwsgierige mensen. Ze vinden het heel leuk om met hun handen bezig te zijn en om ook dingen buiten te doen, bijvoorbeeld wandelen, een bezoek leggen aan een musea, breien,

samen koken, samen lezen etc. Eigen samen alles, zolang je het maar organiseert en ook samendoet. Mensen willen hier ook alles, zolang je het maar organiseert en samendoet. Mensen komen gewoon. Je moet ze wel medeverantwoordelijk maken daarin. Je moet zeggen dat je het doet voor hen. De vrijwilligers zijn hier ook grenzeloos. Je hoeft iemand maar wat te vragen en ze doen het ook. Je helpt een ander, maar ook jezelf. Een ander kan jou dan ook hulp aanbieden of aanreiken. De westerlingen hangen daar gelijk een prijskaartje aan vast en die prijskaartjes moet je vergeten. Die prijskaartjes moet je stoppen in activiteiten voor iedereen. Mantelzorg is bijvoorbeeld iets vanzelfsprekends, maar nu is het meer vanuit maatschappelijk, overheid of de gemeente dat het een verplichting wordt. Turkse mensen lachen daarom letterlijk, je gaat toch geen vrijwilligerswerk doen. Je zal niet snel zien dat een Turk naar een vrijwilligerscentrale gaan. Dat kennen wij gewoon niet.
Open code: kennis en vaardigheden, creatieve activiteiten, koken, groepsactiviteiten, kosten activiteiten, vrijwilligerswerk

~~*I: Je geeft er eigenlijk geen naam aan.*~~

2.26: Nee, je geeft er eigenlijk geen etiketje aan. Je stigmatiseert het eigenlijk niet, zoals ze het noemen. Dat is eigenlijk ook een manier van hokjes. Ik snap ook wel dat het vanuit het westen wel nodig is, omdat ze heel erg gebaseerd zijn op ik. Dan zie je eigenlijk het grote gat in de maatschappij. Dan heb je de ik personen hier en het wij wordt hier groter. Dan zie je een gat van distantie en hoe komt dat nou? Daar heeft eigenlijk de overheid voor gezorgd door de opvoeding vanuit het ik-perspectief. Dat zie je dan ook vaak doorschieten, zoals het terreur wereldwijd.
Open code: wij-cultuur

~~*I: Klopt, ja. Hoe kan de gemeenschap het best worden geïnformeerd over activiteiten die worden georganiseerd?*~~

2.27: Vanuit de wij cultuur zelf dat zijn ook weer de sleutelfiguren voor ons. Bijvoorbeeld een vrouw als Aisha is heel actief. Ze werkt bij het gemeentehuis, maar is ook heel actief als persoon. Ze gaat overal naar toe en schaamt zich nergens voor. Wij maken dan ook weer gebruik van die mensen. Die zijn er voor iedereen en stralen dat ook uit. Ze zijn ook niet bang om anderen te ontmoeten. Ze zegt ook verbaal letterlijk wat ze denkt, dat ze iets niet weet en kan ook heel kritisch zijn.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Via welke communicatiekanalen kunnen we de gemeenschap het best bereiken?*~~

2.28: Het best is via mond-op-mond reclame dat is het effectiefste. Wij maken hier ook gebruik van Facebook en Whatsapp groepen. Vooral de benadering één op één zoeken is het beste. Als je bijvoorbeeld weet dat iemand een netwerk heeft van 5000 man dan hoef je maar één ding te zeggen en dat weet dit netwerk het al binnen een seconde. Als er iemand is overleden dan hoeft ze het alleen maar te zeggen en dan weet 5000 mensen dit binnen een dag. ~~Het effect is groot dit kan op positieve of negatieve manier zijn. Mensen doen dat ook en ontwikkelen zich daar ook in. Vanuit huis word je zo opgevoed en daarom zijn mensen ook heel krachtig. Zoals Aisha is heel krachtig, maar heeft ook haar zwaktes. Ze kiest er zelf voor, maar tot hoeverre kies je jezelf eigenlijk voor je geluk.~~
Open code: mond-tot-mond reclame, persoonlijke communicatie

~~*I: Ja dat is lastig.*~~

~~R: Voor een groot gedeelte kies je wel zelf voor je geluk denk ik. Voor een Moslima is het eindstation eigenlijk heel duidelijk, maar je lot bepaal jezelf. Dat staat ook letterlijk in de Koran. Je weg daarin kies jezelf, zo vrij ben je.~~

*I: Ik ben eigenlijk aardig door mijn vragen heen.*

R: Eigenlijk is het voor jou heel simpel dat vooral het verschil is tussen ik en wij.

*I: Ja, precies. Heb je verder zelf nog vragen?*

R: Nou ik hoop dat het een beetje duidelijk is voor jou. Ik kan daar zelf heel ver in gaan, maar dan vind ik het wel belangrijk of het wel duidelijk is.

*I: Ja, ik heb er zeker wat van opgestoken. Dan wil ik je hartelijk bedanken voor je tijd en de informatie die je hebt gegeven.*

R: Jij ook bedankt dat je hier bent langsgekomen. Ik heb nog een folder van de moskee daar heb je misschien nog wat aan voor je onderzoek. Zou je die willen hebben?

*I: Ja, graag.*

**Interview 3**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: Zafer Aydogdu (R)
Datum: 16 april 2019

~~*I: Goedemorgen, hartelijk dank dat u tijd heeft kunnen vrijmaken voor dit interview. Ik ben bezig met een afstudeeropdracht voor woonzorgcentrum Humanitas in Deventer. Bent u bekend met de organisatie?*~~

~~R: Ja, ik ken het.~~

~~*I: Ik heb daardoor wat vragen. We willen kijken hoe we de wijk meer kunnen betrekken bij het woonzorgcentrum via activiteiten. Daarom heb ik wat vragen over gastvrijheid, de behoefte aan voorzieningen en wanneer de Turkse gemeenschap zich nou echt welkom voelt. Heeft u vooraf nog vragen?*~~

~~R: Nee hoor.~~

~~*I: Dan ga ik beginnen met het stellen van mijn eerste vraag. Wat betekent gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap?*~~

3.1: Het is een heel breed begrip natuurlijk. De Turken beschouwen zichzelf als een gastvrij volk. Van oudsher is het dat ze ontvankelijk en open zijn naar anderen van andere komaf of ergens anders vandaan. Ze ontvangen en delen alles wat ze hebben. In ieder geval in hun omgang zijn ze ook wat gastvrijer. Het hoort erbij en het is een gewoonte vanuit hun cultuur en geloof. Vroeger had je op het platteland mensen die langskwamen die je niet kende, maar die kon je onderdak aanbieden en zelfs wel maandenlang. Zo hoort het, je moet vanuit je hart en cultuur mensen opnemen. Eten, drinken en onderdak, maar ook gezelligheid en de omgang delen.
Open code: betekenis gastvrijheid, eetcultuur

~~*I: Oké en wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich ergens welkom?*~~

3.2: Als het herkenbaar is en ook vooral als mensen zeg maar gastvrij worden ontvangen. Dus en ja dat heb je ook als er een mooie sfeer is en dat ze voelen dat ze welkom zijn.
Open code: welkom, uitnodigende omgeving

~~*I: Hoe moet dat ontvangst dan zijn?*~~

3.3: Ja, vriendelijk, lief en in ieder geval laten zien dat je welkom bent. Door de manier van doen, koffie of thee aanbieden, eten en drinken, welkom heten, een gezellig praatje houden en niet met een opgetrokken gezicht. Dat voelen ze meteen aan van hier zijn we niet welkom.
Open code: ontvangst, welkom

~~*I: Welke kennis en vaardigheden heeft een gastheer of gastvrouw dan hiervoor nodig?*~~

3.4: Ja, ik denk ook veel meer kennis van de cultuur, hun taal, de belangrijke manieren, de omgang van hoe ga je met elkaar om. Dat maakt nogal wat uit.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Is er een verschil in hoe ze behandelt willen worden vergeleken met de autochtonen?*~~

3.5: Ja, iedereen wil natuurlijk op een juiste manier behandeld worden. Dat zijn toch wel wat verschillende manieren denk ik. Sommigen kunnen toch wat anders overkomen, daarom is communicatie belangrijk.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Welke bijdrage levert de ruimte aan het welkomstgevoel?*~~

3.6: Ja, ruimte is belangrijk. Je moet in een herkenbare ruimte zitten en je moet zowel fysiek als mentaal de ruimte krijgen dat je welkom bent. Het moet niet rumoerig zijn of een ruimte met minder herkenningspunten voor de mensen dan voelen ze zich niet welkom of vrij.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Wat zijn die herkenningspunten dan?*~~

3.7: Ja, iets van hun cultuur, iets van hun mentaliteit of van hun land. Dat soort dingen dan zien ze meteen dit is iets wat ons uitdaagt.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Wat is vaak de drempel van de Turkse gemeenschap om deel te nemen aan activiteiten?*~~

3.8: Ik denk vooral de communicatie. De taal is nog steeds een probleem. Voor ouderen is dit een groot probleem, maar ook de onbekendheid, de bejegening en hoe ze worden ontvangen. Dat soort elementen maken het ons makkelijk om de stap wel of niet te nemen.
Open code: drempel, taal

~~*I: Oké, en hoe kan de organisatie het beste dan inspelen op de Turkse gemeenschap?*~~

3.9: Door meer kennis te maken en mensen te leren kennen. Door af te spreken en mensen een ruimte te geven dat ze daar welkom zijn en daar dingen kunnen doen.
Open code: welkom, benadering

~~*I: Wat zijn de behoeften van de Turkse gemeenschap in Deventer zelf?*~~

3.10: Ja, de Turkse gemeenschap is heel breed natuurlijk, maar als het om iets ouderen gaat die hebben nog wel wat nodig. Dus ze voelen ze zich een beetje afgeschreven, hun beeld, hun organisaties zijn weggeveegd door subsidies en bezuinigingen. Ze zijn minder krachtig om voor zichzelf op te komen door de taal en andere drempels. Vaak weten ze de weg er niet naar toe en isoleren ze zich. Ze willen best wel dingen doen, maar dan vooral dan in eigen kring. Dat is eten/drinken, dat zijn instrumenten om ze bij elkaar te zetten. Het gaat om gezelligheid en om ontmoeting, maar de ontmoetingsruimtes zijn er niet. De buurthuizen zijn er niet meer.
Open code: eenzaamheid, eten en drinken, ontmoeten, ontmoetingsplekken

~~*I: Oké en is er veel behoefte aan sociale interactie?*~~

3.11: Ja, zeker. Ze zoeken elkaar op in een bepaalde omgeving, maar dat is beperkt van aard. Soms als ze naar de moskee gaan of thee gaan drinken dan gaan ze daarna weer naar huis. Thuis zitten ze dan alleen of met hun man en de kinderen zijn al het huis uit. In de buurthuizen zijn de ruimtes beperkt van aard, moeten ze huur betalen, koffie en thee betalen. De mensen en de instituten zijn veranderd. Zoals net onderweg zag ik ook vrouwen die bij elkaar kwamen, maar die gingen regelmatig naar een

voormalig buurthuis en daar hebben te horen gekregen dat daar niet meer terecht konden, aangezien ze geen huur meer kregen van de gemeente. Ja en dan gaat het om 25 euro per week, per maand of per keer. Men doet daar moeilijk over en dan raken ze geïrriteerd van waarom kunnen wij geen gebruik meer maken van dit gebouw.
Open code: sociale interactie, ontmoetingsplekken

~~*I: Ja, precies.*~~

3.12: Zulke ontmoetingsruimtes zijn een probleem, want ze kunnen niet overal terecht. Ja, in de moskee, maar die zijn ook beperkt. Ze zijn ook alleen voor bepaalde mensen toegankelijk en voor bepaalde niet. De eigen verenigingen zijn er nauwelijks. Ook met jongeren gaat het moeizaam. Het is daarom best handig om wat te doen voor de ouderen en Humanitas kan daarin van betekenis zijn. Daar hebben wij in het verleden ook over gehad met diverse zorginstellingen. Om ook de binding te krijgen tussen de mensen. Ze willen ook graag informatie over hun oude dag hoe ze die vorm kunnen geven. Dat kennismaken met instituten, zoals instellingen als Humanitas en Solis. Er is nu één bewoner in Humanitas met een Turkse achtergrond.
Open code: ontmoetingsplekken, diverse culturen

~~*I: Ja, klopt.*~~

~~R: Zo ver is het gekomen. Ik ben overal bij betrokken dus ik weet van alles.~~

~~*I: Ja, precies. Hoe is de interactie met personen van de Nederlandse cultuur?*~~

3.13: Er is minder contact. We hadden eerder ouderstichtingen en daar hadden we een platform voor samen met bijvoorbeeld Molukse ouderen of Surinamers. Dat werkte en daar kwamen we bij elkaar met begeleiders of ondersteuners. Ze zaten ook wel in een stichting samen met Nederlandse, maar dit is allemaal opgeheven door de jaren heen is dit wegbezuinigd. Nu is er geen binding meer en ook met andere culturen is er geen binding meer. De bezuinigingen zijn nogal ingrijpend geweest en daarom zou het leuk zijn dat Humanitas een ruimte biedt voor groepen of ouderenorganisaties.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ja, precies daar gaan we naar kijken. Op welke plekken ontmoeten ze elkaar nu dan wel?*~~

3.14: Ja, bij de Jumbo. Een groep gaat daar heen en drinken ze daar koffie en thee, maar daar staan ze te praten. Ze gaan ook wel naar de moskee, maar daar zijn niet echt activiteiten voor ze. Iedereen denkt aan anderen of ze hebben daar geen mankracht of ideeën voor. Toen er nog stichtingen bestonden ouderenwerk Deventer daar hadden we begeleiding en ondersteuning van het budget. Toen organiseerden wij wat activiteiten. We hadden debatten, lezingen of we gingen er op uit. Onderwerpen zoals huishouden, Alzheimer, Nederlandse taal hebben we daar aangekaart. Daarvoor zijn er geen middelen meer voor.
Open code: ontmoetingsplekken, activiteiten, kennis en vaardigheden

~~*I: Ja, precies. Voelt de Turkse gemeenschap zich welkom in Deventer?*~~

3.15: Inmiddels zijn ze wel ingeburgerd in Deventer. Alleen zitten sommige mensen tussen twee landen in. Sommigen gaan zes maanden naar Turkije en komen dan terug. Dat maakt het ook lastiger dan hangen ze ook tussen twee culturen in en dat is het punt.
Open code: integratie

~~*I: Hoe kan er worden ingespeeld op het thuisgevoel?*~~

3.16: Deventer is een mooie stad en daarom kunnen ze moeilijk afstand nemen. Ze zitten tussen twee landen. In Turkije voelen ze zich thuis maar ook in Nederland. Beide landen zijn thuislanden voor ze.
Open code: integratie

~~*I: Wanneer voelen ze zich dan echt thuis?*~~

3.17: Dat is een moeilijke vraag. Wanneer ze denk ik volledig onderdeel uitmaken van de samenleving. Nu maken ze niet echt onderdeel uit. Ze leven met hun gedachten nog steeds in Turkije. In hun hoofd zitten ze in Turkije en ze dromen nog steeds over Turkije over dorpen die er niet meer zijn. Ze kijken Turkse televisie en volgen het nieuws daar, maar niet in Nederland en dat is het probleem. Ze weten maar weinig van Nederland af en ook de stad. Ze voelen zich thuis want het is een mooie stad, maar ze weten niet veel over de historie en cultuur van deze stad.
Open code: thuisgevoel, integratie

~~*I: Welke behoeftes heeft de Turkse gemeenschap aan voorzieningen?*~~

3.18: Heel veel, maar ze hebben vooral behoefte aan ontmoetingsruimtes. Een gezellige ontmoetingsruimte waar ze kunnen koken, eten, drinken en ook gezellige feestjes kunnen organiseren. Informatie over hun oude dag, gezondheid, een beetje beweging en eigenlijk dat soort dingen hebben ze nodig.
Open code: ontmoeten, activiteiten, koken, kennis en vaardigheden

~~*I: Wat is dan de behoefte op het gebied van eten en drinken?*~~

3.19: Ja, vooral hun eten en drinken. Zij maken liever zelf hun eten vanuit hun gewoonte, gebruik en geloof. Het is lastig om ander soort eten te eten. Onder jongeren verandert dit steeds meer, maar bij de iets ouderen is het nog steeds zo.
Open code: eten en drinken

~~*I: Vinden ze het dan ook leuk om nieuwe gerechten te leren koken?*~~

~~R: Nouja, sommigen vinden dat wel leuk.~~

~~*I: Welke activiteiten zal de Turkse gemeenschap aantrekken?*~~

3.20: Wat laagdrempelige activiteiten, het moet niet te hoog gegrepen zijn. Lezingen en debat zitten ze niet op te wachten. Het is vervelend voor hun, het gaat meer om basisactiviteiten. Misschien wat gezellige dingen in combinatie met bijvoorbeeld leren schilderen.
Open code: activiteiten, creatieve activiteiten

~~*I: Het zijn dus meer de praktische activiteiten?*~~

~~R: Ja, de praktische zaken.~~

~~*I: Oké, en welke activiteiten doen ze veel?*~~

3.21: Ze zijn niet echt met hobby's of zoiets vertrouwd. Deze mensen lezen niet. Ze kijken wel Turkse televisie of ze zijn meer bezig met religieuze dingen met bezinning. Ze koken vooral veel.
Open code: activiteiten

~~*I: Dus het eten staat eigenlijk centraal?*~~

~~R: Ja. Af en toe gaan ze ook naar elkaar toe. Vroeger kwam het vaak voor, maar nu is het minder geworden. De banden zijn onderling ook een beetje weggezakt.~~

~~*I: Wat is de behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?*~~

3.22: Ze willen wel meer weten over dingen. Ze vragen wat de rechten en plichten zijn, wat krijgen wij ervoor terug of wat moeten wij doen. Dat soort zaken als verzekeringen, belastingen en uitkeringen. Veel hebben een laag inkomen. Sociaaleconomisch zitten ze aan de onderkant van de samenleving en dat moeten ze proberen om rond te komen. Als ze die aanvulling krijgen, is dat ook niet voldoende. Ze willen ook geen schulden hebben. In die zin in het sociaaleconomisch probleem groot.
Open code: kennis en vaardigheden, kosten activiteiten

~~*I: Dus als er activiteiten worden georganiseerd moet er ook rekening worden gehouden met hun financiële situatie?*~~

3.23: Ja, met hun inkomen. Eén euro is te veel voor hen, ze klagen al om 50 cent.
Open code: kosten activiteiten

~~*I: Ja, bij Humanitas is de koffie en thee gratis voor iedereen. Hoe dient er rekening te worden gehouden met de Turkse tradities?*~~

3.24: Ja, dat is wel handig als je daar rekening mee houdt. Je hebt verschillende tradities en per streek kan dit anders zijn, maar de tradities moeten wel gekoesterd worden. Bij sommige mensen is wel behoefte aan het vieren van de Ramadan, maar het wordt ook veel in eigen kring gevierd. Niet iedereen doet dat op zijn of haar eigen manier.
Open code: tradities

~~*I: Wat is voor de Turkse gemeenschap een uitnodigende omgeving?*~~

3.25: Ja, het moet niet te sober zijn. Dus het gebouw dient uitnodigend te zijn. Het moet niet op een ziekenhuis lijken. Een verpleeghuis of een bejaardentehuis kan best demotiverend zijn. Als ik Humanitas binnenloop dan zijn de gangen niet echt uitnodigend voor heel veel mensen. Dan moeten wij een ander soort ruimte hebben die wel uitnodigend is om er te zijn en om dingen te doen.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Waar zit dat dan in?*~~

3.26: Kleurgebruik, reuk en hoe vol het is. Als het te vol is dan neemt het druk met zich mee en kan het demotiverend zijn. Ook veiligheid is belangrijk.
Open code: uitstraling

~~*I: Waar moet de organisatie rekening mee houden bij de inrichting van faciliteiten?*~~

3.27: Voor sommige mensen is hun geloof is heel belangrijk. Ze vallen vaak terug op hun cultuur en geloof. Zij willen vijf keer per dag bidden om een voorbeeld te geven 's morgens, 's middags en 's avonds. Zij hebben dan een rustige plek nodig om dit te doen.
Open code: faciliteiten

~~*I: Wat zal nou echt de Turkse gemeenschap aantrekken om Humanitas te bezoeken?*~~

3.28: Ja, het is een stichting en dus is het minder bekend bij ze. Het heeft als beeld dat het een bejaardencentrum is. Het is dus niet zo want ze bieden ook heel veel andere dingen, maar dat moet voor ze duidelijk zijn. Het betekent ook dat je op de gang gezichten moet hebben. Je moet Turkse bediening, verpleegkundigen of artsen hebben. Dat geeft het idee van hier zitten ook Turken.
Open code: uitstraling, beeld van Humanitas

~~*I: Dus het is ook belangrijk dat het personeel hierop wordt ingespeeld?*~~

3.29: Ja, dat is zeker belangrijk. Ze komen bijvoorbeeld naar de gemeente toe, omdat ze mij kennen. Bij de receptie vragen ze eerst naar mij en dan naar anderen. Het belangrijkste is dus denk ik dat Humanitas iemand moet aanstellen die hen ontvangt en begeleidt. Dat is eigenlijk een vertrouwenspersoon. Dat hebben andere zorginstellingen ook, zoals het Sint Jozef.
Open code: vertrouwelijkheid, sleutelfiguren

~~*I: Ja, die hebben een speciale afdeling toch?*~~

~~R: Ja, klopt. Ik was daar gister nog.~~

~~*I: Hoe kan de gemeenschap het beste geïnformeerd worden over activiteiten die worden georganiseerd binnen Humanitas?*~~

3.30: Je hebt daar bepaalde mensen, stichtingen en verenigingen voor die informatie kunnen doorgeven.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Wat van verenigingen zijn dat dan?*~~

3.31: Culturele verenigingen, religieuze verengingen, stichtingen. Eigenlijk dat soort dingen. Sleutelfiguren heb je ook.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Is het belangrijk om sleutelfiguren in te zetten?*~~

~~R: Ze zijn belangrijk, maar ze zijn ook minder belangrijk geworden. Hun rol is vervaagd door de jaren.~~

~~*I: Welk communicatiemiddel kan het beste worden ingezet om de doelgroep te bereiken?*~~

3.32: Bellen is het beste, maar dan speelt de taal ook een rol. Je moet het mond-op-mond brengen of je moet die mensen uitnodigen voor een gesprek of bijeenkomt met culturele inslag. Daar praat je over. Zoals de vereniging Vrouwen voor Elkaar heeft vaste tijden en dan komen ze ook. Dat zou je ook kunnen doen voor de Turkse gemeenschap. De oudere bevolking was vroeger veel actiever toen ze een eigen ruimte hadden, maar nu zijn ze het een beetje vergeten. Het verenigingsbelang staat voorop. Het beste is dat je bij Humanitas hen de ruimte geeft.

Open code: telefonisch contact, mond-op-mond reclame

~~*I: Oké, ja.* Wat is eigenlijk de grootste stap voor hen op bij Humanitas op bezoek te gaan?~~

3.33: Er moet een reden zijn. Zonder aanleiding hebben ze geen doel. Waarom moeten ze het gebouw binnengaan. Het is een gebouw voor hen en dat zegt niks. Ze kennen het niet en weten niet wat daar gebeurt.
Open code: drempel

~~*I: Dan ben ik eigenlijk aardig door mijn vragen heen en heb ik nog één slotvraag. Welke tips zou u verder Humanitas nog meegeven?*~~

3.34: Ja, ik denk dat Humanitas toch een netwerk moet hebben. Als je geen netwerk hebt dan is het heel lastig rondom de gemeenschap.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Ja, precies. Dus ze moeten eigenlijk gewoon iemand in dienst nemen die veel kennis heeft over de gemeenschap?*~~

3.35: Ja, dat is het beste een sleutelfiguur. Die geef je een opdracht.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Dient het andere personeel ook opgeleid te worden hierin?*~~

3.36: Aan elke organisatie is het noodzakelijk om dat te doen. Dat geldt ook voor bijvoorbeeld de gemeente of Saxion. Iedereen moet wat weten over de cultuur, achtergronden en samenleving. Ik zelf ook op Saxion gewerkt om allochtonen aan te trekken.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Waar heeft u precies dan gewerkt?*~~

~~R: Ja ik heb van alles gedaan. Ik heb zelf lesgegeven, maar ook studenten aan getrokken, intakes gedaan, sollicitatiegesprekken, culture ethiek heb ik gegeven. Dat soort dingen heb ik gedaan.~~

~~*I: Leuk! Heeft u verder nog vragen?*~~

~~R: Nee, wij zijn zelf ook bezig met instellingen om de Turkse gemeenschap te betrekken. Het moet niet commercieel zijn, maar het moet vooral vanuit ouderen zelf gaan. Om ze met elkaar in contact te brengen, moet er misschien één of twee keer wat georganiseerd worden.~~

~~*I: Ah, oké. Dan wil ik u nog hartelijk danken voor het interview. Ik heb er veel van opgestoken.*~~

~~R: Ja, graag gedaan.~~

**Interview 4**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: buurtbewoner 1 (R)
Leeftijd: 55 jaar
Datum: 23 april 2019

~~*I: Goedemorgen, heel fijn dat u een interview met mij wil houden. Ik heb vanmorgen al even over mijn afstudeeropdracht gehad en ik wil graag een aantal vragen stellen over gastvrijheid en de behoeften in de wijk Keizerslanden. Heeft u vooraf nog vragen?*~~

~~R: Nee, hoor.~~

~~*I: Zou ik het interview mogen opnemen? Ik gebruik de opname alleen om het interview te kunnen uittypen.*~~

~~R: Ja, is goed.~~

~~*I: Wat is uw leeftijd?*~~

~~R: Ik ben 55 jaar oud.~~

~~*I: Hoelang woont u al in de wijk Keizerslanden?*~~

~~R: Even denken hoor. Vanaf mijn achttiende jaar.~~

~~*I: Dat is dan al een tijdje ja. Wat betekent gastvrijheid voor u?*~~

4.1: Gastvrijheid is ja dat je voor iedereen open staat en klaar staat. Wij zijn gewend aan die dingen. Dat iedereen bij je welkom is.
Open code: betekenis gastvrijheid

~~*I: Ja precies en wanneer voelt u zich ergens welkom als u binnenkomt?*~~

4.2: Tot nu toe heb ik geen problemen gehad. Ik voel me altijd wel welkom.
Open code: welkom

~~*I: En hoe zou u dan ontvangen willen worden?*~~

4.3: Ja, gewoon met respect zeg maar. Met name met respect.
Open code: ontvangst

~~*I: Hoe kan de gastheer of gastvrouw ervoor zorgen dat u zich welkom voelt?*~~

~~R: Het ligt eraan de persoon, toch?~~

~~*I: Ja.*~~

4.4: Het ligt aan de persoon hoe ze je dan aankondigt zeg maar.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Hoe zou u dan niet ontvangen willen worden? Wanneer voelt u zich dan ergens niet welkom?*~~

4.5: Dat iemand afstandelijk is dat iemand niet aankondigt wie het is. Een beetje afstandelijk gewoon. Met een grote glimlach en met open armen dat is met name belangrijk. Als iemand niet naar je kijkt dan is dat niet goed.
Open code: ontvangst, gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de gastheer of gastvrouw nog bepaalde kennis en vaardigheden nodig?*~~

~~R: Bedoel je puur voor Humanitas of?~~

~~*I: Om gewoon mensen te ontvangen eigenlijk.*~~

4.6: Ik vind het wel belangrijk dat ze wel kennis erover hebben dat ze wel weten hoe ze gasten moeten ontvangen.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I:* Hebben ze ook bepaalde kennis over de cultuur nodig?~~

4.7: Ik vind het wel belangrijk, want alle culturen zijn anders en je hebt verschillende buren zeg maar.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Zit er daadwerkelijk een verschil tussen de Turkse gemeenschap en de Nederlandse gemeenschap hoe ze ontvangen willen worden?*~~

4.8: Ja, eigenlijk vind ik dat de Turkse mensen en de Nederlandse mensen met respect moeten worden ontvangen. Verder weet ik het niet. Als je met respect en gastvrij wordt ontvangen en er met je wordt gepraat dan vind je dat leuk. Als iemand maar een beetje naar je zit te kijken dan vind je dat ook niet leuk en is het afstandelijk. Je moet het aan de andere mensen laten zien dat je ze met respect behandeld. Zo iemand ben ik wel Anouk. Als iemand bij mij is dan wil ik met een open hart en een glimlach de persoon ontvangen. Als ik iemand niet ken dan laat ik toch zien dat ik iemand niet ga oordelen van die is zo en die is zo. Je moet eerst de mensen leren kennen.
Open code: ontvangst, gastheer/gastvrouw

~~*I: Ja, precies.* Heeft de ruimte ook invloed op of u zich ergens welkom voelt?~~

4.9: Ja, vind ik wel. Warmte is echt belangrijk.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Oké, warmte.*~~

4.10*:* Warmte en vertrouwen vind ik echt belangrijk als je bij een persoon komt. Dan heb je er zelfvertrouwen bij zeg maar.
Open code: vertrouwelijkheid

~~*I: Ja, precies. Hoe moet de ruimte er bijvoorbeeld uit zien?*~~

~~R: Als je iemand uitnodigt, bedoel je?~~

~~*I: Ja.*~~

4.11: Ik vind dat niet zo belangrijk. Bij mij gaat het echt om de persoon die mij aankondigt en waar ik mee praat. Ruimte vind ik niet zo belangrijk, het gaat meer om de persoon eigenlijk.
Open code: uitnodigende omgeving, gastheer/gastvrouw

~~*I: Ja, duidelijk. Wat zijn u behoeften in de wijk Keizerslanden?*~~

~~R: Het gaat puur om Turkse mensen toch?~~

~~*I: Ja.*~~

4.12: Ik vind ook dat bij het bejaardentehuis het Sint Jozef heel weinig activiteiten worden gedaan. Ik ken daar een paar mensen die daar zijn. Ik heb ook als activiteitenbegeleider op Colmschate bij PW Jansen gewerkt. Dus daar heb ik het verschil gezien dat ze daar ook heel veel dingen doen, ondanks dat de mensen het niet willen, toch doen ze dat. Bij de Turkse gemeenschap doen ze dat niet. Bij de activiteiten heb ik ook echt gemerkt dat mensen zeggen dat ze moe zijn of geen zin hebben. Je moet de mensen ook stimuleren en met liefde dwingen om die mensen activiteiten te laten doen. Dat vind ik belangrijk.
Open code: activiteiten, stimuleren

~~*I: Voelt u zich thuis in Keizerslanden?*~~

4.13: Ik wel, ja.
Open code: welkom in wijk Keizerslanden

~~*I: Is dat thuisgevoel belangrijk voor u?*~~

~~R: Ik vind het wel belangrijk ja.~~

~~*I: Wanneer voelt u zich dan ergens thuis?*~~

4.14: Wanneer ik me thuis voel is als ik bijvoorbeeld hier ben en ik voel me veilig dan voel ik mij gewoon thuis.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Dus veiligheid is belangrijk?*~~

4.15: Ja, veiligheid is belangrijk en vertrouwen in de plaats.
Open code: veiligheid

~~*I: Waar zit die veiligheid dan precies in?*~~

4.16: In de mensen.
Open code: veiligheid

~~*I: Dus niet zo zeer in hoe de ruimte eruit ziet?*~~

4.17: Ook wel hoe het eruit ziet en ook het vertrouwen van de mensen.
Open code: vertrouwelijkheid, veiligheid

~~*I: Dus we hadden het over het thuisgevoel en veiligheid zit hem alleen in dat mensen vertrouwelijk zijn?*~~

4.18: Ja, omgeving vind ik ook belangrijk.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Hoe speelt de omgeving dan in op die veiligheid?*~~

4.18: Ik voel mij hier bijvoorbeeld wel veilig in Humanitas.
Open code: veiligheid

~~*I: Heeft dat dan te maken met dat de ruimte afgesloten is of juist open is?*~~

4.19: Nee, juist open. Ik houd niet van een afgesloten ruimte.
Open code: veiligheid

~~*I: Oké, open ruimte. Hoe ervaart u het sociale contact in de wijk?*~~

~~R: Qua buren of in het algemeen?~~

~~*I: In het algemeen.*~~

4.20: In het algemeen ben ik best wel sociaal. Ik ga ook naar instellingen enz. heen.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ja, en heeft u dan vooral contact met de eigen cultuur?*~~

4.21: Nee, multicultureel. Ik houd niet alleen van de Turkse cultuur, maar ook van andere culturen leren kennen. Ik vind dat heel belangrijk.
Open code: sociale interactie

~~*I: Zou u nog meer interactie willen hebben met personen?*~~

4.22: Nee, ik heb eigenlijk voldoende interactie.
Open code: sociale interactie

~~*I: Op welke plekken ontmoet u dan andere personen?*~~

4.23: Ik ga naar Humanitas, naar de Zandweerd en naar de Elegast heen. Er zijn ook nog andere plekken, maar omdat we hier vaak best wel druk zijn.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Ja, leuk!*~~

~~R: Dus drie vaste plekken heb ik wel.~~

~~*I: En voelt u zich verbonden met de wijk?*~~

4.24: Ja, wij wonen wel in een mooie wijk. Ik vind Keizerslanden wel een mooie wijk.
Open code: welkom in wijk Keizerslanden

~~*I: Zou er in de wijk nog meer moeten worden ingespeeld op de Turkse tradities?*~~

~~R: Ik weet het eigenlijk niet.~~

~~*I: Zijn er nog bepaalde dingen die missen in de wijk?*~~

4.25: Anouk, ik wil heel graag dat er niet alleen voor de Turkse mensen, maar ook voor de andere buitenlandse mensen er gezamenlijk leuke dingen worden georganiseerd. Niet alleen speciaal voor dit land.
Open code: diverse culturen

~~*I: Nee, precies. Dus eigenlijk gewoon dat groepen samen worden gebracht?*~~

4.26: Ja, dat vind ik heel belangrijk. Samenleven gewoon vind ik heel belangrijk.
Open code: diverse culturen

~~*I: Wat zijn u behoeftes aan voorzieningen?*~~

4.27: Misschien zou het ook leuk zijn om dingen te doen voor kinderen. Meer ook voor de Turkse ouderen wordt niet zoveel gedaan. Ze zitten, eten, drinken en gaan niet zo vaak de deur uit. Als je komt dan zeggen ze van nee we hebben hier pijn en daar pijn. Ze moeten gewoon in beweging blijven.
Open code: stimuleren, kinderen

~~*I: Oké, en welke activiteiten is dan behoefte aan?*~~

4.28: Ja, iets van gym, sporten of een wandeling maken. Activiteiten die zorgen dat ze in beweging blijven.
Open code: beweging

~~*I: Zijn er daarnaast nog andere activiteiten die ze zullen aanspreken?*~~

4.29: Ja, bijvoorbeeld kleien, zingen of gewoon een kopje koffie of thee drinken.
Open code: creatieve activiteiten, muziek, eten/drinken

~~*I: Zijn het dan vooral de activiteiten die ze aantrekken om met hun handen bezig te zijn?*~~

4.30: Ja, zoals wat ik net zei bijvoorbeeld kleien en naaien.
Open code: creatieve activiteiten

~~*I: Welke activiteiten zullen u dan juist aantrekken?*~~

4.31: Ik vind de gezelligheid het leukst. Ik zou gewoon gezellig een kopje koffie of thee willen drinken en activiteiten waar ik met mijn handen mee bezig ben.
Open code: eten/drinken, ontmoeten, creatieve activiteiten

~~*I: Wat is de behoefte aan eten en drinken?*~~

4.32: Er is niet zo zeer een behoefte aan voorzieningen met eten en drinken.
Open code: eten/drinken

~~*I: Waar zou rekening mee moeten worden gehouden bij het aanbieden van eten en drinken?*~~

4.33: Het moet wel Halal zijn, maar verder eten we van alles wel. De oudere generatie is wel meer van de Turkse gerechten, maar de wat jongeren eten van alles eigenlijk wel.
Open code: eten/drinken

~~*I: Heeft u ook een behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?*~~

4.34: Nee, dat niet zo zeer.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Hoe moet het personeel inspelen op het organiseren van activiteiten?*~~

4.35: Ze moeten de mensen wel willen helpen en open staan om mensen te leren kennen.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Wat zou de Turkse gemeenschap aantrekken om Humanitas te gaan bezoeken?*~~

4.36: Het zou ook leuk zijn als er op feestdagen iets voor ze wordt georganiseerd, zoals op tweede paasdag of met Hemelvaart. Om dan groepen uit te nodigen en samen te gaan zingen of eten bijvoorbeeld. Ze maken dan meer kennis met de organisatie en zullen dan ook vaker komen als ze het leuk vinden.
Open code: feestdagen, muziek

~~*I: Dat zou ook kunnen inderdaad. Om de mensen hier naar binnen te halen, dienen ze ook uitgenodigd te worden. Hoe kan u het beste worden uitgenodigd om Humanitas te bezoeken?*~~

4.37: Door ze een e-mail te sturen, te bellen of een flyer rond te sturen. De taal is soms wel een probleem en daardoor kan je mensen misschien bereiken door de familie. Als je ze belt dan is er vaak wel een familielid die wel Nederlands kan of dat een familielid de activiteiten ziet en dit door verteld aan de familieleden.
Open code: taal, telefonisch contact

~~*I: Welk communicatiemiddel kan dan het best worden ingezet?*~~

4.38: Ik denk wel door ze persoonlijk te benaderen.
Open code: persoonlijke communicatie

~~*I: Wat is vaak de drempel voor de Turkse gemeenschap om deel te nemen aan activiteiten?*~~

4.39: Ik denk toch wel de taal en het vertrouwen.
Open code: drempel

~~*I: Dan heb ik nog één vraag en dat is welke tips zou u Humanitas nog meegeven om activiteiten te organiseren?*~~

4.40: Om een tolk in te zetten, aangezien de taal vaak een probleem is. De tolk kan de mensen dan te woord staan en ze helpen. Ik heb gemerkt bij mijn werk dat het wel heel belangrijk is dat er een tolk is, zodat mensen dingen ook begrijpen. Het is ook een soort vertrouwenspersoon voor ze.

Open code: tolk, vertrouwelijkheid

~~*I: Dient deze persoon dan ook ze te ontvangen?*~~

4.41: Ja, dat is wel heel belangrijk om ze te begeleiden.
Open code: begeleiding

~~*I: Oké, dan ben ik nu aan het einde gekomen van het interview. Heeft u zelf nog vragen?*~~

~~R: Nee~~

~~*I: Dan wil ik je hartelijk danken voor je tijd. Ik ben zeker weer meer te weten gekomen over de Turkse gemeenschap en daar wil ik je heel erg voor bedanken.*~~

~~R: Graag gedaan.~~

**Interview 5**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondenten: buurtbewoner 2 (R) en buurtbewoner 3 (R)
Leeftijden: 57 en 58 jaar
Datum: 23 april 2019

~~*I: Hartelijk dank dat jullie met mij een interview willen houden. Ik heb vanmorgen al verteld waar mijn interview over gaat en ik wil graag meer weten over wat jullie verstaan onder gastvrijheid en wat de behoeftes zijn in de wijk.*~~

~~R: Nee.~~

~~*I: Vinden jullie het goed als ik het interview opneem, zodat ik het later kan uittypen? De opname wordt alleen gebruikt voor mijn afstudeeronderzoek.*~~

~~R: Ja, is goed.~~

~~*I: Ik zou graag van beide van jullie antwoord willen hebben op mijn vragen. Ik zou proberen om zo goed mogelijk de vragen uit te leggen.*~~

~~R3: Ja, makkelijke woorden gebruiken.~~

~~*I: Wat is jullie leeftijd?*~~

~~R2: Ik ben geboren in 1961, dus 57.~~

~~R3: Ik ben denk 58, ik ben geboren in 1961.~~

~~*I: Hoelang woont u al in de wijk Keizerslanden?*~~

~~R2: Ik woon 20 jaar in Keizerslanden, maar ik ben hier in Nederland in 1977 gekomen. Dus 42 of 43 jaar zoiets.~~

~~*I: Ja, ongeveer inderdaad.*~~

~~R3: Voor mij 35 jaar.~~

~~*I: Dat is al een tijdje. Helemaal goed. Ik ga een aantal vragen stellen. De vragen mogen jullie op jezelf betrekken of over de Turkse gemeenschap in het algemeen. Dit is wat jullie zelf prettiger vinden. Wat betekent gastvrijheid voor u?*~~

5.1: Dat is voor Turkse mensen heel belangrijk om gastvrij te zijn. Visite is bij ons altijd welkom. Als je een afspraak hebt of zonder afspraak het mag altijd. Als je thuis bent dan ben je welkom. Dat is heel belangrijk bij ons.
Open code: betekenis gastvrijheid

5.2: Dat is wel heel verschillend met de Nederlandse mensen bij ons.
Open code: betekenis gastvrijheid

~~R2: Maar tegenwoordig onze kinderen zijn niet zo gastvrij~~.

~~*I: Ja, merken jullie dat daar echt een verschil in zit tussen jullie kinderen en jullie?*~~

5.3: Die hebben meer eigenlijk allebei. Een beetje Turkse cultuur en een beetje Nederlandse cultuur hebben ze. Dus wat ze leuk vinden, nemen ze mee en wat ze niet leuk vinden, nemen ze niet mee.
Open code: integratie

5.4: Ook makkelijk nee te zeggen en dat komt vanuit de Nederlandse kant. Als wij bezoek hebben dan maken wij veel dingen klaar, want dat vinden wij leuk. Onze kinderen zeggen dan dat we niet zoveel hoeven te doen en dat het niet nodig is. Wij zeggen geen nee. Onze kinderen zijn een beetje anders dan ons. Eigenlijk niet hetzelfde als Nederlanders en niet hetzelfde als ons, maar een beetje er tussenin.
Open code: eetcultuur, integratie

~~*I: Ja, eigenlijk er een beetje tussenin.*~~

5.5: Wij kunnen eigenlijk geen nee zeggen. Dat is heel goed voor onze kinderen dat ze wel nee kunnen zeggen. Als je iets vraagt, misschien heb je geen tijd, maar dan zeg je nee. Dat moeten wij ook leren, maar onze kinderen leren dat wel.
Open code: wij-cultuur

~~R3: Dat gaat niet he, wij zijn zo opgegroeid.~~

~~*I: Ja, wanneer voelt u zich ergens welkom?*~~

~~R3: In Nederland of?~~

~~*I: Ja, als u bijvoorbeeld bij een organisatie komt.*~~

~~R2: Nou bij een organisatie ben je altijd welkom denk ik.~~

5.6: Ja, dat voel je wel hoor. Ik was een vrijwilliger bij een buurthuis, maar één andere vrouw wilde niet veel buitenlandse mensen. Als ze net had schoongemaakt dan moest je eerst buiten wachten, voordat het droog was. Dan gaan wij zitten wachten. Toen zij er was, ging het buurthuis bijna dicht omdat niemand kwam. Toen kwam er een andere gastvrouw en zij was heel actief. Zij vroeg of ze wilden komen helpen, want ze wilde niet dat het buurthuis ging sluiten. Ze vond het leuk voor de buurt. Ik heb heel veel gedaan, zodat ze zich niet opgesloten voelde. Later ben ik er ook mee gestopt, maar nu weet ik niet meer welke activiteiten er zijn. Ik ben bijna 14 jaar daar vrijwilliger geweest voor de buurt.
Open code: welkom, vrijwilligerswerk

5.7: Later hebben wij het overgenomen en daarna heeft de gemeente bezuinigd op buurthuizen. Ze hebben gezegd dat buurthuizen gesloten moeten worden en hebben ze weinig buurthuizen achtergelaten. De gemeente moet buurthuizen financieel steunen. Toen hadden we wel veel activiteiten en elke maand een ander land activiteit. Dit is wel jammer.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Worden deze buurthuizen gemist?*~~

5.8: Ja, tuurlijk. Laatst zag ik een Turks echtpaar en ik vroeg wat ze gingen doen. Ze hebben daar gestimuleerd om twee keer in de week om bij elkaar te komen en over dingen te praten. Wij zitten hier

een paar uur, hebben het gezellig en praten over allerlei onderwerpen. Een uurtje wandelen is ook heel leuk voor ouderen met een Turkse afkomst
Open code: ontmoetingsplekken

5.9: Buurthuizen zijn goed voor de wijk, want wij doen heel veel dingen daar. Het huis van de buurt. Ik wil heel veel meedoen, want ik wil niet dat ze dichtgaan. Onze kinderen groeien daarop.
Open code: ontmoetingsplekken

5.10: Niet alleen voor de allochtonen, maar ook voor de Nederlandse mensen.
Open code: diverse culturen samenleven

~~R3: Wij doen van allerlei multiculturele activiteiten.~~

~~*I: Wat is voor jullie een warm ontvangst?*~~

5.11: Een lachend gezicht, als je iemand tegenkomt en dan welkom zegt met een glimlach. Dat is heel belangrijk, belangrijker dan alles. Dat voel je en dan ben je welkom.
Open code: ontvangst, welkom

~~*I: En hoe is dat voor u? Wat is voor u een warm ontvangst?*~~

5.12: Als je welkom zegt en je lacht tegen mensen. Wij zijn Turkse mensen en er wordt veel gediscrimineerd. Als ze niks zeggen dan voel je ook. ~~Ik heb dat veel gezien bij de Albert Heijn en de Plus dat ze heel anders doen tegen buitenlandse mensen. Een donker jongentje van negen of tien jaar en hij had twee dingen gezocht en hij wist niet hoe een zakje moest vragen. Hij wilde een zakje en beeldde dat uit. Dus ik zei van hij wil een tasje en zei zij van nee we hebben hier geen tasjes. Dus ik zei van ik geef jou wel een tasje, want ik heb toch een fietstas. Een andere Nederlandse vrouw zei van ga maar een tasje binnen pakken voor de twee spullen. Die andere vrouw zei nee je hoeft niet voor een tasje naar binnen te lopen en gaat zelf lopen. Ze pakt zelf een tasje en geeft dit aan het jongentje. Zij kijkt hem zo aan van dat die ander is. Als ik dat thuis vertel dan werden mijn kinderen boos~~. Ze discrimineren veel, misschien voelen jullie dat niet en onze kinderen ook niet. Wij voelen dat wel overal.
Open code: ontvangst, welkom, geen onderscheid maken

~~*I: Ja dat geloof ik wel.*~~

~~R2: Ja, kijk als je ergens anders in het buitenland woont, voel je dat meer.~~

5.13: ~~In ons werk merk je dat ook. Ik heb twee of drie weken geleden in de Albert Heijn twee Somalische vrouwen achter mij en hadden een hoofddoek op. Hun geloof is zo. Het is hun eigen keus. De vrouw van de kassa zei iets, maar ik hoorde het niet. Ik stond voor de dezelfde kassa en de vrouw keek echt boos naar hen. Ik wil geen problemen maken. Mijn kinderen zeggen ook dat ik daar iets van moet zeggen. De wereld is klein.~~ In Turkije wonen ook veel buitenlandse mensen en dat heb je overal. Mensen mengen met elkaar. Ik vind het zielig dat sommige mensen discrimineren. We zijn allemaal mensen. Ja, tuurlijk als je iets slecht doet kan je het zeggen, maar soms gaan ze direct discrimineren.
Open code: geen onderscheid maken

~~*I: Dus eigenlijk willen jullie niet anders behandeld worden dan de Nederlanders?*~~

~~R3: Nee.~~

5.14: Ik voel me thuis hier. Toen ik hier kwam was ik elf/twaalf jaar. Ik voel mezelf niet thuis in Turkije, maar ik voel me hier thuis. Als ik in Turkije op vakantie ga, is dat genoeg en ik kan daar niet langer wonen. Mijn familie is hier en mijn kinderen zijn hier. We zijn mens en je moet niet kijken naar die is Nederlands, die is dat en die is Turks. Over het algemeen zijn wij mens en zo zouden we moeten kijken.
Open code: thuisgevoel, geen onderscheid maken

~~*I: Dus u voelt zich hier thuis?*~~

~~R2: Ik voel me hier thuis.~~

~~*I: Zit dat hem dan vooral in dat u familie hier woont?*~~

5.15: Ook dat, maar ook andere dingen. Ik denk omdat ik hier ben opgegroeid. Als je iemand vraagt die net uit Turkije komt of uit een ander land komt en die hebben het heel moeilijk hier. Zij kunnen zich niet aanpassen en dan voelen ze zich niet thuis. Dan zie je ook heel snel dat iets verkeerd gaat of iemand verkeerde dingen doet.
Open code: thuisgevoel

~~*I: En voelt u zich hier ook thuis in de wijk?*~~

5.16: Ja, ik vind het een mooie wijk en ik wil niet in een andere wijk wonen. Mijn kinderen willen ook niet naar een andere wijk. Ik vind het een mooie wijk, maar ik probeer iets te doen voor de buurt, buurthuizen en de buren. Toen ik in Keizerlanden kwam, waren er nog niet veel Turkse mensen. Alleen maar drie of vier families. Ik heb veel contact met de Nederlandse buren. Wij komen elke week bij elkaar koffie drinken. Ik heb een tegenover buurvrouw en zij heeft een jongentje. Ik heb twee dochters, maar mijn oudste dochter gaat de hele dag met hem spelen. Onze deuren zijn allebei open en gaan ze samen spelen. Het is ook een Nederlandse vrouw. Onze kinderen groeien samen op. Elke keer zegt hij dat hij bij mij wil eten en niet bij huis. Mijn buurvrouw zegt dat ze nu altijd naar Turkse restaurants gaan, omdat hij het Turkse eten zo lekker vindt. Van mij maakt het niet uit of je Turks bent of dat je familie bent. Als je maar een goed mens bent, dan maakt mij dat niet uit.
Open code: welkom in wijk Keizerslanden, burencontact

~~*I: Leuk! Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich thuis in een organisatie?*~~

5.17: Ja, stel voor als je hier komt en als je hier Turkse mensen hebt of iets van Turkse muziek. Dan is dat wel leuk natuurlijk.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Dus eigenlijk kenmerken van de Turkse cultuur laten terugkomen dan is het herkenbaar voor ze?*~~

5.18: Dat moet je wel houden, je moet je kinderen wel wat van je eigen cultuur meegeven. Wat in onze cultuur goed is, wil ik ze wel mee geven. De slechte dingen wil ik niet meegeven aan mijn kinderen. Tuurlijk ik ben van Turkse afkomst en ik wil dat mijn generatie doorgaat met onze normen en waarden. Dat willen wij wel graag natuurlijk en dan voel jij je ook thuis. Als ik ergens heen ga en naast mij iemand wat vraagt in eigen taal dan moet ik ook in het Turks terugpraten. Als iemand dan zegt van je moet niet in eigen taal gaan praten dan vind ik dat niet leuk en voel ik mij niet thuis. Dan denk ik als ik een vrij land leef dan moet ik ook vrij zijn. Welke taal je dan ook praat dat maakt niks uit. Als iemand dan zegt dan dat niet mag dan voel je heel slecht en verdrietig.

Open code: familie, thuisgevoel

5.19: Toen wij werkte, hebben wij veel van deze dingen meegemaakt. Ik werkte met verschillende mensen in de fabriek. Tuurlijk willen wij allemaal Nederlands praten, maar sommige mensen zijn echt tegen buitenlanders. Als wij even Turks praatte, dan zeggen ze dat het niet mag. Als ik met haar alleen ben dan vind ik het makkelijk om Turks te praten.
Open code: thuisgevoel

5.20: Tuurlijk is het niet netjes als ik met hen in eigen taal klets, want anderen willen ook weten waar het over gaat. Stel je voor dat ze tegen mij praten, dat voelen wij ook. Als je alleen bent dan loop je samen met elkaar. Dan hoor je ook wel is een oude dame van jullie lopen Turks te praten en het is hier Nederland.
Open code: thuisgevoel

~~R3: Ja, sommige mensen discrimineren echt.~~

~~*I: Geeft dat een vertrouwd gevoel als jullie onderling Turks met elkaar kunnen praten?*~~

5.21: Als wij samen zijn wel ja. Tegenwoordig thuis praat je ook Nederlands met je kleinkinderen, want dat gaat automatisch. Als je Turks aan het praten bent en je weet het woord niet dan ga je over naar het Nederlands. Of als je Nederlands praat, ga je over op Turks. Dat is echt verschillend. Onze kinderen praten meer Nederlands dan Turks. Voor oudere mensen is dit wel lastiger en die zijn vooral bezig met Turks. Als je kleinkind dan geen Turks kan, is het lastig om contact te hebben. Dat is wel jammer.
Open code: vertrouwelijkheid, taal

5.22: Eigen taal is ook belangrijk. Als je niet met je kleinzoon kan praten, vind ik dat niks aan. Hij moet ook Turks kunnen praten.
Open code: familie

5.23: Oudere mensen hadden eerder al naar taalles moeten gaan. Toen die tijd was het alleen maar werken. Ze zijn niet gestimuleerd om Nederlands te leren en dat is jammer voor hen. Bij de Moskee hebben ze bijvoorbeeld wel heel veel activiteiten voor de ouderen. Ook krijgen ze subsidie om te gaan naar musea om belangrijke punten van Nederland te leren kennen. Dat vinden mijn ouders ook heel leuk.
Open code: taal, ontmoetingsplekken

5.24: De generatie die voor ons komt, heeft het nog moeilijker. Toen ik kwam naar hier, kwam er bij mijn schoonvader en schoonmoeder veel bezoek. Alle vrouwen praten alleen maar over ziekte en bij mannen gaat het alleen maar over geld. Mannen komen voor het geld, sparen geld en gaan naar Turkije. Maar dat lukt niet, maar de ziekte zit in hun hersenen. Vrouwen hebben geen familie, geen taal, geen burencontact en worden allemaal ziek. In Turkije is er veel contact en vroeger was dat nog erger. In één huis is het samen zitten, samen eten en samen delen. Zo waren vroeger onze buurten, maar Turkije is ook een beetje veranderd. Als mijn schoonmoeder bijvoorbeeld hier komt dan heeft ze helemaal geen familie en is ze eenzaam.
Open code: sociale interactie, eenzaamheid

~~*I: Ja, en hoe moet de gastvrouw of gastheer ervoor zorgen dat mensen zich welkom voelen?*~~

5.25: Als je mensen welkom heet dat is wel heel belangrijk. Het gaat niet alleen om wat drinken of een koekje, maar om mensen welkom te heten vanuit je hart.

Open code: gastheer/gastvrouw

5.26: Dat kan je meteen zien aan de gezichten van mensen of je welkom bent of niet.
Open code: gastheer/gastvrouw

5.27: Dat is heel belangrijk, maar ik denk dat ze dat hier bij Humanitas wel hebben.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~R3: Ik heb nog nooit gezien dat iemand rare dingen heeft gedaan tegen ons.~~

~~R2: Ik denk dat wij hier wel welkom zijn.~~

~~*I: En heeft de gastheer of gastvrouw nog bepaalde kennis nodig over de Turkse gemeenschap?*~~

5.28: Nee, je kan ook niet overal kennis over hebben.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~R3: Nee.~~

~~*I: Heeft de ruimte nog een bepaalde invloed op het welkomstgevoel?*~~

~~R3: Sorry, ik heb het niet goed verstaan. Wat bedoel je?~~

~~*I: De ruimte hoe die eruit ziet zeg maar als je ergens binnenkomt.*~~

5.29: Eerst gingen we naar een ander buurthuis, die Molukse buurthuis. Ik vind het daar niks aan. Het is wel een grote ruimte, maar het is heel koud. Hier is het warm.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Dus het moet eigenlijk een beetje warm ingericht zijn?*~~

5.30: Ja, ingericht en warm zijn.
Open code: uitnodigende omgeving

~~R3: Dat is ook een oud gebouw en soms gaat de verwarming niet open.~~

5.31: Daar gaat het mij niet om, maar als je binnenkomt moet je het voelen. Ik voelde mij gelijk thuis en welkom hier. De omgeving is ook gezellig. Het is ook open. Jij voelt dat toch ook zo? Fris en licht.
Open code: uitnodigende omgeving, thuisgevoel

~~R3: Ja.~~

~~*I: Oké, hoe ervaart u het sociale contact in de wijk?*~~

5.32: Het sociale contact kan nog meer zijn met buren enz. Turkse families hebben wel veel contact met elkaar, maar ik heb wel liever dat ze ook met buitenlanders contact hebben.
Open code: sociale interactie

~~*I: Dat mist er nog wel is?*~~

~~R3: Ja.~~

5.33: Ik heb wel een buurvrouw die ik elke week ontmoet en buiten zitten te praten. Het kan meer zijn.
Open code: burencontact

~~*I: Heeft u ook meer behoefte aan sociaal contact?*~~

5.34: Jawel.
Open code: sociale interactie

~~*I: Met dan vooral de Turkse gemeenschap of met diverse culturen?*~~

5.35: Als je de buren dan ziet, dan zeg ik altijd van kom maar een kopje koffie drinken. Een paar komen wel, maar anderen heb je niet veel contact mee. Daar zeg je hallo tegen en dat is jammer.
Open code: burencontact

5.36: Ik zeg een paar keer tegen buren gezegd van kom maar koffie drinken en we gaan samen zitten. Ik heb nu vier jaar ongeveer een nieuw huisje. De buren hadden een zoontje gekregen en ik had een cadeautje gekocht. Ik ben naar hun huis gegaan.
Open code: burencontact

~~R2: En zijn ze ook bij jou geweest?~~

5.37: Nee. Ik heb het drie of vier keer gezegd, maar mijn kinderen zeggen van laat maar. Sommige mensen willen niet.
Open code: diverse culturen samenleven

5.38: Je kan ze niet dwingen. Ik heb aan de overkant een buurvrouw en ze kwam daar wonen. Ze heeft met mij kennisgemaakt en ik heb ook kennis gemaakt. Als haar huis klaar was dan ging ze ons uitnodigen, maar dat heeft ze nooit gedaan. Aan de andere kant heeft onze buurvrouw ons meteen uitgenodigd en gevraagd welke dag uitkomt. Ik zei kom gezellig binnen een kopje koffie drinken en ze kwam gelijk. We waren gezellig aan het praten en achteraf blijkt dat mijn man haar familie kent. Dat is wel heel leuk en daarna zijn wij naar haar gegaan. Je hoeft geen afspraak te maken, want je bent altijd welkom. Als ik thuis ben, staat de deur altijd open en als ik er niet ben dan heb je pech. Deze dingen zijn wel leuk.
Open code: burencontact, betekenis gastvrijheid

~~*I: En op welke plekken ontmoeten jullie andere personen?*~~

5.39: Buurthuizen, bij elkaar thuis, op straat of in de winkel. Dat is wel leuk.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: En hoe is dat bij u?*~~

5.40: Ik heb het liever thuis dat vind ik wel leuk. Ik vind dat beter.
Open code: ontmoetingsplekken

5.41: Dat is wel leuk om altijd contact te hebben met mensen. Stel dat je loopt en je ziet iemand dan kan je gezellig een praatje houden.
Open code: sociale interactie

5.42: Wij hebben voor de buren echt een andere cultuur dan Nederlandse. Wij hebben echt goede contacten met de buren. In Turkije is dat nu ook een beetje minder. Vroeger toen ik jong was, waren de buren één familie. Als iemand ging trouwen, een baby kreeg of een feest gaf dan ging je helpen. In Turkije is dat nu ook minder. Mijn moeder zegt altijd dat buren soms belangrijker zijn dan de eigen familie. Als er wat met jou is dan komen eerst de buren en dan pas je familie. Waar je woont is belangrijk en buren zijn belangrijk.
Open code: burencontact

~~*I: Zijn er nog bepaalde dingen die missen in Keizerslanden?*~~

~~R3: Vroeger toen ik hier kwam, waren er bijna geen speeltuinen. Er waren alleen wat kleine dingentjes en plekken, maar dat is geen echte speeltuin. Toen ik vrijwilliger was, wilden wij een speeltuin. De gemeente heeft dat gedaan, maar nu ook zijn er weinig speeltuinen. Er zijn alleen wat bomen dingen. Voor kinderen is het belangrijk dat ze bij elkaar kunnen komen. Voor grote mensen niet, maar voor kinderen wel. Ik vind ook dat het niet schoon is in de wijk. Dit moet terug naar vroeger. De gemeente zegt dat iedereen zelf hun afval moeten brengen, maar dat lukt niet. Sommige mensen hebben geen auto, sommige zijn oud en bij reparatie moeten veel dingen worden weggegooid. Je hebt een kaartje met een aantal kilo dat je mag weggooien en anders moet je betalen. Hierdoor gooien mensen dingen naar buiten. Ik zag gister dat iemand een stuk van een auto naar buiten gooide. Ik heb hier een foto van gemaakt en ik heb een paar keer aan de gemeente doorgegeven. Dit probleem moet worden opgelost. Iedereen kan het niet naar daar brengen.~~

~~R2: Ik mis wel één ding. Nu hebben ze huisjes gebouwd en aan de achterkant hebben ze een parkeerplaats, maar mensen parkeren alleen maar om de weg. Daar moet je omheen met de auto rijden en dat is moeilijk. Vroeger had je een stadswacht die rondliep die lette op of iemand verkeerd parkeerde of waarschuwde mensen. Liever waarschuwen dan bekeuring. Deze tijd moet je telkens een boete betalen. Dat mis ik wel. De gemeente heeft wel zijn best gedaan om genoeg parkeerplaatsen te maken. Iedereen vindt het makkelijker om voor de straat te parkeren. Eigenlijk mag dat niet, omdat je een eigen plek hebt. Ze gaan recht voor de deur parkeren. Wie er dan gaat rijden, heeft het moeilijk.~~

~~R3: Iemand moet daar echt naar kijken. Vroeger hadden we naast ons een grote parkeerplek, maar dat is voor de mensen lopen. We hadden één keer de auto op de stoep gezet en toen kregen we ook een geel papier van als we dit nog een keer zien dan krijgen jullie een boete. Vroeger lette de gemeente echt op de straten wat er gebeurde, maar dat gebeurt nu niet meer. Daardoor gaat Keizerslanden achteruit. Vroeger was Keizerslanden de netste buurt van Deventer. Dit afvalprobleem moet wel echt opgelost worden. Vroeger ruimde één iemand dat op.~~

~~R2: Maar afval wordt duur en daarom doen ze dat niet meer.~~

~~R3: Ja, maar mensen gooien het gewoon op straat. Matrassen en koelkasten.~~

~~R2: Daarvoor moeten ze wel een oplossing bedenken.~~

~~*I: Ja, precies. Zou er in de wijk nog meer moeten worden ingespeeld op de Turkse tradities?*~~

~~R2: Dat kan wel leuk zijn ja.~~

5.43: Ook leuk, maar voor ons allemaal vind ik leuker.
Open code: diverse culturen samenleven

5.44: Voor de jongeren denk ik niet, maar voor de ouderen is het wel leuk om ze uit huis te halen denk ik.
Open code: tradities

~~*I: Is er ook behoefte aan voorzieningen op het gebied van eten en drinken?*~~

5.45: Ja, tuurlijk. Wij kunnen ons wel aanpassen, maar de oude generatie heeft wel behoefte aan dat alles Halal is. Ze kijken ook wie er gaat koken.
Open code: eten/drinken

~~*I: Nemen Turkse mensen ook graag zelf eten en drinken mee naar plekken?*~~

5.46: Dat kan ook dan hebben ze er meer vertrouwen in. Anders weten ze niet wie het heeft gekookt, hoe heeft ze gekookt en waar heeft ze het gehaald. Alles is bij hen belangrijk.
Open code: vertrouwelijkheid, eten/drinken

5.47: Sommige mensen hebben met eten echt een probleem. Ik vind alleen een stukje brood ook prima, maar sommige mensen niet.
Open code: eten/drinken

~~*I: Oké, is er ook behoefte aan activiteiten op het gebied van eten drinken? Zoals workshops koken?*~~

5.48: Ja dat kan wel leuk zijn. Je hebt dan wel een buurthuis nodig. Bij dat soort activiteiten kan je de mensen uit huis halen en dat is goed voor ze.
Open code: koken

~~R3: Een buurthuis is goed voor ze. Vroeger hebben we heel veel gedaan voor de mensen.~~

~~*I: Dus als we hier een soort buurthuis maken dan…*~~

~~R2: Dan kunnen ze bij elkaar komen en even een praatje maken.~~

~~R3: Kennis maken.~~

~~*I: Welke behoefte aan activiteiten zijn er nog meer?*~~

5.49: Bijvoorbeeld de taal Nederlands, naaien, eten koken, knutselen, boek lezen, verhaaltjes vertellen kan leuk zijn. Wat denk jij?
Open code: activiteiten, creatieve activiteiten, kennis en vaardigheden

~~*I: Wat van activiteiten zullen u zelf aanspreken die we hier kunnen organiseren?*~~

5.50: Bijvoorbeeld de mensen van de buurt allemaal één keer uitnodigen, zodat ze kennis met elkaar maken. Dan kunnen ze later ook misschien contact met elkaar hebben. Mensen van hier zijn echt alleen.
Open code: ontmoeten

5.51: Als mensen één of twee keer praten en een warm gevoel krijgen dan heb je weer contact later.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ja en welke activiteiten kunnen wij hier dan bijvoorbeeld doen?*~~

5.52: Bij elkaar komen, een kopje koffie of thee drinken en praten over bijvoorbeeld gezondheid. Je kan ook elke week bij elkaar komen praten van zullen we deze week dit doen en de week daarna gaan koken samen. Daarna bijvoorbeeld iemand uitnodigen over gezondheid of iets van de Boekenweek. Je kan heel veel dingen doen.
Open code: eten/drinken, kennis en vaardigheden, koken, ontmoeten

5.53: Maar ook met de gezondheid iemand helpen. Ze zijn altijd afhankelijk van de kinderen. Je moet vaak mensen brengen. Als kinderen ze brengen dan gaan ze wel, maar ze zijn echt afhankelijk. Misschien in de buurt één plek waar ze deze mensen daarmee helpen dat is ook leuk. Dat er ook een Tolk is die ook Turks kan praten.
Open code: kennis en vaardigheden, begeleiding, tolk

~~*I: Dus er is wel een behoefte aan het opdoen van bepaalde kennis over gezondheid?*~~

5.54: Ouderen kunnen niet Nederlands en activiteiten moeten dan puur Turks zijn. Ze kunnen niet echt Nederlands en dan moet de taal het onderwerp zijn. Dan kunnen ze bij elkaar thuis voelen.
Open code: taal

~~R3: Bij mijn schoonouders is het altijd probleem wie ze naar hun dochter brengt, wie ze naar huis brengt en wie hun papieren regelt.~~

~~*I: Ze hebben daarbij dus begeleiding nodig.*~~

~~R3: Ze hebben altijd de kinderen nodig.~~

~~R2: Ja, vervoer is belangrijk. Alles is belangrijk.~~

5.55: Als je een klein bureautje hebt in de buurt dat ze daar terecht kunnen. Als ze bijvoorbeeld geen kinderen hebben die hun helpen, maar dat ze toch iemand hebben die hen daarbij kan helpen.
Open code: begeleiding, kennis en vaardigheden

~~R2: In de bibliotheek heb je bijvoorbeeld iemand die hun subsidies invult.~~

5.56: Er moet ook iemand bij zijn die Turks kan.
Open code: tolk

5.57: Iemand die Turks en Nederlands kan. Dan kunnen ze allerlei problemen invullen en een praatje maken. Wat kan ik betekenen voor u?
Open code: tolk

~~*I: Dan ga ik nu door naar het laatste thema. Hoe kunnen mensen worden uitgenodigd om Humanitas te bezoeken?*~~

5.58: Oudere mensen kun je niet bellen en kun je niet via internet niet mailen. Ze kunnen niet Nederlands. Ik denk dat je wel kan bellen als iemand thuis Nederlands kan. Via e-mail en via Facebook kan het dan ook wel. Een brief sturen, maar dan moet je wel het adres weten. Bellen om het persoonlijk te vragen.

Open code: persoonlijke communicatie, telefonisch contact

5.59: Ja, persoonlijk vragen.
Open code: persoonlijke communicatie

~~*I: En hoe kunnen jullie het beste worden geïnformeerd worden over activiteiten?*~~

5.59: Bij ons kan je wel een briefjes door de brievenbus gooien of via internet. Wij kunnen wel wat, niet alles maar.
Open code: internet, brieven

~~R3: Wij kunnen wel iets doen. Als ik naar mijn dochter ga dan kan ik wel zelf gaan. Maar kinderen zijn echt moeilijk. Als ik bijvoorbeeld een brief moet schrijven en ik vraag dat dan is dat een probleem. Dat willen ze niet. Ze zeggen dat ik het zelf moet proberen.~~

~~R2: Als je het niet probeert dan kan je het ook niet. Onze tijd mochten wij niet naar school. Ik ben zelf hier gekomen en ik mocht niet naar school. Ik moest op de kinderen passen, omdat mijn moeder ziek was. Vroeger hadden ze wel hulp in huis, maar wij weten niet dus wij hebben dat niet gevraagd. Als je niet vraagt dan krijg je het ook niet. Daarom moest ik thuisblijven en mocht ik niet naar school. Hoe kan ik dan lezen en schrijven? Achteraf nu kan ik dat niet meer.~~

~~R3: Ja dat is moeilijk.~~

~~R2: Mondeling kan ik het wel en red ik mij wel. Ik vraag nooit wie met mij naar ziekenhuis wil of iemand met mij mee wil naar school. Dat is wel een belangrijk punt. Onze generatie heeft moeite met schrijven.~~

5.59: Wij willen de oudere mensen helpen, maar deze kinderen willen dat niet. Ik ben moe en los het maar zelf op.
Open code: wij-cultuur

~~R2: Ze zijn anders opgegroeid. Wij hebben de kinderen opgevoed. Ik heb gedaan wat ik vroeger moeilijk vond wat mijn ouders zeiden wat niet mocht. Ik zei mijn kinderen moeten vrij leven. Ik laat toe en daarom moeten wij niet klagen.~~

5.60: Wij doen voor ouderen heel veel, maar deze tijden doen de kinderen dat helemaal niet. Mijn ouders hebben tien kinderen en ik ben de oudste. Ik doe altijd alles met mijn moeder.
Open code: wij-cultuur

~~R2: Toen wij de kinderen opvoedde, wisten wij nog niet dat ze zo gingen doen.~~

~~R3: Nu zijn de kinderen wel een beetje egoïstisch.~~

~~R2: Ja, ikke, ikke en ikke.~~

~~R3: In onze tijd en door onze opvoeding denken wij ook aan de ouders.~~

5.61: Wij denken aan de hele omgeving en hele familie. Ik denk gelijk aan of ik ze moet helpen. Aan tafel bijvoorbeeld kunnen ze dat ook krijgen en opeten.
Open code: wij-cultuur

~~R3: In deze tijd zijn de kinderen heel anders dan ons.~~

~~R2: Een maand geleden heeft mijn moeder mij om geld gevraagd, omdat ze het moeilijk heeft. De kinderen vragen dan waarom je dat doet. Ik heb dat geld gestuurd en dat vinden ze helemaal niet leuk. Wij gunnen hen dat.~~

~~R3: Je moet je familie en je ouders helpen.~~

5.62: Maar ook mensen die het moeilijk hebben om geld dan helpen wij ze altijd. Als de naaste buren geld te kort hebben of eten te kort dan helpen wij ze. Wij moeten helpen en we moeten niet zo kijken van laat maar. Het luxe leventje dan doen wij niet.
Open code: wij-cultuur

~~*I: Wat is vaak de grootste stap voor Turkse mensen om deel te nemen aan activiteiten?*~~

~~R2: Dat vind ik wel een moeilijke vraag.~~

~~*I: Is dat dan bijvoorbeeld de taal of de onbekendheid?*~~

5.63: Ja, de taal is het eerste punt. De taal is altijd een probleem. Als je goed Nederlands kan dan kan je altijd overal goed terecht. Dan kan je het ook makkelijk vinden en dan ga je ook. Als je niet Nederlands kan dan blijven ze vaak achter.
Open code: taal

5.64: De mensen zijn vaak bang. Ze kunnen niet de taal en dan gaan ze niet.
Open code: drempel

~~R2: Ze durven dan niet. Stel voor naar buren of naar het ziekenhuis dan speelt de taal een enorme rol.~~

~~R3: Ik ben een open persoon als ik niet genoeg de taal beheers dan probeer ik nog te praten. Genoeg met de buren te contacten bijvoorbeeld.~~

5.65: Sommigen kunnen dat zelf niet voortbrengen. Dat zit erin. Deze mensen die niet de taal kunnen dan blijven ze in de eigen omgeving en in het eigen huis.
Open code: taal, drempel

~~*I: Is het ook vaak de onbekendheid met een organisatie?*~~

5.66: Ja bij oudere mensen is dat heel belangrijk. Voor ons niet, maar voor ouderen wel. Ze hebben meer kennis nodig om de deur uit te gaan.
Open code: onbekendheid

5.67: Zulke organisaties is voor andere oudere mensen moeilijk. Ze komen dan niet en ze begrijpen het niet. Ze gaan zichzelf terugtrekken.
Open code: drempel

~~*I: Dan heb ik nog één slotvraag. Welke tips zouden jullie Humanitas meegeven om activiteiten te organiseren voor de Turkse gemeenschap?*~~

5.68: Als je iets organiseert dan kan je een brief sturen dat iedereen welkom is. Je kan het met een Nederlands iemand organiseren, maar ook met een Turks iemand een Tolk erbij. Die kan ook mensen uitnodigen.
Open code: brieven, tolk, uitnodigen

~~R2: Met muziek.~~

5.69: Met muziek of met zulke dingen.
Open code: muziek

~~*I: Is het belangrijk om een Turks iemand hier te hebben?*~~

~~R2: Ja, sowieso.~~

5.70: Als ze het niet begrijpen dan vinden ze het niet leuk.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

5.71: Het kunnen Nederlandse activiteiten zijn, maar iemand moet wel vertellen. Vertellen dat ze het begrijpen dat ze zo zitten van dat ze het niet begrijpen. Dan denken ze van ja.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~R3: Maar de eerste generatie is bijna op. De tweede generatie zijn wij en die worden ook ouderen. Van onze ouders zijn er niet zoveel meer. Zij hebben echt een moeilijke tijd gehad hier.~~

~~*I: Hebben jullie zelf nog vragen voor mij?*~~

~~R3: Waarom doe je dit? Voor school of voor hier?~~

~~*I: Ja voor school en voor hier. Ik studeer nog en dit is mijn afstudeeropdracht. Ik hoop dan in juli klaar te zijn.*~~

~~R2: Wat word je dan?~~

~~*I: Facility Manager*~~

~~R2: Oh manager. Je hebt leuk werk gezocht met mensen.~~

~~R3: Als we iets goed doen voor jou dan ben ik blij.~~

~~*I: Ja, ik heb zeker wat aan jullie informatie gehad. Dus heel erg bedankt voor jullie tijd.*~~

**Interview 6**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: buurtbewoner 4 (R) + begeleidster aanwezig vanwege taal (B)
Leeftijd: 60 jaar
Datum: 24 april 2019

~~*I: Goedemiddag, fijn dat u met mij een interview wilt doen. Ik heb net al uitgelegd waar mijn afstudeeronderzoek over gaat. Ik ga wat vragen stellen over gastvrijheid en behoeften in de wijk.*~~

~~R: Ja, ik zal niet alle vragen begrijpen.~~

~~*I: Ja, ik zal het zo makkelijk mogelijk proberen te houden. Mag ik vragen wat u leeftijd is?*~~

~~R: 60 jaar.~~

~~*I: Woont u zelf in Keizerslanden?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: Zou ik het gesprek mogen opnemen? Ik gebruik de opname alleen voor mijn onderzoek.*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: Wat betekent gastvrijheid voor u?*~~

~~R: Gastvrijheid dat weet ik niet. Dingen die ik niet weet, kan ik geen antwoord op geven. Als ik dingen weet dan wil ik antwoord geven.~~

~~*I: Oké. Wanneer voelt u zich ergens welkom?*~~

6.1: Wanneer mensen van buiten naar binnen komen dan zeggen wij welkom. Jij komt vandaag van buiten naar binnen en dan zeg ik welkom en hallo.
Open code: welkom

~~*I: Zeggen jullie dat tegen iedereen?*~~

~~R: Tegen kennissen, niet iedereen. Ik ken deze vrouwen en dan zeg ik welkom.~~

~~*I: Ik had eigenlijk een vraag wat gastvrijheid betekent voor de Turkse gemeenschap.*~~

6.2: Ja, dat is mooi. Dat is onze eigen cultuur. Voor mensen die naar binnen komen is altijd alles klaar.
Open code: betekenis gastvrijheid

6.3: Iedereen kan aan tafel schuiven bij ons. We zullen nooit zeggen van we zijn aan het eten, wil je even weg of zou je weer willen gaan. Dat doen we nooit dan zullen we ons daarvoor schamen. Als er te weinig eten is dan maken wij er wat bij. Je maakt dan bijvoorbeeld macaroni, omdat dat makkelijke dingen zijn die je altijd kan doen binnen tien minuten.
Open code: betekenis gastvrijheid

6.4: Wij Turken zijn allemaal op ons zelf. Ik ben gister naar het Turkse consulaat geweest. Mijn man loopt niet. Mijn man, zoon en ik zijn samen. Hij kan niet lopen en kan niet staan. Er moeten foto's worden gemaakt, maar niemand komt een keer helpen. Ik ben gister naar een Hollandse kapper geweest. Turkse mensen zijn niet allemaal hetzelfde en Hollandse mensen zijn ook niet allemaal hetzelfde.
Open code: wij-cultuur

~~*I: Nee, iedereen is verschillend. Wanneer voelt u zich welkom in een organisatie?*~~

6.5: Wanneer mensen van buiten naar binnen komen. Voor kennissen zeggen wij hallo en welkom.
Open code: welkom

~~B: Ja, groeten.~~

~~*I: Hoe zou u ontvangen willen worden in een organisatie?*~~

~~R: Dat is wel moeilijk. Even denken.~~

~~*I: Hoe zorgt een gastvrouw of gastheer ervoor dat u zich welkom voelt?*~~

6.6: Niet iedereen zorgt daarvoor. Soms wel en niet.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Waar ligt dat aan?*~~

~~R: Ja tuurlijk dat ligt eraan.~~

~~*I: Ik vroeg nog aan haar want daar kwam ze niet helemaal uit. Hoe u ontvangen zou willen worden in een organisatie?*~~

6.7: Wij vangen mensen heel goed op en ik wil ook zo ontvangen worden zegt ze. Altijd welkom zeggen, groeten, vragen hoe het is en wat wilt u?
Open code: ontvangst, gastheer/gastvrouw

~~*I: Dus eigenlijk belangstelling tonen?*~~

6.8: Ja, belangstelling tonen.
Open code: ontvangst

~~*I: Ik heb mijn volgende vraag. Hoe kan de gastheer of gastvrouw ervoor zorgen dat u zich welkom voelt?*~~

6.9: Ja, gewoon groeten, vragen en belangstelling tonen. Dat is het eigenlijk.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de gastheer of gastvrouw daarvoor nog bepaalde kennis nodig over de gemeenschap bijvoorbeeld?*~~

6.10: Nee zegt ze. Goed kijken naar de mensen. Niet zomaar hallo zeggen en de andere kant op kijken dan voel jij je niet welkom. Dat is standaard zeg maar voor iedereen.

Open code: gastheer/gastvrouw,

~~*I: Dus eigenlijk iets meer…*~~

6.11: Naar jezelf kijken. Zelfs ik vind dat heel belangrijk.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

6.12: Dan is het niet goed. Mensen moeten samen met elkaar praten en niet één keer. Jij bent vandaag hier en als je ons dan weer tegenkomt, mag je wel hallo zeggen.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

6.13: Ik wil een voorbeeld geven. Ik ga hier zwemmen bij het Borgelebad. De meeste mensen groeten nooit. Nu ben ik al een jaar bezig en iedereen groet ik. Nu krijg ik dat mensen mij ook groeten. Dan zie je de resultaten ook. Ik heb hen zover gekregen.
Open code: ontvangst

~~*I: Ja, dat is mooi toch?*~~

6.14: Ik heb een vrouw die dat nog moet doen. Wij zijn mensen en waarom groeten wij dan niet?
Open code: ontvangst

~~*I: Heeft de ruimte ook invloed op het welkomstgevoel?*~~

~~R: Nee.~~

~~*I: Dus het maakt niet uit hoe de ruimte eruit ziet?*~~

~~R: Tuurlijk, ik slaap en woon daar en dat vind ik het fijn om terug te zijn.~~

~~*I: Dus de ruimte hoeft niet een bepaalde kleur of iets te hebben?*~~

6.15: Ja, soms wel en soms niet dat hangt van je stemming af. ~~Hoe ben je hier eigenlijk gekomen?~~
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Ik loop nu mijn afstudeerstage bij Humanitas en ik heb gesproken met Zafer. Hij verwees mij hier eigenlijk ook naar toe. Ik was nog opzoek naar vrouwen met wie ik een interview zou kunnen houden en daarom dacht ik dan ga ik hier even langs. Ik was geloof ik vorige week donderdag hier en toen zeiden ze dat op woensdag hier een groep is. Daarom ben ik hier gekomen. Voelt de Turkse gemeenschap zich thuis in Keizerslanden?*~~

~~R: Zou je het nog een keer willen zeggen?~~

~~*I: Voelt de Turkse gemeenschap zich thuis in Deventer?*~~

6.16: Ja.
Open code: welkom in wijk Keizerslanden

~~B: Haar man is ook bij Humanitas.~~

~~*I: Is het thuisgevoel belangrijk voor de Turkse gemeenschap?*~~

6.17: Ja, tuurlijk. Ik vind thuis belangrijk.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Wij willen wat activiteiten gaan organiseren bij Humanitas. Hoe kan er dan ingespeeld worden op dit thuisgevoel?*~~

6.18: Ze wil verder eigenlijk niks, alleen met haar man samen zijn. Ze willen mensen toch daar trekken dan gaan ze dat doen.
Open code: activiteiten

~~*I:* Hoe is het sociale contact onder de Turkse gemeenschap?~~

~~R: Niet iedereen.~~

6.19: Vroeger was het heel knus, omdat ze met één persoon of één gezin hier zijn gekomen. Daarom voelen personen als een familielid, vooral als ze vanuit dezelfde stad komen. Toevallig komen wij uit dezelfde stad. Ze voelen als een familielid en daarom hadden ze ook veel contact. Ieder weekend kwamen ze bij elkaar en als ze tijd hadden dan ook 's avonds. Nu zijn de families groter geworden. Mijn broer is bijvoorbeeld alleen gekomen en zijn vrouw. Nu zijn er zes kinderen. Dan heb je niet zoveel tijd om naar buiten te gaan en naar andere mensen te gaan. Dus dan is het contact minder. Deze groep is er al twintig of dertig jaar en ze willen altijd op woensdagmiddag contact houden. Vooral de eerste generatie wil dat. Onze kinderen vinden dat minder belangrijk. Ze hebben daar geen behoefte aan, aangezien ze hier zijn geboren en getogen. Ze kennen de weg in de samenleving en hebben ze geen behoefte aan om bij elkaar te komen. Ze hebben wel vrienden, maar niet zoveel. Deze dertig vrouwen kennen elkaar hier heel goed en hebben de behoefte dan om bij elkaar te komen. De tweede en derde generatie zijn heel anders.
Open code: sociale interactie, familie

~~*I: Ja, precies. Heeft deze generatie ook veel contact met Nederlands?*~~

6.20: Minder in vergelijking met de tweede generatie.
Open code: sociale interactie

6.21: Ik wel met de buurman en buurvrouw.
Open code: burencontact

6.22: Je praat ook een beetje Nederlands en daarom kan je ook contact maken.
Open code: sociale interactie

6.23: Ik praat heel veel met de buurman en buurvrouw. Mijn buurvrouw komt altijd koffie drinken en mijn buurman zegt ook als je het moeilijk hebt dan kom ik gewoon helpen.
Open code: burencontact

~~*I: Vaak is de taal dan wel een barrière?*~~

6.24: Ja dat is een grote barrière.
Open code: drempel, taal

~~*I: Hoe is de interactie met andere culturen?*~~

6.25: Dat is ook minder. Ik heb ook gewerkt in platform allochtone ouderen en daar zaten ook Molukkers, Indonesiërs, Italianen en Spanjaarden in. Als er een grote activiteit is dan komen ze bij elkaar en gaan daarna weer weg. Ze houden dat contact niet.
Open code: sociale interactie

~~*I: Hoe kan er dan voor gezorgd worden dat het contact wel blijft?*~~

6.26: Ik weet het ook niet. Mensen moeten het goed vinden met elkaar en de taal.
Open code: sociale interactie

~~*I: Willen ze wel graag meer interactie hebben?*~~

6.27: Nee, ze hebben geen behoefte. Anders gaan ze dat zelf wel doen of initiatieven nemen met buren. Ze hebben wel vaak één op één contact met buren, maar niet zoals hier.
Open code: sociale interactie, burencontact

~~*I: Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap elkaar?*~~

6.28: Ja, de moskee. Mensen die lid zijn van de moskee. Wij zijn niet lid van de moskee, want wij hebben een eigen vereniging. Wij zijn Alevieten. Onze mensen komen hier en 's maandags hebben ze geloof ik een ontbijtochtend. Ik weet niet wat van activiteiten ze daar hebben in de moskee. Wij hebben geen contacten met Soennieten, omdat ik niet iets kan delen met ze. Ze zegt dat niet om kan gaan met die mensen.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: U ontmoet eigenlijk dus vooral mensen hier?*~~

6.29: Ja, tuurlijk. Dit is mijn plaats en mijn dorp.
Open code: ontmoetingsplekken

6.30: Ze voelt zich thuis hier.
Open code: thuisgevoel

~~R: Dit zijn allemaal mijn kennissen en wij praten met elkaar. Alleen kennen van buiten en niet van binnen.~~

~~*I: Staat u open om ergens anders activiteiten te doen met de Turkse gemeenschap?*~~

6.31: Nee, ik heb niet zoveel tijd. Ik ben iedere dag bij mijn man. Mijn man is alleen en wacht altijd op mij.
Open code: activiteiten

~~*I: Welke activiteiten vindt de Turkse gemeenschap leuk om te doen?*~~

6.32: Ze zegt dat ze geen zin heeft om mee te doen aan een activiteit of het te organiseren. Ze zegt dat genoeg heeft gehad.
Open code: activiteiten

~~*I: Zijn er bepaalde activiteiten die de Turkse gemeenschap wel aanspreken?*~~

6.33: Eten, alleen eten. Ze zijn nu ook bezig in de keuken om te koken. Iedere week brengt iemand wat mee. Deze week iets meer.
Open code: koken

~~*I: Samen eten is wel iets….*~~

6.34: Ja, dat is bindend. Ze brengen iedere keer wat mee. Soms koffie, thee en soms gebak. Een vrouw heeft dit zelf gemaakt.
Open code: eetcultuur

~~*I: Dit wordt dan vaak meegenomen?*~~

~~R: Ja. Als iemand zelf niet iets kan bakken dan nemen ze het van de winkel mee. Maar iedere week is er wel wat toch?~~

~~R: Nee, niet iedere week. Afgelopen twee weken was er niks.~~

~~B: Ze zijn ook vijf dagen naar Spanje geweest met ongeveer 30 mensen. Ze zijn met de bus naar Schiphol gegaan en toen met het vliegtuig naar Spanje. Daarna weer met de bus.~~

~~*I: Worden hier verder nog activiteiten gedaan?*~~

~~B: Als mensen overlijden dan komen ze hier. We gaan niet meer thuis zitten, want daar kan je tien mensen ontvangen. Dertig mensen kan je niet tegelijk ontvangen. Hier gaan ze open die dag en gaan ze hier condoleren of praten met die mensen. De volgende dag als er wat gebeurt of de rituele wassing is dan komen ze hier weer. Dan gaan ze weer alles doen en daarna gaan ze weg. Ze kunnen hier ook eten krijgen en dat is kosteloos. Als ze dan ieder jaar weer een herdenking doen dan moeten ze wel huur betalen. Tijdens het vasten wordt hier samen gekookt en samen gegeten. Iedereen kan wat geven, sommige brengen eten en sommige geven geld. Wat je ook maar hebt en dat gaan we samen delen. Soms zijn het 250 mensen en soms 200 mensen. Iedereen kan zo binnenlopen, ook Nederlanders dat maakt niet uit.~~

~~*I: De deur staat dan voor iedereen open?*~~

6.35: Het vrouwencomité doet ook activiteiten. 5 mei gaan we Moederdag vieren en 8 maart doen we vrouwendag. Dit jaar hebben we dat niet gedaan, omdat er zoveel overledenen kwamen rond die tijd. Wij hebben een koor die woensdagavond oefent. Wat nog meer? Jongeren komen op vrijdag, donderdagavond hebben we inloopspreekuur. Ze zijn bezig met volksdansen en ze zijn bezig met een soort dansgebed. Met nieuwjaar hebben we een groot feest georganiseerd voor onze leden. Alle dagen die belangrijk zijn doen we wel wat. Vorig jaar hebben we in mei een klein festival gehouden. We zijn daarmee aan het experimenteren en hebben dat een halve dag gedaan.
Open code: activiteiten, muziek, dansen

~~*I: Wat van soort festival was dat dan?*~~

~~B: Eten hebben gemaakt, er was muziek en voor kinderen hebben wij activiteiten gedaan. Ouderen hebben daar gezeten en buiten hebben we alles mooi gemaakt. We hebben tweedehands spullen en nieuwe spullen verkocht om een beetje geld te verzamelen.~~

~~*I: Spreekt muziek en dans de Turkse gemeenschap aan?*~~

~~B: Ja. Heb je Turkse bruiloften gezien?~~

~~*I: Ja, wel is op televisie maar.*~~

~~B: Dat moet je een keer meemaken.~~

~~*I: Ja, dat is heel groots volgens mij. Is er onder de Turkse gemeenschap ook een behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?*~~

6.36: Niet veel. Ze zijn wel actief ze doen wel wat. Sommige gaan breien, haken of naaien dat soort dingen doen ze wel. Vooral de eerste generatie doet dat. De vrouwen die hier zitten zijn wat ouder en hebben niet de behoefte om iets nieuws te leren. Ik heb wel geprobeerd om te gaan schilderen en tekenen. Ze kunnen niet lezen en schrijven, maar ze kunnen wel heel mooi tekenen en schilderen. Dat heeft een Nederlandse man gegeven. Op vrijdag gingen ze eerst naar de markt en met boodschappen kwamen ze dan. Ze vinden het heel leuk en ik heb mij daarover verbaasd. Eerst wilden ze niet en wilden ze echt niks doen, maar iedere week kwamen ze toch terug. Als je één keer begint en ze krijgen het een beetje te pakken krijgen dan vinden ze dat leuk. Je moet het eerst goed uitleggen, zodat je er langzaam een beetje inloopt. Ze hebben aanloop nodig altijd.
Open code: creatieve activiteiten, kennis en vaardigheden, stimuleren

~~B: Ze is later hier gekomen en is niet hier opgegroeid. Ze verbaast zich wat ik allemaal gedaan hebt tot nu toe.~~

~~*I: Wat is vaak een grote stap om deel te nemen aan activiteiten?*~~

~~B: Niks als mensen zelf willen.~~

~~R: Iedereen moet het zelf weten.~~

6.37: Bij de eerste generatie zijn de vrouwen een beetje afhankelijk van de mannen. Soms durven ze niet, mogen ze niet of zijn ze financieel afhankelijk. De meeste zijn daarin wel vrij en mogen zelf kiezen. Ik heb altijd met ouderen gewerkt en daarvan weet ik het een beetje. Zij is wel vrij zegt ze, maar sommige vrouwen mogen niet eens ergens naar toe gaan. ~~Op dit moment doe ik individuele begeleiding dus ik weet iets meer in huis wat er gebeurt.~~
Open code: drempel

~~*I: Zit het dan ook vaak in de taal dat ze niet willen deelnemen?*~~

6.38: Nee, ze zoeken elkaar op. Ze zoeken niet een andere activiteit of met een andere nationaliteit iets te doen. Het is makkelijk om in eigen taal alles te zeggen. Voor mij ook hoor, want als over emotie praat of wat dan ook dan praat ik ook in eigen taal. Ouderen kunnen niet zo goed Nederlands. Zij kan goed Nederlands, maar toch kan ze zich niet zo goed verwoorden daarin.
Open code: taal

~~*I: Ja dat is lastig.*~~

6.39: Taal is eigenlijk wel een grote barrière. Mijn kinderen zijn hier geboren en zij hebben eigenlijk geen behoefte. Het maakt niet uit welke nationaliteit, maar ze kunnen ook Engels. Ik praat goed

Nederlands, maar toch heb ik soms moeite. Als ik moet rapporteren of iets dergelijks dan loop ik daar wel tegen aan.
Open code: taal

~~*I: Dat is denk ik ook wel anders als je dat van jongs af aan hebt geleerd.*~~

~~B: Scheldwoorden ken ik bijvoorbeeld helemaal niet, omdat ik hier niet ben opgegroeid.~~

~~*I: Nee, precies. Hoe kunnen we de Turkse gemeenschap het best bereiken om ze deel te laten nemen aan activiteiten?*~~

6.40: Ze zegt dat ze niet zoveel tijd en behoefte heeft. Als iemand dat wil doen dan wil ik wel iemand die goed spreekt met ons. Ik heb wel samen een activiteit gedaan in Groot ten Voorste en daar heb ik handwerk gedaan. Toen kwamen twee of drie vrouwen.
Open code: taal

~~*I: Welk communicatiemiddel kan het best worden ingezet?*~~

6.41: Bellen zegt ze. Ik heb niet zoveel tijd.
Open code: telefonisch contact

~~R: Ik heb niet zoveel tijd dus ik kan niet. Ik ga altijd naar mijn man en daarom heb ik geen tijd.~~

~~*I: Hoe zit het in het algemeen met de Turkse gemeenschap? Kunnen die dan het beste gebeld worden?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: Is het slim om een tussenpersoon in te zetten die de mensen begeleidt?*~~

~~B: Ja, zeker.~~

~~*I: Is dat dan ook een vertrouwenspersoon voor ze?*~~

6.42: Ja. Met de activiteiten kon ik twee of drie vrouwen bij elkaar krijgen en onze vrouwen gingen dat samendoen. Uiteindelijk bleef er één over. Hoe kan je dat constant eigenlijk blijven doen? Dat is het probleem eigenlijk. Zij moeten het leuk vinden en dat moet je voor elkaar krijgen. Dat is het probleem.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Dan heb ik nog één vraag. Welke tips zou u Humanitas nog willen mee geven als ze activiteiten willen gaan organiseren?*~~

6.43: Ze heeft er geen mening over. Humanitas heeft een bepaald beeld en een geloof achtig beeld. Misschien dat afstoten. Ze zegt dat het duur is en dat het mensen belemmerd om daar heen te gaan. Er is wel hele goede zorg.
Open code: beeld van Humanitas

~~R: Dat is fijn voor mezelf en mijn man.~~
~~*I: Ja, fijn. Dan ben ik nu aan het einde gekomen. Dus dan wil ik jullie heel erg bedanken.*~~
~~R: Jij ook bedankt.~~

**Interview 7**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: buurtbewoner 5 (R)
Leeftijd: 55 jaar
Datum: 24 april 2019

*I: Goedemiddag, fijn dat ik met u ook een interview kan houden. Zoals ik net heb verteld doe ik een afstudeeropdracht voor Humanitas in Deventer over hoe we de Turkse gemeenschap uit de wijk meer kunnen aantrekken voor activiteiten. Hiervoor wil ik in kaart brengen wat de Turkse gemeenschap onder gastvrijheid verstaat en welke behoeften ze aan activiteiten hebben. Heeft u vooraf nog vragen?*

R: Nee.

*I: Zou ik het gesprek mogen opnemen, zodat ik het later kan uittypen? Ik gebruik het alleen voor dit onderzoek.*

R: Ja.

*I: Bent u bekend met Humanitas?*

R: Ja, een beetje wel. Ik heb ooit vrijwilligers voor hen geregeld. Eén voor naaien en zij kon heel goed naaien. Zij is nu naar Turkije gegaan. Toen ben ik een paar keer met haar naar binnengegaan. Ze liep tegen dingen aan. Ze kon ook niet zo goed Nederlands. Dus ik heb voor haar gezegd dat ze langzaam moeten praten en duidelijke woorden zoeken. Niet moeilijke woorden gebruiken. Daarna ging het goed en als het mis ging dan belde ze wel. Zo heb ik kennis met hen gemaakt. Daar heeft ook Fatima geloof ik twee jaar koffie en thee uitgedeeld.

*I: Dan ga ik nu over naar mijn eerste thema. Wat betekent gastvrijheid voor u? Of voor de Turkse gemeenschap.*

7.1: Voor de Turkse gemeenschap in zijn algemeen is het heel breed. Je kunt alles delen. Wij hebben een gezegde. Je kan alles delen, behalve je vrouw, beschermmiddel/geweer en je voorkomensdeel. Die drie dingen kan je niet delen en de rest mag je wel delen.
Open code: betekenis gastvrijheid

*I: Hoe vindt u dan de gastvrijheid in Nederland?*

7.2: Ze zijn ook open geworden door de buitenlandse mensen denk ik. Vroeger kon je zo laat komen en dan waren ze dicht. Nu is het meer open geworden. Hierbij bedoel ik niet alleen het eten, maar ook de deuren en groenten. Het is anders geworden. Waar ik woon is het echt. De woningen zijn gebouwd in 1960. Toen kwamen de mensen daar wonen en die blijven daar wonen tot ze 60/70 jaar zijn. Ik kwam daar en niemand groette mij. Voor mij woonde daar een Turks gezin en die hebben ze weggepest dat heb ik gehoord van anderen. Ik had niet zoveel contacten en ik was alleen met de kinderen. Niemand groette mij, daar alleen de buurvrouw naast mijn andere buurvrouw. De rest roddelde de hele tijd over mij. Mijn buurvrouw kwam altijd om te zeggen dat ze over mij roddelden en ik daarop moest letten. Mijn buurvrouw is Indisch en ze is hier geboren. Ze kwam altijd bij mij en ze voelde zich misschien ook wat anders. Dat gaf mij wel een beetje houvast en wist ik waar ik op moest letten.
Open code: betekenis gastvrijheid, welkom

~~*I: Ja, precies. Wanneer voelt u zich ergens welkom of de Turkse gemeenschap zich welkom?*~~

7.3: Als de mensen goed naar mij kijken en mij groeten. Bij ons zeggen ze güler yüz, een lachend gezicht. ~~Hoe zeg je dat in het Nederlands?~~
Open code: welkom

~~*I: Ja, glimlach.*~~

7.4: Als mensen binnen komen dat je dan even glimlacht. Niet uitlacht, maar nalacht. Dat is wel belangrijk.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Ja, precies.*~~

7.5: Als je met een scheef gezicht hallo zegt dat slaat ook nergens op. Zo bedoel ik het.
Open code: welkom

~~*I: Nee, dat komt dan eigenlijk over dat je het niet meent.*~~

7.6: Nee, belangstelling tonen naar elkaar is het belangrijkst. Met mijn buurvrouw gaat het op dit moment ook niet goed. Ik ben twee keer bij haar geweest en gevraagd of ze hulp nodig had. Als ze hulp nodig heeft dan kan ze mij vragen om mee te gaan naar het ziekenhuis of wat dan ook. Mijn man vraagt dat ook altijd als mensen hulp nodig hebben. Een man uit de straat kan ook niet meer rijden en mijn man zegt dan altijd dat hij hem wel kan brengen naar het ziekenhuis. Met eigen auto of met jullie auto dat maakt niet uit. Als je een mens wil worden, hoort dat erbij. Als je een geloof hebt, moet je eerst een goed mens zijn. Dat is het belangrijkste in ons geloof. Onze geloof zegt ook dat je eerst een goed mens moet worden. Voordat je wat dan ook kan. Dat is onze basis.
Open code: wij-cultuur

~~*I: Ja, precies. Hoe kan de gastheer of gastvrouw ervoor zorgen dat u zich welkom voelt?*~~

7.7: Ja, als die iemand groet als iemand binnenkomt en vraagt of die iets voor diegene kan doen of wat wilt u? Niet meteen vraagt van waarom bent u hier gekomen? Dan voel je meteen van wat gebeurt hier. ~~Ze hebben vorige keer hier niks gehad zeggen ze dus dan waren wij hier niet.~~
Open code: ontvangst, gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de gastheer of gastvrouw nog bepaalde kennis nodig over de gemeenschap? Hoe ze bijvoorbeeld iemand moeten ontvangen?*~~

7.8: Nee, wat kan dat zijn? Ze moeten gewoon het goede gebaar laten zien.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de ruimte nog invloed op het welkomstgevoel?*~~

7.9: Soms wel. Als het een krappe ruimte is, als mensen haastig werken dan heb je geen zin om mensen te ontvangen. Dan heb je ook ruimte nodig in tijd en een goede ruimte die aanspreekt.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Wat zou dan een goede ruimte zijn?*~~

7.10: Ja, netjes en in orde zijn. Als het hier nu door elkaar staat dan zal je heel anders reageren, toch?
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Ja, zeker. Hebben kleuren of het licht nog invloed?*~~

7.11: Ja licht sowieso en kleur ook wel. Dat geloof ik wel.
Open code: uitnodigende omgeving

~~*I: Oké, voelt u zich thuis in de wijk?*~~

7.12: Ja, zeker. In Turkije voel ik mij juist niet thuis hoor. Ik woon nu 39 jaar hier en dat is heel anders he.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Ja, precies. Is dat thuisgevoel voor u belangrijk?*~~

~~R: Ja, zeker.~~

~~*I: En als u ergens komt, vind u het dan ook belangrijk dat u zich daar thuis voelt?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: Hoe kan er dan ingespeeld worden op dat thuisgevoel?*~~

7.13: Dat zijn kleine dingen misschien. Kijk die bloemen geven je wel een beetje sfeer en dat geeft wel een thuisgevoel.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Kan dat ook door bepaalde Turkse kenmerken te laten terugkomen?*~~

7.14: Nee, voor mij niet. Ja, als mensen niet zo goed Nederlands kunnen spreken. Door een paar woorden in het Turks te spreken, geeft mensen wel het gevoel dat ze worden begrepen of willen worden begrepen. Dat gevoel geeft dat wel bij ouderen en dat zie ik ook wel bij hen. Bijvoorbeeld een burgermeester zegt welkom in het Turks dat vinden ze dan geweldig.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Ja, dat is dan ook wel die belangstelling die dan terugkomt?*~~

7.15: Ja. Dat hoort bij alle culturen denk ik en ook bij Nederlanders. Als je ergens zit in een ander land en je hoort ineens Nederlands dan kijk je toch om?
Open code: thuisgevoel

~~*I: Ja, klopt. Hoe ervaart u het sociale contact in de wijk?*~~

~~R: Hoe bedoel je?~~

~~*I: Heeft u veel interactie met u eigen cultuur?*~~

7.16: Ja, ook met Nederlands dat maakt mij niet uit. Ik heb een ouder iemand en ik noem haar mama. Ik mag haar en zij mag mij ook. Als we problemen hebben dan praten wij met elkaar. Ze belt mij als ze

mij nodig heeft. Ze zoekt nu een schoonmaakster en vraagt gelijk naar mij of ik iemand voor haar wil zoeken. Ze is Nederlands, maar ik kan toch heel goed opschieten met haar. Met buren heb ik ook contact als ze iets nodig hebben. Door sommige culturen kan je heel moeilijk heen prikken. Bij de Schalm bijvoorbeeld dat heeft een hele andere cultuur en die voelen zich een beetje boven de Nederlanders. Daar houd ik niet van. Die houden zich heel groot. We zijn hier gelijk en het maakt niet uit of je rijk of arm bent. Zo kijk ik ertegen aan.
Open code: sociale interactie, burencontact

~~*I: Ja, precies.*~~

7.17: Ik heb eerder ook vrijwilligerswerk gedaan bij de Schalm. Toen ik hier kwam, ben ik gelijk naar de Schalm gegaan om te vragen of ik iets kan doen als vrijwilliger. Toen hebben ze mij doorverwezen naar de Elegast en daar heb ik in een Turkse vrouwengroep gezeten. Later ben ik teruggegaan en daar hadden ze ook grote bijeenkomsten voor de buurt. Iedereen kon zijn mening geven of vragen stellen. Welke vraag wordt dit jaar behandeld zeg maar. Waar er precies behoefte aan is. Toen hebben ze een paar buitenlandse vrouwen die taalles wilde en daar heb ik mij ingezet als vrijwilliger. Toen heb ik uitgezocht wie er les kon geven, wie kan dat doen en wie kan bij hen staan als organisator. Toen heb ik alles geregeld. Het liep niet zo goed, want zij kijken erop neer en dat irriteert mij eerlijk gezegd.
Open code: vrijwilligerswerk

~~*I: Ja, precies. Dus u heeft eigenlijk wel contact met de zowel de Turkse gemeenschap en de Nederlanders?*~~

7.18: Ja, hoor. Later heb ik ook een Nederlands koor opgezet. Ik heb bij Raster groep gewerkt. Toen ik ontslagen werd, had ik een ongeluk gehad. Mij collega kwam toen ook werken in de Schalm en die kwam naar mij toe. Ik wil zoiets organiseren en wil je daarbij meehelpen. ~~Dat heb ik toen twee jaar gedaan en toen ben ik gestopt, omdat ik toen werk gevonden had. Ik heb direct duidelijk gezegd, maar niemand kijkt naar mij terug. Ik heb echt heel veel gedaan. Ik vond het leuk, maar niemand kocht een bos bloemen voor mij of stuurde iets naar mij. Ik heb mij echt ingezet daarvoor. Als bedankje hoef ik niet veel, maar misschien vijf euro verzamelen. Het gaat niet om geld, maar het gaat om het gebaar.~~
Open code: sociale interactie

~~*I: Ja, precies. Het gaat echt om het gebaar inderdaad.*~~

~~R: Ik heb altijd wat gedaan als iemand ergens mee stopt, dat er een verjaardag is of als we ergens naar toe gaan samen dan heb ik altijd wat gedaan. Dat verwacht je ook, snap je?~~

~~*I: Ja. Op welke plekken ontmoet u andere personen?*~~

~~R: Bedoel je Turkse mensen?~~

~~*I: Ja, Turkse mensen en ook….*~~

7.19: Dat heb ik net gezegd. In de moskee, buurthuizen, bij de Driehoek hebben ze een groep en in Enkhuizen hebben ze twee groepen. Wij hebben groepen gedraaid in de buurthuizen. Ik had één groep en een andere groep heeft niet zolang geduurd. Ik heb een Turkse vrouwengroep gedraaid. In een buurthuis komen ze bij elkaar. In de Driehoek hebben ze een Turkse vrouwengroep en in Enkhuizen hebben ze twee groepen. Hier hebben ze een groep. In de Moskee op maandag hebben ze een groep, maar de Moskee is groot en ze hebben daar meer leden. Ik weet niet welke activiteiten ze daar doen.

Vroeger toen ik bij Raster werkte wist ik dat wel, nu niet meer. Wat ik weet, zijn die groepen. Op maandag hebben we nog een groep die iets jonger zijn tussen de 30 en de 50 jaar.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Voelt u zich verbonden met Deventer?*~~

7.20: Voor mij maakt het niet uit. Ik heb ook met Molukkers gewerkt en die groetten mij nu ook altijd op straat. We hebben niet zoveel contact, maar we groetten elkaar wel altijd. Als we elkaar tegen komen dan praten we ook.
Open code: sociale interactie

~~*I: Zou er nog meer ingespeeld moeten worden op de Turkse tradities?*~~

7.21: Nee. De Turken zijn nu ook al ongeveer 50 jaar in Nederland dus ze hebben zelf wat opgebouwd denk ik.
Open code: tradities

~~*I: Ja, klopt. Welke behoeftes aan voorzieningen heeft de Turkse gemeenschap?*~~

7.22: Ontmoeting hebben ze zeker nodig. Ik weet niet echt wat ze nog meer nodig hebben.
Open code: ontmoeten

~~*I: Welke activiteiten vinden ze leuk om te doen?*~~

7.23: Ik de Driehoek heb ik op dinsdagmiddag een groep begeleidt en daar heb ik sport opgesteld. In eerste instantie wilde ze het niet. Ik heb het al eerder gedaan dus het was niet de eerste keer. Ik heb dat zes weken achter elkaar gedaan. De mensen die niet wilden, konden aan de kant zitten. We deden in zo'n ruimte in een kringentje zitten. Af en toe kwamen ze meekijken of meedoen wat zij wilden en wat zij konden. Het was soms zittend en soms staan. Het was heel goed gegaan. Eerst durven ze niet, want dan kijken ze de kat uit de boom en daarna toen ze toch mee. Je moet niet vragen of ze mee willen doen. Je moet het gewoon doen en dan komen ze vanzelf wel. Soms vallen ze ook wel af hoor dat ook. Het is heel moeilijk schatten wat ze nou precies willen. Ze hebben geen mening over wat wil ik of wat kan ik doen. Het was wel heel leuk. Het waren twaalf, veertien of soms vijftien mensen, niet minder dan tien vrouwen.
Open code: beweging, activiteiten, gastheer/gastvrouw, stimuleren

~~*I: Zijn er nog andere activiteiten die hen zal aantrekken?*~~

7.24: Nee, eigenlijk willen ze niet zoveel. Hier heb ik ook een paar keer wat gedaan. Met die vrouw die je net hebt geïnterviewd heb ik ook een paar keer geknutseld, maar dat vinden ze niet wat.
Open code: activiteiten

~~*I: En zoals het samen koken?*~~

7.25: Ja, dat vinden ze dan wel leuk. We hebben samen dingen gemaakt en dat vinden ze leuk. We moeten dan met zes of zeven vrouwen alles organiseren en regelen. Daarin heb je ook weer problemen hoor. De ene zegt dat iemand ze handen moet wassen en de ander heeft de handen niet gewassen.
Open code: koken

~~*I: Ohja. Staan ze ook open om nieuwe gerechten te leren maken uit andere culturen?*~~

7.26: Nee, dat niet. Ik wel, maar de meeste niet. Ik doe het zo, maar zij hebben alles gehad en willen geen nieuwe dingen leren. Ze willen met rust gelaten worden.
Open code: koken

~~*I: Ze willen dan eigenlijk alles op hun eigen manier doen?*~~

~~R: Ja, eigenwijs zijn ze hoor.~~

~~*I: Moeten er met eten en drinken nog rekening worden gehouden met bepaalde dingen?*~~

7.27: Ja, varkensvlees eten ze niet. Als ze het niet kennen dan is het moeilijk dat ze het gaan proberen. Je moet goed zeggen dat iets geen varkensvlees bevat. Ik heb ook een dagopvang gedraaid voor Turkse ouderen. Toen had ik ook aparte pannen en eigenlijk alles apart. Ze mogen geen dingen gebruiken die ik heb. Daar moet je goed opletten dat dingen bijvoorbeeld niet naasten elkaar staan. Een bord mag ook niet voor varkensvlees worden gebruikt. Daar moet rekening mee worden gehouden. Bij een BBQ mag het vlees niet naast varkensvlees liggen. Dat soort dingen zijn belangrijk.
Open code: eten en drinken

~~*I: Is er ook een bepaalde behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?*~~

7.28: Nee. Ze willen niks leren.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Hebben ze dan ook niet veel vragen over dingen die ze niet weten?*~~

7.29: Nee. Toen ik een groep begeleidde heb ik altijd het belangrijke nieuws, een ongeluk of een wetsverandering doorgegeven aan ze. Die informatie is wel belangrijk. Nu probeer ik dat ook nog wel te doen.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Dient het personeel nog op een bepaalde manier in te spelen op de Turkse gemeenschap. Als ze bijvoorbeeld activiteiten met ze doen.*~~

7.30: Niet altijd vragen wat ze willen, maar gewoon doen en ze mee laten doen. Dat is de enige manier. Ze moeten namelijk eerst zien, want ze begrijpen vaak niet waar je het over hebt. Ik praat Turks, maar toch kan ik het niet duidelijk maken. Ze moeten het eerst zien.
Open code: gastheer/gastvrouw, stimuleren

~~*I: Welke voorzieningen zullen aantrekkelijk zijn om Humanitas te bezoeken?*~~

~~R: Ik weet het niet.~~

~~*I: Hoe kan de Turkse gemeenschap het beste worden uitgenodigd om Humanitas te bezoeken?*~~

~~R: Ik weet dat ook niet hoor.~~

~~*I: Zou dat het beste kunnen via telefoon of via e-mail?*~~

7.31: Via e-mail oudere mensen sowieso niet. Jongere mensen hebben dat wel. Als ze behoefte hebben dan kunnen jongere mensen het wel vinden. Ze hebben geen mail. Telefonisch kan het wel voor ouderen, maar dan moet iemand wel Turks spreken.
Open code: telefonisch contact, taal

~~I: Is het ook vaak dat via het mond-op-mond reclame? Dat mensen horen van daar wordt iets georganiseerd dus ze nemen mensen mee?~~

7.32: Ja. Je moet sleutelfiguren activeren om mensen te kunnen trekken.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Zijn dat dan mensen die een heel breed netwerk hebben of veel aanzien hebben? Wat van soort sleutelfiguren moeten dat zijn?*~~

7.33: Zoals Zafer. Een paar mensen in de Turkse gemeenschap. Ook bij de moskee heb je mensen die bekend zijn bij de activiteiten of wat dan ook. Dat soort mensen eigenlijk.
Open code: sleutelfiguren

~~*I: Wat is vaak de drempel voor de Turkse gemeenschap om deel te nemen aan activiteiten?*~~

7.34: Ik denk de onbekendheid.
Open code: onbekendheid, drempel

~~*I: Speelt daarin de taal ook mee?*~~

7.35: Ja, zeker. Ik wilde net zeggen van de taal is ook een barrière.
Open code: taal, drempel

~~*I: Dan kom ik nu bij mijn slotvraag. Welke tips zou u woonzorgcentrum Humanitas nog willen meegeven?*~~

7.36: Ja, ik weet het eigenlijk niet. Dat is heel moeilijk. Ik heb ook met een platform geprobeerd om mensen bij elkaar te brengen, maar het lukt op één of andere manier niet. Kijk de Molukse mensen hebben een eigen gemeenschap. Je ziet dat wel. Ze wonen ook in Keizerslanden, maar dat is heel moeilijk. Ik heb ook in Keizerslanden gewerkt. We hebben een paar projecten gedraaid, maar mensen zeggen we redden ons wel en we hebben geen behoefte. Dat hoor je altijd. Ook bij de Turkse mensen die hier wonen. Ik heb ook in de Rivierenwijk gewerkt en daar kent iedereen elkaar. Daar is een hele andere sfeer dan hier. Hier leeft iedereen naast elkaar, maar daar met elkaar. Dat hebben we ook met die grote flat daar geprobeerd. Hoe heet die ook alweer?
Open code: uitnodigen

~~*I: Dat weet ik zo niet.*~~

~~R: Bij het bankgebouw. Je weet waar ik het over heb.~~

~~*I: Ja, maar ik weet niet hoe die heet.*~~

~~R: Daar hebben we geprobeerd om mensen met elkaar te mengen, maar het is toch heel anders.~~

~~*I: Heb je verder nog vragen voor mij?*~~

~~R: Nee, wat van opleiding doe je?~~

~~*I: Ik studeer Facility Management. Je regelt dan eigenlijk alle faciliteiten binnen een bedrijf. Je regelt dan eigenlijk achter de schermen van alles. Het is heel breed dus je kan in heel veel sectoren gaan werken.*~~

~~R: Leuk! Hier bij Saxion of?~~

~~*I: Ja. Dan wil ik u heel erg bedanken voor het interview.*~~

~~R: Ik heb mijn best gedaan.~~

~~*I: Ik heb er zeker wat aan gehad. Bedankt.*~~

~~R: Graag gedaan.~~

**Interview 8**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: buurtbewoner 6 (R)
Leeftijd: 61 jaar
Datum: 30 april 2019

*I: Goedemorgen, fijn dat je met mij een interview wil houden. Ik doe dus een afstudeeropdracht voor Humanitas in Deventer over hoe we meer de Turkse gemeenschap kunnen aantrekken in de wijk Keizerslanden. Het interview zal gaan over gastvrijheid en de behoefte aan activiteiten voor de Turkse gemeenschap. Je mag de antwoorden zowel op jezelf baseren of op de Turkse gemeenschap in het algemeen. Heb je vooraf nog vragen?*

R: Nee.

*I: Oké. Zou ik het interview mogen opnemen, zodat ik het later kan uittypen? Ik gebruik de opname alleen voor mijn afstudeeronderzoek.*

R: Ja is goed.

*I: Dan kom ik nu bij mijn eerste thema en dat is gastvrijheid. Wat betekent gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap?*

8.1: Als iemand onverwachts bij jou thuiskomt dan ben je van harte welkom. Dan zijn ze ook gewend. Als je bijvoorbeeld in een verpleeghuis bent en iemand komt je in paniek bezoeken. Ik wil je koffie aanbieden, maar ik zit hier dus ik kan dat niet. Daar hebben ze een beetje moeite mee. Ze wonen al jaren hier, maar toch willen ze altijd iets geven, samen eten of iets samen drinken. Als iemand bij mij komt dan zeg ik dat ik weg moet en een andere afspraak heb. Dus altijd gastvrijheid, samen eten en gezellig met elkaar praten.
Open code: betekenis gastvrijheid

*I: Dus het eten staat eigenlijk wel centraal bij gastvrijheid?*

R: Ja.

*I: Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich ergens welkom?*

R: Moeilijke vraag. Dat weet ik niet.

*I: Als ze ergens binnenkomen, moet er dan een bepaalde sfeer zijn hoe ze ontvangen willen worden?*

8.2: Kijk als je naar Nederlandse mensen gaat dan maak je een afspraak. Dan zitten ze zo en zeggen ze van maak het jezelf maar makkelijk. Bij ons zeggen we van ja wij zijn hier gekomen. Als ik bij jou kom dan moet je eigenlijk op staan en de plaatsen aanwijzen. Daar hebben heel veel Turkse mensen moeite mee. Dan zeggen ze van ja we hebben toch afgesproken. Als ik bij jou kom dan zit je gewoon, je doet de deur open, je gaat zitten en je zegt maak het jezelf maar gemakkelijk. Daar hebben ze een hekel aan en dat vinden ze totaal niet leuk.
Open code: welkom, ontvangst

*I: Wat moet de gastheer of gastvrouw dan juist wel doen?*

8.3: Hartelijk ontvangen en niet op de eigen plek zitten en zeggen van zoek maar een andere plek of maak het jezelf maar gemakkelijk. Dat moeten ze niet doen. Dat is helemaal niet fijn. Je moet gewoon even op staan tot dat de gast gaan zitten. Dat vinden ze fijner en dan ben je echt welkom.
Open code: gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de gastvrouw of gastheer nog bepaalde kennis en vaardigheden nodig over de Turkse gemeenschap?*~~

8.4: Jawel. Als buren zijnde ken je elkaar langzamerhand. Nederlanders moeten ook een beetje moeite doen om informatie te zoeken over de cultuur en daardoor kunnen dan makkelijk met elkaar om gaan. Zij zeggen van ze leven hier dus ze moeten zich aanpassen, maar dat gaat niet. Ik ben met een Nederlandse man getrouwd geweest. Ik kende het Nederlandse eten eerst ook niet en ik heb nooit eten gehad van Nederlandse buren. Wij geven wel altijd en zeggen proef maar. Ik geef altijd een bordje mee. Tot dat ik met mijn man ging trouwen kende ik ook geen stamppot, zuurkool en hachee. Dat kende ik helemaal niet. Wat de Turkse mensen niet eten, kennen ze ook niet. Als je dat dan aan de buren mee geeft dan zeggen ze ook wel van dit kan ik wel eten. Strenge moslims doen dat niet. Ze zeggen van is dat varkensvlees. Ik zeg altijd wij zijn buren dus dan geef ik een bordje eten. Je zegt dan ik heb vandaag dit klaargemaakt en kunnen wij dan samen eten. Een keertje uitnodigen voor eten en de Turkse mensen weten dan ook wat Nederlands eten is en wat de Nederlandse cultuur is. Ik ben heel wat jaren bezig geweest om mijn buren te activeren. Als iemand een arm gebroken heeft dan bracht ik ook eten. Mijn man zegt dan van dat doen wij niet, maar dat is onze cultuur en wij delen. Sommige buren zeggen nu wel van ik heb vandaag appeltaart gebakken en wil jij ook? Toch is er dan wel verandering.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw, betekenis gastvrijheid, eetcultuur, burencontact

~~*I: Dus eten zorgt eigenlijk ook wel voor interactie met elkaar?*~~

8.5: Turkse mensen willen niet graag dingen hebben. Zo zijn ze niet. Ze geven wel graag, maar aan de ene kant zeg ik dan als jij je eigen cultuur wilt laten zien, pak dan een keertje appeltaart. Ze zijn dan geneigd om meer met elkaar om te gaan en meer van elkaar te leren. Ik heb altijd aan mijn buren gegeven. Toen mijn man overleed, belde mijn buurvrouw dat ze nasi ging maken en vroeg ze of ze dat ook naar mij mocht brengen. Ik kreeg daar kippenvel van, want ik verwachte dat niet. Het hoeft niet, maar toch is het een leuke actie. Dus ik heb een klein beetje aan haar gegeven van mijn cultuur. Mijn man wilde niet dat ik in de flat zo'n overlijdenskaart op hing, want hij wilde niemand hebben op de crematie. Dus ik heb een brief opgehangen dat iedereen welkom bij mij was om een kopje koffie drinken. Een paar Nederlandse mensen zeiden dat ze eigenlijk niet durven, maar ze de brief lazen dus toch langs kwamen. Dat is wel leuk. Het is toch een Nederlander en wij zijn dan niet welkom. Ik ben een Turkse en daarom heb ik toch een brief opgehangen dat jullie altijd bij mij thuis langs mogen komen. Turkse mensen brengen de eerste dagen heel veel eten en dan mogen mensen mee eten. Een paar dagen heb ik een paar Nederlandse mensen gehad en dat is heel leuk.
Open code: eetcultuur, sociale interactie, welkom

~~*I: Dat is dan toch wel leuk.*~~

8.6: Nederlanders moeten toch accepteren dat wij niet meer teruggaan. Nederlanders moeten accepteren dat wij hier leven en ons een plek geven. Dat doen ze voor andere landen wel, maar met de Turkse mensen hebben ze toch wel moeite. Ik weet eigenlijk niet waarom. Heel veel Turkse jongeren hebben hier gestudeerd en zijn advocaat en zijn arts geworden. Als je dan toch een hand geeft en zegt dat je een Turkse bent dan nemen mensen toch afstand. Maar waarom? Hier ook dan kijken ze ook van

hoe kan een Turks iemand zo succesvol zijn. Nederlandse mensen gaan heel diep uitzoeken of iemand van een andere cultuur is. Turkse mensen voelen zich hier echt niet welkom. Mijn zus zegt altijd dat als ze de kans krijgt dat ze dan teruggaat naar Turkije. Ze woont hier nu 40 jaar en zegt dat ze zich hier nooit welkom heeft gevoeld. Ik heb dat wel.
Open code: welkom, geen onderscheid maken

~~*I: Dat komt dan vooral door de Nederlanders?*~~

8.7: Ja, ze heeft aan twee kanten Nederlandse mensen. Die zeggen altijd dat er veel lawaai is, omdat ze vaak bezoek krijgen. De Nederlanders krijgen nooit bezoek. Zij gaf met de kerst ook een kerstbakje en Turkse hapjes erbij. Dat namen ze dan wel, maar ze geven nooit een bos bloemen aan haar. Dan zeg ik ook van dat moet je dan niet meer doen. Ik denk dat je eerst bij je buren welkom moet zijn.
Open code: welkom, burencontact

~~*I: Voor jullie zijn buren zijn buren heel belangrijk of niet?*~~

8.8~~: Ja. Als kinderen buiten spelen dan maken ze ook ruzie en dat is normaal. Nederlanders zeggen dan rot op en die kinderen moeten slapen. Dat zeg je niet. Je kan met elkaar overleggen. Ik heb ook een Nederlands buurjongentje. Als die dan komt dan bel ik de moeder of hij dit of dat mag hebben. Dan overleg ik even en dan zeggen ze dat ik veel te netjes ben, maar sommige kinderen zijn allergisch voor noten of iets dergelijks. Heel veel Turkse mensen geven dingen aan kinderen, maar je moet eerst overleggen.~~ Van de week was ik bij iemand en zij had heel veel eten op tafel gezet. Toen heb ik ook gezegd dat ze niet moet dwingen, maar bij onze cultuur moet je proeven.
Open code: eetcultuur

~~*I: Ja. Dat is wel een verschil natuurlijk.*~~

8.9: Ja, maar ik heb ook Nederlandse mensen geleerd dat je niet met de koektrommel langs moet gaan en de trommel weer naar de keuken brengen. Je moet het laten staan. Dat is leuk. Ik denk een beetje aandacht besteden aan elkaar en vooral ook naar elkaar luisteren. Wij hebben een taalprobleem en doen ons best. Heel veel Turkse mensen ook niet. Sommige Nederlandse mensen helpen ook wel met de taal, maar anderen zeggen dat je ze naar hun eigen land moeten gaan als ze de taal niet kennen. Ik heb altijd goede Nederlandse mensen gehad en dat scheelt ook. Mijn man zei ook dat ik het goed deed en dan krijg je altijd goed terug.
Open code: eetcultuur, gastheer/gastvrouw, taal

~~*I: Dat moet je dan ook hopen inderdaad.*~~

8.10: Ja. Buren en mensen zijn wel belangrijk. Het warme gevoel verwachten ze van de Nederlandse mensen.
Open code: burencontact

~~*I: Heeft de ruimte nog invloed op iemand zich welkom voelt?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: Waar zit dat dan in?*~~

8.11: Meestal bij de mensen in eigen huis. Eigen huis is heel belangrijk of zo'n groep. De omgeving moet vertrouwd zijn. Als ze met Nederlandse mensen kennismaken dan nodigen ze hen eerst bij hun

huis uit. Hun huis is altijd veiliger. Bij Nederlandse mensen weten ze dat niet en denken ze dat ze niet welkom zijn. ~~De vorige keer heb ik iemand bij mijn huis gehad en hij zat in de rolstoel. Ik heb de deur open gedaan en ben naast hem gestaan. Dus ik heb in het Nederlands gezegd van maak het jezelf maar gemakkelijk. Toen zei hij van ja ik heb een eigen stoel en ik werd helemaal rood. Hij zei dat hij het al gewend was en ik dacht dat ik goed gedaan had. Hij zat al en hoefde het bankstel dus niet te gebruiken. Dat was heel moeilijk.~~
Open code: vertrouwelijkheid, veiligheid

~~*I: Ja dat gaat natuurlijk automatisch.*~~

8.12: ~~Hij maakte dat wel vaker mee en later ging hij wel ook wel op de bank zitten zonder rolstoel. Jullie zeggen altijd dat we moeten integreren en nu doe ik het fout. Het was niet fout, want dat doen de Nederlandse mensen ook.~~ De eigen omgeving en eigen huis zijn altijd vertrouwd bij Turkse mensen. Daar voelen we ons veilig.
Open code: vertrouwelijkheid

~~*I: Hoe kan een organisatie dan inspelen op dat thuisgevoel?*~~

8.13: Hier hoor ik dan vaker dat mensen zich thuis voelen, omdat ze mij dan kennen. Er moet een bekend iemand zijn. Als je naar een verpleeghuis gaat dan kennen ze dat niet en kijken ze verbaast. Er moet iemand van hun eigen cultuur bij zijn. Ze vragen vaak of een bekend iemand er ook is. Misschien komt dat door taal en dat iemand hen begeleidt.
Open code: thuisgevoel, begeleiding

~~*I: Ja. Dat is ook weer vertrouwen.*~~

8.14: Ja. Vertrouwen bij Turkse mensen is heel belangrijk.
Open code: vertrouwelijkheid

~~*I: Vertrouwen ze dan ook vooral mensen van hun eigen cultuur?*~~

8.15: Nee, ook bij Nederlandse mensen hoor. Een schoonvader was tien jaar geleden opgenomen in een verpleeghuis en toen is duidelijk aangegeven dat hij moslim is. Dan kreeg die toch stamppot met varkensvlees en dat eet hij niet. De verpleging haalt dan de worst af, maar dan is het alsnog samen gekookt en wordt het niet gegeten. Het staat duidelijk in het dossier van de man vermeld dat hij geen varkensvlees eet. Waarom wordt dan zoiets gedaan? Dat vertrouwen ze niet. Als Nederlandse mensen iets koken of iets meenemen dan moet er duidelijk worden gezegd dat het halal is. Nederlandse mensen nemen hen vaak niet serieus. Als je bijvoorbeeld in een ziekenhuis ligt en je bestelt eten dan moet je duidelijk aangeven dat je geen varkensvlees eet. Daar moeten ze wel duidelijk rekening mee houden. Laatste jaren is dat wel echt verbeterd. Ze zien dat er ook Turkse mensen werken en dan eten ze wel. Vroeger was dat niet en koste dat heel veel moeite. Voor mij is het geen probleem, maar dan zeg ik dat ze een beetje respect moeten tonen. De medewerkers moeten meer over de cultuur weten. Ze moeten lessen hebben.
Open code: eetcultuur, vertrouwelijkheid, kennis en vaardigheden gastvrouw/gastheer

~~*I: Trainingen en cursussen.*~~

8.16: Trainingen, geen lessen. Dat vind ik wel heel belangrijk bij die mensen.
Open code: kennis en vaardigheden gastvrouw/gastheer

~~*I: Ja, precies. Is er veel behoefte aan sociale interactie?*~~

8.17: Ja, als we buitenkomen dan willen we met onze buren praten. Laatst was iemand de hond aan het uit laten en de buurvrouw had geen tijd, terwijl ze alleen wat wilde vragen. Nederlandse mensen kappen het gesprek vaak af, omdat ze geen tijd hebben.
Open code: sociale interactie

~~*I: Hebben ze vooral behoefte aan sociaal contact met de eigen cultuur?*~~

8.18: Nee. Ze leven hier dus willen ook contact met de Nederlandse cultuur en niet alleen met de eigen cultuur. De eerste generatie wil en dat begrijp ik ook wel. Ze kennen de taal niet of maar een paar woordjes. Mijn generatie heeft daar wel behoefte aan met de Nederlandse mensen.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ook wel met andere culturen?*~~

8.19: Ook wel met andere culturen. Ze hebben gemakkelijk contact met andere culturen. Ze hebben daar heel goed contact mee, maar met Nederlandse mensen hebben ze een beetje moeite.
Open code: sociale interactie

~~*I: Andere culturen gaat dat eigenlijk makkelijker…*~~

~~R: Ja. Ik wil niet slecht maken hoor.~~

~~*I: Nee. Ik denk ook wel dat ze meer gemeenschappelijke dingen met elkaar hebben. Dat ze natuurlijk hier allemaal zijn gekomen en dat ze daardoor misschien makkelijker contact met elkaar kunnen maken.*~~

8.20: Ja. Ik probeer ook altijd alles met de buren. Dan hoor je vaak dat de buurvrouw geen tijd heeft. ~~Laatst blafte de hond van de buren wel vier uur lang en dat vond ik zielig. Ik vind het niet erg. Dan komen alle buren bij mij en iedereen is boos, maar de buurvrouw is er niet. Toen gingen ze de volgende dag langs en iemand heeft een boze brief bij haar in de brievenbus gedaan. Toen heb ik gevraagd aan de buurvrouw of ik haar mobiele nummer mocht als er weer zoiets zou gebeuren. Die heeft ze aan mij gegeven~~. Ze mocht ook binnen komen voor een kopje koffie, maar ze had geen tijd. Nu heb ik wel haar mobiele nummer als haar hond weer hard blaft en dan komt ze gelijk.
Open code: burencontact

~~*I: Ja, precies.*~~

8.21: Ik heb wel Iranese buren gehad. Toen ze hier kwamen wonen, zei iedereen dat ze geen Turken in de flat wilde hebben. Toen zei ik van ja ik ben ook Turk en toen zeiden ze van nee jij bent gewoon Nederlandse. Wat hebben de Turken tegen jullie gedaan? Ja, niks. Mijn man was toen heel boos en de Iranese mensen waren zo netjes. Ze stelde zich netjes voor en iedereen stond in de rij om hem te helpen. Daar ben ik nog niet achter gekomen waarom Nederlandse mensen zo tegen Turkse mensen doen. Dat weet ik niet. Ik ben gek op jullie Nederlanders. We zijn allemaal burger van Nederland. Ze geloven niet dat ik Turks ben. Ik denk dat je moet geven en nemen. De Turkse mensen proberen het wel. Ze geven wel, maar ze krijgen niks terug. Met niks terug bedoel ik dan respect. Dat is wel belangrijk. Misschien verandert dat ooit wel.
Open code: burencontact

*I: Ja dat denk ik wel.*

R: Jewel. Eerst gingen de Turkse mensen vijf jaar hard werken en sparen om weer terug te gaan. Ze zijn nooit meer terug gekomen. Elke keer zijn er weer meer veranderingen.

*I: Ik denk ook wel dat iedereen er steeds meer aan went.*

8.22: Jullie generatie heeft ook meer contact met de buitenlandse jongeren en dat is wel leuk. Af en toe zie ik dat wel bij mijn vriendinnen en dat is zo fijn dat ze gewoon met elkaar omgaan. Soms komt een meisje bij hen slapen en dat is zo mooi. Dat is toch anders en dat is wel leuk. Als je vandaag of morgen ergens gaat werken en jou Turkse of Marokkaanse studiegenoot komt bij jou dan kijk je niet meer of het een Turk of Marokkaan is. Bij jullie is dat leuker als ik jou generatie zie bij Turkse mensen. Bepaalde generatie heeft het daar denk ik moeilijk mee. Mijn generatie heeft daar heel veel moeite mee. Ik zie dat het verandert bij jullie generatie en dat vind ik fijner.
Open code: sociale interactie

*I: Ja, dat denk ik ook.*

8.23: Als ik op het schoolplein kijk dan zie ik toch wel de Turkse mensen bij elkaar, maar je ziet er ook wel wat Nederlandse mensen tussen zitten. Dat vind ik heel fijn. Mensen moeten wel gestimuleerd worden om naast Nederlandse mensen te zitten en Nederlands met ze te praten. Daardoor krijgen ze langzamerhand ook vertrouwen. De mensen moeten dat zelf doen. Ik ben blij dat langzamerhand jullie generatie er heel goed mee om gaat. Je kijkt ook niet of het een Turkse jongen of meisje is en gaat er dan niet naast zitten. Dat doe je niet.
Open code: stimuleren

*I: Nee, zeker niet. Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap elkaar?*

8.24: Meestal thuis, want dit soort plekken hebben ze niet. Het café ofzo doen ze ook niet, want wat gaan andere mensen daarover zeggen. Ze gaan ook niet zo snel op het terras zitten. Ze nodigen meestal mensen uit bij hun eigen huis. Ze vinden hun eigen omgeving fijn en belangrijk. Ik denk dat het voor iedereen geldt.
Open code: ontmoetingsplekken

*I: Wat is de behoefte aan voorzieningen voor de Turkse gemeenschap hier in de wijk?*

8.25: Ze willen een eigen plek hebben. Zo één keer in de week Turkse muziek, cultuur, dans, Turkse films en bij elkaar komen. Deze behoefte hebben ze wel. Ze hebben een Turkse vereniging, maar daar begeleidt niemand ze echt professioneel. Daar hebben ze wel behoefte aan. Eén keer in de week livemuziek, bij elkaar komen en met elkaar feesten. Vooral vrouwen willen feest vieren, dansen, muziek, samen film kijken of theater. Daar hebben ze wel behoefte aan, maar het moet niet kostbaar zijn. Ze hebben het financieel niet zo goed, omdat ze vroeger niet zo veel hebben gewerkt. Ze hebben een laag pensioen, omdat ze later in Nederland zijn gekomen. Het moet betaalbaar zijn, een veilige plek en gezamenlijk bij elkaar komen. Vrouwen willen wel één keer in de week bij elkaar komen om samen iets te doen. Bijvoorbeeld één keer in de maand een Turks theater. Die behoefte hebben ze wel.
Open code: muziek, dansen, films, ontmoeten, begeleiding, kosten activiteiten

*I: Hebben ze ook behoefte aan het doen van activiteiten?*

R: Ja, het is een activiteit dat ze bij elkaar komen en muziek.

~~*I: Verder niet echt activiteiten waar ze met hun handen bezig zijn?*~~

8.26: Ja, dat doen ze links en rechts, maar echt het handwerk niet meer. Vroeger deden ze dat wel, maar nu niet meer. De vorige keer is bijvoorbeeld Marjan Berk gekomen en dat vonden ze heel interessant. Zo'n bekende schrijfster vonden ze leuk. Het handwerken is een beetje afgelopen. Eén keer in de maand bijvoorbeeld Turkse vrouwen bij elkaar komen en ze nodigen dan soms ook Nederlandse buren uit. Die behoefte hebben ze wel.
Open code: activiteiten, ontmoeten

~~*I: Is er ook een behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden?*~~

8.27: Ja, dat willen ze ook wel. Ze willen sommige dingen ook leren, omdat ze hier leven. Ze zijn dan niet naar school gegaan, maar ze willen wel een cursus ofzo. Het moet niet streng zijn en het moet makkelijk zijn.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Welke dingen willen ze dan leren?*~~

8.28: Goede vraag. Ze willen iets over de mensen weten, over gezondheid en Alzheimer. Deze dingen willen ze wel leren. Als ik iets heb geleerd dan geef ik dit ook gelijk door aan anderen.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Dienen er ook kenmerken uit de Turkse cultuur terug te komen in activiteiten?*~~

8.29: Vroeger wel dan deden we ook wel is een Turkse hoek met handwerk. Daar waren ze ook erg trots op. Vroeger wel, maar nu vinden ze dat niet zo belangrijk meer. Iemand zei ook van als ik een liedje hoor dan voel ik mij fijn, maar ik hoef niet een Turks theeglas te zien. Muziek gaat vaak terug naar de kindertijd en muziek is dus wel heel belangrijk bij de Turkse mensen.
Open code: muziek

~~*I: Welke activiteiten zullen dan hier uitnodigend zijn voor de Turkse gemeenschap?*~~

8.30: De Turkse taal is wel belangrijk. Iemand moet wel de Turkse taal spreken. Er moet wel elke keer een activiteit zijn. Ze willen niet alleen zo maar bij elkaar komen bij Turkse verenigingen om samen te eten, te kletsen en daarna weer weg te gaan. Ze willen iets leren en iets doen voor de maatschappij. Niet meer dat ze iedere week komen en dat je wat lekkers meeneemt. Ze worden dan alleen maar dikker en ze willen veel over de gezondheid weten. Voor de eerste generatie zal het vooral de taal zijn. Er hoort natuurlijk ook Turkse muziek bij. Je gaat niet een strenge cursus organiseren over Alzheimer waar ze de hele ochtend moeten zitten. Het moet afwisselend, laagdrempelig en de taal Turks zijn.
Open code: taal, kennis en vaardigheden,

~~*I: Is dat ook vaak de drempel om niet deel te nemen aan activiteiten?*~~

8.31: Ja, iemand moet echt naar hen toe gaan om ze mee te nemen. Er moet goede reclame worden gemaakt en het moet Turkstalig zijn. Eerst ga je reclame maken en een bekend iemand op de brief zetten. We hebben dit en dat en zij doen dit en dat. Dan komen ze wel, maar de uitnodiging moet wel Turks zijn bij de eerste generatie. Die kennen de taal slecht.
Open code: sleutelfiguren, taal, uitnodigen, brieven

~~*I: Dus eigenlijk moet er een brief worden geschreven?*~~

8.32: Ja, een uitnodiging. Je moet wel makkelijke taal gebruiken. Heel veel Turkse mensen kunnen ook niet zo goed Turks hoor. Sommige mensen zijn uit een bepaald gedeelte uit Turkije gekomen en dan hoor je heel duidelijk een dialect. Er is heel veel verschil. Vanuit cultuur is er ook een heel groot verschil van de Zwarte Zee en Oost-Turkije daar zit zoveel verschil tussen. Wij moeten daarvan eigenlijk ook de cultuur leren. De brieven moeten laagdrempelig en uitnodigend. Als je dan de eerste keer wat organiseert dan moet je eerst niet zo met een thema komen. Je moet eerst muziek, eten, vertellen wat de bedoeling is en kennis maken met elkaar. Daarna kan je met thema's beginnen en kijken wat de behoeftes zijn van mensen.
Open code: taal, verschillende culturen, brieven, activiteiten

~~*I: Nou duidelijk. Ik denk dat ik door mijn vragen heen ben.*~~

~~R: Ik hoop dat het een klein beetje helpt.~~

~~*I: Ja, zeker wel. Het is duidelijk geworden. Heb je verder nog vragen voor mij?*~~

~~R: Nee. Wanneer moet het klaar zijn?~~

~~*I: Half juni. Dus ik heb nog anderhalve maand.*~~

~~R: Oké, hier zit ook een Turkse man. Ben je daar wel geweest?~~

~~*I: Ja, ik heb zijn vrouw gesproken.*~~

~~R: Ik heb twee maanden geleden een vrouw gehad en zij gaat zingen voor mensen in bejaardentehuizen. Zij hebben subsidie aangevraagd en gekeken wat ze voor Turkse mensen gaan doen. De vrouw is helemaal uit Amsterdam bij mij gekomen en zij ging mij vragen stellen. Ze wist niet hoe de cultuur was en wilden dit afpakken. Ze wist niet welke liedjes ze dan moesten doen, maar ze moet dan vooral oude bekende liedjes zingen.~~

~~*I: Nou dan wil ik je verder heel erg bedanken voor je tijd en je antwoorden.*~~

~~R: Ja, jij ook bedankt.~~

**Interview 9**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: buurtbewoner 7 (R)
Leeftijd: 57 jaar
Datum: 8 mei 2019

~~*I: Goedemiddag, ik wil u allereerst bedanken dat u een interview met mij wilt houden. Ik ben bezig met een afstudeeropdracht voor woonzorgcentrum Humanitas in Deventer. Mijn afstudeeropdracht gaat over hoe we meer de Turkse gemeenschap kunnen aantrekken door middel van activiteiten. Het interview zal gaan over gastvrijheid en de behoefte aan activiteiten voor de Turkse gemeenschap. Zou ik het interview mogen opnemen, zodat ik het later kan uittypen?*~~

~~R: Ja, prima.~~

~~*I: Heeft u vooraf nog vragen aan mij?*~~

~~R: Nee.~~

~~*I: Dan ga ik meteen beginnen met mijn eerste thema en dat is gastvrijheid. Wat betekent gastvrijheid voor u?*~~

9.1: Gastvrijheid betekent respect voor mij en in het algemeen voor Turkse mensen voor zowel mannen en vrouwen. Het eerste en belangrijkste aspect is respect. Respect houdt in dat je de mensen met respect moet behandelen en niet van je bent niet belangrijk, je bent oud of wat dan ook. Ook met hulp moet je ze met respect behandelen. Over het algemeen vinden oudere Turkse mannen en vrouwen dat ze niet aan hen mogen komen. Dat is tot nu toe altijd nog een taboe en dat houdt ook een beetje respect in. Ook de mensen vragen en niet doen. Dat zijn precies dezelfde oudere mensen als Nederlandse ouderen. Het is alleen een cultuurverschil en een geloofsverschil.
Open code: betekenis gastvrijheid, gastvrouw/gastheer

~~*I: Wanneer voelt de Turkse gemeenschap zich ergens welkom?*~~

9.2: Als ze goed en eerlijk behandelt worden. Ze moeten zeker niet gediscrimineerd worden en dan voelen ze zich wel welkom denk ik.
Open code: welkom, geen onderscheid maken

~~*I: Hoe moet de gastheer of gastvrouw daarvoor zorgen dat ze zich welkom voelen?*~~

9.3: Mensen kunnen het over het algemeen wel zelf voelen of ze welkom zijn of niet. Oudere mensen hebben natuurlijk veel meer levenservaring dus die voelen dat wel. Ik heb het niet over de mensen die niet alles meer in de gaten hebben, bijvoorbeeld mensen met dementie of Alzheimer. Dat is natuurlijk een uitzondering. Voor de rest iemand die psychisch gezond is die merkt dat wel of diegene welkom is. Dat is dan bijvoorbeeld spontaan iets aanbieden of spontaan met eten erbij. Dat soort dingen eigenlijk.
Open code: welkom

~~*I: Hoe zou u ontvangen willen worden in een organisatie?*~~

9.4: Met respect en dat ik daar welkom ben. Dat ik niet gezien wordt als een buitenlandse, maar ook niet als een Turkse of bijvoorbeeld een Amerikaanse. Ik wil gezien worden als mens.
Open code: ontvangst, geen onderscheid maken

*I: Ja, precies. Heeft de gastvrouw of gastheer nog bepaalde kennis en vaardigheden nodig om iemand te ontvangen?*

9.5: Ik denk dat de gastvrouw of gastheer de basis van respect moet hebben geleerd. Dat begint al waar je opgegroeid. Dat bedoel ik dan ook heel breed, want het kunnen je ouders zijn, je voogd of je familie. Waar je opgroeit, kan je die basisontwikkeling krijgen en daar groei je mee op. Na een bepaalde leeftijd ontplooi je ook jezelf. Dan kun jezelf inzien wat goed is.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

*I: Hebben ze ook bepaalde kennis nodig over de cultuur?*

9.6: Ja, dat vind ik wel. We leven in een multicultureel land met veel verschillende landgenoten en het moet een beetje van alles zijn denk ik.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

*I: Levert de ruimte ook een bijdrage aan het welkomstgevoel?*

9.7: De ruimte kan invloed hebben. Over het algemeen gaan de Turkse mensen niet zo snel in contact met andere mensen of medebewoners. *Ze hebben meer privacy nodig, bijvoorbeeld zoiets met dan een slaapgedeelte erbij. Iedereen moet een eigen privé hebben dan voelen ze zich wel welkom. Als ze dan naar een gemeenschappelijk iets gaan dat ze zich daarna ook weer terugtrekken. Dat is heel belangrijk voor hen en ik denk voor andere mensen ook. Je moet ze niet in een kamer stoppen en zeggen dat ze hier maar moeten liggen. Dat lijkt voor de oudere mensen een soort gevangenis. Ik denk dat daar meer uitgebreid over nagedacht kan worden.*
Open code: sociale interactie

*I: Als we een activiteit gaan organiseren voor de buurt, moet de ruimte er dan nog op een bepaalde manier uit zien zodat men zich daar welkom voelt?*

9.8: Als er een activiteit wordt georganiseerd in de buurt voor oudere mensen. Ze zijn niet zo heel lichamelijk actief meer. Ze doen veel meer handwerk of ze gaan lopen. Ik heb zelf ook geprobeerd om les te geven aan Turkse oudere dames. Dan beginnen ze al gelijk van ja ik kan het niet meer. Ik stimuleer ze wel dat het niet verplicht is. Het is om even wat anders te denken en even naar een andere wereld te gaan. Het is een ander soort ontspanning. De mensen willen wel graag een activiteit doen, want ze willen ook wat anders dan hele dagen hetzelfde doen. Het is heel erg persoonlijk. De een vindt dit leuk en de ander vindt dat leuk. Ik denk een algemeen iets als verven, breien, samen lopen of samen naar het centrum gaan. Naar de film gaan, adviseer ik niet.
Open code: creatieve activiteiten, stimuleren

*I: Wat is dan vaak de drempel voor de Turkse gemeenschap om deel te nemen aan activiteiten?*

9.9: De meest voorkomende drempel is dat ze vaak afhankelijk zijn en dat ze bijvoorbeeld niet meer kunnen rijden of fietsen. Dat ze echt iemand of vervoer nodig hebben om naar die plaats toe te gaan. Voor de rest denk ik dat als ze er eenmaal zijn dat ze zich wel vermaken. Ik denk dat dit het grootste obstakel kan zijn voor oudere mensen.
Open code: drempel

*I: Is de taal ook vaak een probleem?*

9.10: Je kan elkaar ook begrijpen door gebarentaal of door hele kleine duidelijke woorden te kiezen. Dan redden ze zich wel. Ik denk als ze ergens heen gaan dat ze dan toch echt een vervoerprobleem hebben. Ik denk dat opgelost moet worden. Taal komt wel. Mijn generatie en na mijn generatie die kunnen hen nog wel bijstaan. Als je echt de goede woorden kiest die je duidelijk over wilt brengen dan is het wel verstaanbaar. Met gebarentaal, ja en nee kom je er ook wel.
Open code: drempel, taal

~~*I: Dat is wel duidelijk inderdaad.*~~

~~R: Ik zou persoonlijk graag aan die oudere Turkse dames les willen geven of samen een activiteit willen doen, zodat ze tenminste al één woord of één letter weten.~~

~~*I: Staan ze daar ook echt voor open?*~~

9.11: 50% wel en 50% ook niet. Dat heb ik gezien en ik denk dat ze er ook een beetje gemakkelijk over denken. Daar ben ik een beetje bang voor. Ze denken waar heb ik het voor nodig.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Dat is ook wel begrijpelijk.*~~

~~R: Ja, tuurlijk. Ze hebben de leeftijd mee.~~

~~*I: Wat zijn de behoeften van de Turkse gemeenschap in de wijk?*~~

9.12: De behoefte van de Turkse gemeenschap. Dan stel je mij een vraag. Ik denk dat ze meer de behoefte hebben aan taal. Als ik heel globaal kijk dan is er vooral een probleem met taal. Dat ze zichzelf niet verstaanbaar kunnen maken. Ik heb het niet over mijn nakomelingen, maar over het algemeen mijn generatie. Ik dat het taalprobleem wel een hoog percentage heeft. Het leren heeft natuurlijk ook heel veel te maken met huishoudelijke inhoud wat de mensen hebben. Dat is dan of ze het wel mogen of dat ze het wel kunnen. We kunnen het heel erg verbreden die vraag, maar dan kom je heel erg in het huiselijk gebeuren. Ik denk dat de Turkse vrouwen in het algemeen zich wel graag zouden ontwikkelen wat betreft omscholing bijvoorbeeld. Om één of andere reden kunnen ze niet. Dat heeft te maken met de mensen waar ze mee samenleven, dat ze zelf werken of dat ze denken dat ze dat er ook nog bij moeten doen.
Open code: taal, kennis en vaardigheden

~~*I: Ja, precies. Is er veel interactie met ander culturen?*~~

9.13: Ja, vind ik wel. We moeten wel samenleven met andere culturen. Dat doen ook andere mensen. Ik heb hier Colombiaanse meneer, Antiliaanse vrouw en een ander is Surinaams. Het moet wel goed gaan en we moeten samen kunnen leven. Wat betreft de Turkse mensen die zijn over het algemeen wel veel meer bij elkaar.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ziet u dat toch gebeuren?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I:* Is dat dan ook een stukje vertrouwelijkheid dat ze met elkaar zijn?~~

9.14: Nee, ik vind het geen vertrouwelijkheid. Ik vind het meer willen durven om naar buiten te gaan, om meer dingen te zien en meer dingen te ontdekken.
Open code: drempel

~~*I: Waarom zouden ze dat dan niet durven?*~~

9.15: Ik denk dat ze denken dat het misschien een gevaar op kan leveren. Wat zullen de mensen zeggen en wat ze zullen ze denken? Wij hebben dat heel veel en ik denk dat wel 99% dat heeft. Die muur hebben wij helaas niet door kunnen breken.
Open code: wij-cultuur

~~*I: Nee, duidelijk. Is er dan ook meer behoefte aan interactie met Nederlanders of andere culturen?*~~

9.16: Ja, vind ik wel. Wat ik toen straks ook zei dat we in een multicultureel land leven. Het moet wel, want je leeft samen met die mensen.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ja. Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap elkaar?*~~

9.17: Het is niet leuk om te zeggen, maar mannen ontmoeten elkaar in het café. Daar ben ik heel zwaar tegen. Turkse vrouwen ontmoeten zich als ze speciale dagen hebben. Er komen een heleboel dames bij elkaar. Dan komen ze één keer in de maand bij elkaar. De gastvrouw bij wie ze komen die kookt van allerlei lekkere dingen voor een x bedrag. Dat x bedrag is om bij elkaar te komen. Dan zijn ze één keer in de maand allemaal bij elkaar gekomen en kunnen ze van de hele maand bijpraten of over een onderwerp discussiëren. Ze nemen ook wel is een beslissing om ergens heen te gaan. Zo doen de dames het over het algemeen. Ze gaan ook wel naar gebedsgebouwen daar komen ze bij elkaar. Ook als er een dode is dan zijn ze bij elkaar of bij bruiloften zijn ze ook bij elkaar.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Voelt de Turkse gemeenschap zich hier welkom in Deventer?*~~

9.18: Ja, vind ik wel. Ik kan mij ook niet herinneren dat er iets tegen Turkse mensen hier is gebeurd. Ik ben zelf bijna 42 jaar hier.
Open code: welkom in wijk Keizerslanden

~~*I: Is het thuisgevoel in een organisatie belangrijk voor de Turkse gemeenschap?*~~

9.19: Ja, heel belangrijk.
Open code: thuisgevoel

~~*I: Hoe kan er op dat thuisgevoel worden ingespeeld?*~~

9.20: Het thuisgevoel in een organisatie. Het is meer je openen voor die mensen en naar de mensen voor wie het georganiseerd wordt. Hoe ze naar binnengaan tot en met wanneer ze weggaan of tot de dood hen scheidt. Dat is heel belangrijk. De mensen die daar werken of daar verantwoording over hebben die kunnen dan proberen in te zien wat ze kunnen doen, hoe ze bij kunnen staan of hoe ze moeten inspringen. Bijvoorbeeld over het algemeen kunnen Turkse mensen die bij verzorgingstehuizen zijn, niet heel makkelijk zeggen dat ze naar het toilet moeten. Daar moeten ze misschien opgeleid voor worden of daar moet meer inzicht in worden verkregen. Ik noem maar een voorbeeld.
Open code: thuisgevoel, kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Dat ze het personeel eigenlijk meer trainingen of cursussen daarin kunnen geven?*~~

9.21: Ja, maar hoe moet het personeel dan zien of diegene moet plassen. Dat is ook heel moeilijk. Je kunt mensen niet aan de voorhoofd leren. Ik denk dat Turkse mannen en vrouwen niet snel kunnen zeggen dat ze naar het toilet moeten. Dat is schaamte of een soort taboe voor hen. Ik ben nog niet een oudere. Dan denk ik ook van die mensen zijn ervoor om hen te helpen. Ze willen dat niet zo makkelijk toegeven, maar ik heb daar ook respect voor. Ze hebben niet een andere manier kunnen leren of hebben dat geleerd.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Wanneer voelt u zich thuis in een organisatie?*~~

9.22: Altijd. Ik voel me altijd welkom. Ik heb er helemaal geen problemen mee waar ik ook kom.
Open code: welkom

~~*I: Zijn er bepaalde behoeftes aan voorzieningen op het gebied van eten en drinken?*~~

9.23: Nee. Eén ding vind ik wel heel erg belangrijk en dat vind ik ook niet leuk. Er zijn wel veel voorzieningen betreft eten en drinken in Deventer. Er is geen instelling, restaurant of wat dan ook waar gewoon Turkse vrouwen of Turkse families makkelijk heen kunnen gaan. Er zijn geen plekken waar het niet vergeet begrepen zal worden. Ik ben bijvoorbeeld een alleenstaande moeder, maar ik kan niet alleen naar een restaurant gaan en eten. Ik kan niet alleen naar een café gaan om mij zelf te ontspannen. Dan wordt je helemaal vergeet begrepen en ben je gigantisch fout bezig. Dit is meer het begrip van de cultuurverschillen. Er zijn wel instanties en restaurants, maar daar kunnen we niet alleen heen. We zijn wel met de Ramadan vorig jaar met de vrouwen naar een restaurant in Apeldoorn geweest. Dat was hartstikke leuk. Ik leef ook zelf tussen twee culturen hoor. Dat merk ik zelf ook. Heel veel dingen vind ik daar niet leuk en heel veel dingen vind ik hier niet leuk. Het is niet makkelijk. Ik probeer altijd een goed evenwicht te zoeken, zodat het niet deze kant beschadigt en ook niet aan die kant.
Open code: eten en drinken, wij-cultuur, integratie

~~*I: Dat is lastig, ja.*~~

~~R: Ja, dat is heel moeilijk.~~

~~*I: Ja, dat begrijp ik wel. Welke activiteiten zal de Turkse gemeenschap aantrekken?*~~

9.24: Samen kennis maken, samen een leuk feestje organiseren of samen ergens heen gaan. Bijvoorbeeld dat de Turkse mensen de leuke en mooie dingen van Nederland gezien hebben. Je kan dat organiseren om daar heen te gaan als dat mogelijk is. Je kan voor de Nederlandse mensen een Turkse avond te maken of voor de Turkse mensen een Nederlandse avond te maken.
Open code: muziek, activiteiten

~~*I: Wat zou u dan zelf aantrekken om naar Humanitas te gaan? Welke activiteiten zullen u dan aantrekken?*~~

~~R: Bij Humanitas?~~

~~*I: Ja, als we daar wat zouden organiseren.*~~

9.25: Ik denk van allebei de culturen iets samen. Bijvoorbeeld eten, dansjes van beide landen of muziek van beide landen. Dat zou best wel interessant kunnen zijn. Etensverschillen heb je ook, maar niet alleen gekookte aardappelen en bij ons kip met rijst. ~~Ik heb nog wel heel wat gedachten.~~
Open code: diverse culturen samenleven

~~*I: Is er ook een bepaalde behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden tijdens activiteiten?*~~

9.26: Ja. Je moet wel een beetje kennis hebben over wat je naar die mensen presenteert. De verstandelijke gezonde mensen kunnen een andere beperking hebben, maar die zullen zeker wel vragen stellen. Wat zit hierin of hoe wordt het gemaakt? Dus je moet wel een beetje kennis hebben.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Willen mensen ook graag kennis opdoen tijdens activiteiten? Toen straks hadden we het natuurlijk al over de taal, maar zijn er nog andere dingen?*~~

~~R: Dat denk ik niet. Oudere mensen die bij Humanitas zijn niet.~~

~~*I: En de wat jongere mensen uit de buurt?*~~

9.27: Dat kan je wel uitproberen. Die kunnen dat wel doen uit nieuwsgierigheid. Van hoe zit dat, hoe smaakt dat of hoe hoort dat?
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Zijn er veel vragen van de Turkse gemeenschap over dingen die ze niet weten over hoe dat hier in Nederland gaat?*~~

9.28: Over het algemeen gaat het over het sociaal samenlevingsgebied en over hun rechten.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Ja, over hun rechten. Dat is ook een lastig systeem hier.*~~

~~R: Ja, ik weet het. De Nederlandse wet is heel krom. Echt waar.~~

~~*I: Dient er ook ingespeeld te worden op de Turkse tradities?*~~

9.29: Zeker, maar net zo goed ook de Nederlandse tradities.
Open code: tradities

~~*I: Hoe kan de Turkse gemeenschap het beste worden uitgenodigd om Humanitas te bezoeken?*~~

9.30: Per brief en dan in het Nederlands en Turks.
Open code: brieven

~~*I: En waarom beide talen?*~~

9.31: Misschien kunnen er oudere Turkse mensen zijn die nog niet Turks kunnen lezen en schrijven. Dat betekent ook dat ze niet Nederlands kunnen lezen en schrijven. Dan kan het zijn dat ze het aan de kinderen of aan de kleinkinderen laten lezen. De kleinkinderen kunnen wel lezen, maar kunnen niet heel goed Turks begrijpen. Dat gaat tegenwoordig wel goed, maar tien jaar terug was het heel erg

moeilijk voor de Turkse jongeren om Turks te begrijpen. Ik vind het ook heel belangrijk dat er weer Turkse lessen gegeven moeten worden op scholen. Dan gaan we wel over op een ander onderwerp.
Open code: taal

~~*I: Ik denk dat het ook steeds meer komt.*~~

~~R: Ik vind persoonlijk dat het wel moet. Voorouders, ouders en familie praten Turks. Het is hun cultuur, hun levensvorm en hun taal. Als het op één of andere manier afgepakt moet worden dan vind ik dat niet eerlijk. Dat geldt hetzelfde voor Nederlandse mensen of andere mensen in Turkije. Je moet niet verkeerd begrijpen dat ik daar egoïstisch over denk.~~

~~*I: Hoe kunnen we de mensen het beste bereiken om deel te nemen aan activiteiten. Hoe overtuig je ze echt om te komen?*~~

9.32: Dat je voor die mensen ook met een advies komt dat zij gebracht kunnen worden en teruggebracht kunnen worden. Dan kunnen zich wel sterker voelen van dat ze daarheen willen. Ze hebben dan geen vervoerproblemen en dan kunnen ze daarheen. Dat kan hen oppeppen en voelen ze ook dat ze het kunnen.
Open code: uitnodigen

~~*I: Helpt het ook als er een bekend gezicht in de organisatie is?*~~

9.33: Ja, heel veel. Als er een bekend gezicht is en als ze denken dat ze iemand kennen of er bekenden zijn dan voelen ze zich veel beter thuis. Zoals iedereen dat heeft.
Open code: sleutelfiguren, thuisgevoel

~~*I: Komt dat dan doordat ze zich vertrouwder en veiliger voelen?*~~

9.34: Veiliger en vertrouwder ook. Ook dat ze makkelijker kunnen communiceren, dat ze er met iemand over kunnen praten en dingen kunnen zeggen.
Open code: vertrouwelijkheid, veiligheid

~~*I: Helpt het ook als die persoon ze uitnodigt voor die activiteiten?*~~

9.35: Ja, dat lijkt mij beter. Het hoeft niet perse van iedere familie één te zijn, maar als je zoiets organiseert dat je er dan ook bij bedenkt dat ze zich verstaanbaar kunnen maken. Dat je dan één of twee Turks/Nederlands sprekende mensen daar moet hebben. Die moeten er zijn om de behoefte van de mensen te kunnen behartigen.
Open code: tolk

~~*I: Dan ben ik nu aardig door mijn vragen heen. Dan heb ik alleen nog één slotvraag. Welke tips zou u Humanitas verder nog willen meegeven?*~~

~~R: Dat zou ik niet weten, omdat ik Humanitas niet ken. Ik ben ook bijna nooit bij Humanitas geweest dus dan vind ik het verder niet eerlijk om iets te roepen.~~

~~*I: Nee. Misschien dat u verder nog dacht van hier moet je rekening mee houden.*~~

9.36: Nee. Ik denk dat Humanitas een grote organisatie is en een groot zorgcentrum is. Met betreft oudere Turkse mensen is vooral de taal een probleem. Daarnaast een activiteit houden met een

Turks/Nederlands iemand. Ook moet je het proberen te begrijpen als mensen iets niet willen. Het kan bijvoorbeeld een schande of een taboe zijn. Het zijn geen moeilijke mensen, maar dit kan er wel spelen.
Open code: taal, kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Dus je moet de mensen niet gaan dwingen om iets te doen.*~~

9.37: Nee, absoluut niet doen. Niet alleen bij Turkse mensen, maar ook bij andere mensen niet.
Open code: stimuleren

~~*I: Dan wil ik u heel erg bedanken. Heeft u verder nog vragen voor mij?*~~

~~R: Ik wens je heel veel succes. Je red het wel.~~

~~*I: Ja, komt goed.*~~

**Interview 10**
Interviewer: Anouk Jansen (I)
Respondent: buurtbewoner 8 (R) + vertaalster aanwezig.
Leeftijd: 62 jaar
Datum: 9 mei 2019

~~*I: Ik doe dus een afstudeeropdracht voor Humanitas in Deventer. Daarbij onderzoek ik hoe we nou eigenlijk meer de Turkse gemeenschap uit de wijk kunnen aantrekken. We willen een soort activiteiten gaan organiseren. Daarvoor houd ik een aantal interviews over wat nou eigenlijk gastvrijheid is voor de Turkse gemeenschap en welke behoeften aan activiteiten zijn er. Is ze bekend met Humanitas?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: En heeft ze Humanitas al eens bezocht?*~~

~~R: Ja. Ze heeft daar gesport en ze weet dat daar vrouwen bij elkaar komen. Dus ze is daar mee bekent en is daar zelf ook wel is geweest.~~

~~*I: Oke. Dan ga ik nu over op mijn eerste thema en dat is gastvrijheid. Wat betekent gastvrijheid voor de Turkse gemeenschap of voor u?*~~

10.1: Ze zegt op een goede en positieve manier mensen ontvangen. Thee en koffie schenken en aan mensen vragen hoe het gaat. Ze zegt dat dit eigenlijk gastvrijheid is.
Open code: betekenis gastvrijheid

~~*I: Wanneer voelt ze zich ergens welkom als ze ergens binnenkomt?*~~

10.2: Ze zegt dat de doelgroep haar een beetje moet aanspreken. Als ze naar Humanitas toe gaat dan zegt ze dat ze wat betreft gastvrijheid daar geen problemen mee heeft. Er lopen daar heel veel oude mensen rond en ze zegt dat dat niet op een goede manier overkomt. Wij worden misschien later ook zo oud en ze is dan constant bezig met ouderdom.
Open code: welkom, beeld van Humanitas

~~*I: Hoe zou ze ergens ontvangen willen worden?*~~

10.3: Een glimlach is erg belangrijk. Als iemand een beetje chagrijnig is dan heeft ze geen zin om daar naar toe te gaan.
Open code: ontvangst, gastheer/gastvrouw

~~*I: Dat is eigenlijk het belangrijkste?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: Heeft de gastheer of gastvrouw nog bepaalde kennis en vaardigheden nodig om iemand te ontvangen van de Turkse gemeenschap?*~~

10.4: Ze zegt dat het voor haar niet uitmaakt. Ze zegt dat wij in een ander land leven dat we ons daardoor ook een beetje moeten aanpassen. Ze zegt dat ze eigenlijk daardoor geen bepaalde verwachtingen of eisen heeft.
Open code: kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Dus ze hebben ook niet echt bepaalde kennis nodig over de Turkse cultuur?*~~

10.5: Dat zal wel beter zijn. De taal is meestal een probleem. Het is meer een wens dat de persoon kennis heeft over de Turkse cultuur.
Open code: taal, kennis en vaardigheden gastheer/gastvrouw

~~*I: Heeft de ruimte ook invloed op het welkomstgevoel? Hoe dient de ruimte er eigenlijk uit te zien?*~~

10.6: Het moet er wel verzorgt eruit zien. Ze zei eerst dat het niet uitmaakte, maar wij zaten vroeger eerst in een heel oud schoolgebouw. Toen klaagden ze altijd dat het daar koud was en dat het geen warm gevoel had. Dus toen zijn we naar de Elegast gegaan voor een andere ruimte. Daar vinden ze het wel prettig. Ze zei eerst van het maakt mij niet uit hoe het gebouw eruit ziet. Ik zei dat het wel uitmaakte, omdat ze eerst klaagden over het gebouw.
Open code: uitnodigende omgeving

~~R: Wanneer ben je klaar met je opleiding?~~

~~*I: Eind juni als alles goed gaat. Dus nog eventjes.*~~

~~R: Oke.~~

~~*I: Wanneer voelt ze zich dan juist ergens niet welkom?*~~

10.7: Als ze ergens naar toe gaat en er wordt niet iets gezegd. Als er geen welkom wordt gezegd dan voel ik mij meteen al niet op mijn gemak.
Open code: welkom

~~*I: Wat zijn de behoeften van de Turkse gemeenschap in de wijk Keizerslanden?*~~

~~R: Van haar of?~~

~~*I: Ja van haar of in het algemeen.*~~

~~R: Van 55 plussers bedoel je he?~~

~~*I: Ja, klopt.*~~

10.8: Ze vindt het lastig om te formuleren. Ze weet niet wat andere mensen behoeften aan hebben, maar ze kan wel voor haar zelf spreken. Ze gaat zelf twee dagen per week naar een dagbestedingsplek. Daarnaast gaat ze soms wandelen of een buurvrouw komt op bezoek. Ze is bezig met huishoudelijke dingen. Voor haar is er geen behoefte verder.
Open code: activiteiten

~~*I: Oke. Voelt ze zich thuis in de wijk?*~~

10.9: Ja.
Open code: welkom in wijk Keizerslanden

~~*I: Hoe kunnen we in de organisatie inspelen op dat thuisgevoel?*~~

10.10: Voor haar is taal de belangrijkste reden waarom ze niet deelneemt aan de activiteiten. Voor de rest heeft ze eigenlijk niet zo zeer wat aangegeven wat betreft gastvrijheid en hoe Humanitas aantrekkelijker kan worden gemaakt. Als ze naar Humanitas toe gaat dan zijn daar waarschijnlijk ook vrouwen van andere culturen en dan wordt daar vooral ook Nederlands gesproken. Ze kan de gesprekken daar niet volgen en dan verveelt ze zich. Dat is eigenlijk de reden waarom ze daar niet naar toe gaat.
Open code: taal

~~*I: Ja, ik zal even wachten. Zou het helpen als er iemand bij is die het kan vertalen voor haar?*~~

10.11: Dat zal wel helpen inderdaad. Ze zei dat ze eerst geen tijd had om deel te nemen aan de activiteiten. Toen zei ik van dat het eigenlijk niet gaat om jou als persoon.
Open code: tolk

~~*I: Ja, het gaat een beetje over het algemeen.*~~

10.12: Ja. Ze zegt als het vertaald kan worden voor haar dat het natuurlijk beter is.
Open code: taal

~~*I: Ja, precies. Hoe ervaart ze het sociale contact in de wijk?*~~

10.13: Ze vindt het goed. Ze heeft natuurlijk niet met de hele wijk contacten, maar haar contacten met de buren zijn wel goed.
Open code: sociale interactie, burencontact

~~*I: Heeft ze vooral contact met de Turkse gemeenschap of ook wel met andere culturen?*~~

10.14: Turks. Ik heb wel contact met de buurvrouw aan die kant.
Open code: sociale interactie

~~*I: Ja.*~~

10.15: Ze begroetten elkaar wel en soms komt de post een pakket brengen. Met deze dingen helpen we elkaar wel. In die zin hebben we onderling met niemand problemen, maar het is meer vanwege de taal dat we niet zo veel contact met elkaar hebben.
Open code: burencontact

~~*I: Ja, precies.*~~

~~R: Bij huisnummer negen woont een Nederlandse vrouw en die maakt soms ruzie met haar partner. Wij hebben soms last van dat lawaai daar en soms horen dat. Voor de rest gaat het eigenlijk wel goed.~~

~~*I: Op welke plekken ontmoet de Turkse gemeenschap elkaar?*~~

10.16: In de wijk is er niet echt een ontmoetingsplek. We komen alleen met een aantal vrouwen naar de dagbesteding bij de Elegast, de moskee maar die zit niet in deze wijk, soms gaan we wandelen naar de markt en komen wij bij elkaar thuis. Er is niet echt een instelling of organisatie waar ze bij elkaar komen.
Open code: ontmoetingsplekken

~~*I: Is er ook echt behoefte aan dat er zo'n plek is?*~~

10.17: Dat is wel beter.
Open code: ontmoeten

~~*I: Zou er in de wijk nog meer ingespeeld moeten worden op de Turkse tradities?*~~

~~R: Op welke manier?~~

~~*I: Op de Turkse cultuur, dus dingen die eigenlijk speciaal voor de Turkse gemeenschap is?*~~

~~R: Hier in het winkelcentrum zouden we wel graag een Turkse bakkerij of bijvoorbeeld een Turkse slager willen hebben. Dat soort dingen eigenlijk.~~

~~R: Ze heeft last van ongedierte in de wijk dat daar weinig aandacht aan is. Ik zei ook dat je van Humanitas komt en niet van de gemeente.~~

~~*I: Welke activiteiten zullen haar aanspreken?*~~

~~*I: Of welke activiteiten vindt de Turkse gemeenschap leuk om te doen? Zo kan ze het ook bekijken.*~~

10.18: Ze wil graag een excursie doen en ze wil ergens naar toe gaan. Dat vinden ze altijd leuk om te doen.
Open code: activiteiten

~~*I: Zijn er nog andere activiteiten zoals handwerken, schilderen en creatieve activiteiten die ze leuk vinden?*~~

10.19: Ja dat speekt ook wel aan.
Open code: creatieve activiteiten

~~*I: En verder muziek, dans en theater?*~~

10.20: Dat zou ook wel mooi zijn om wat met dans en muziek te doen. Als bijvoorbeeld een Turkse volksdansgroep hier is en dan ook voor de kinderen. Ze wil niet alleen dan Turkse volksdansen, maar ook Nederlandse. Een mixgroep met ook Nederlanders zou leuk zijn.
Open code: muziek, dansen

~~*I: Zou ze het leuk vinden om met diverse culturen wat samen te doen?*~~

10.21: Ja. Een dans van India vindt ze ook wel mooi.
Open code: diverse culturen samenleven

~~*I: Is er ook een bepaalde behoefte aan het opdoen van kennis en vaardigheden? Dat ze echt meer willen leren over bepaalde zaken.*~~

10.22: De Nederlandse taal. ~~Je bedoelt in de zin van een cursus of?~~
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Ja. Inderdaad de taal leren, over hun gezondheid of over hun rechten en plichten.*~~

10.23: Ja, dat wil ze wel. Dat soort dingen vinden ze altijd wel leuk. Dat doen wij natuurlijk niet zo vaak, omdat dat niet onze taak is vanuit de dagbesteding. Af en toe gaan we de mensen wel informeren over bepaalde ziektes, psychische problemen of hoe je gezonder kan leven. Dat vinden ze altijd wel interessant.
Open code: kennis en vaardigheden

~~*I: Oké. Wat zal haar dan echt aantrekken om op bezoek te gaan bij Humanitas?*~~

10.24: Als het een soort ontmoetingsplek is voor informatie, advies en wat er precies in de wijk gebeurd. Als je die informatie daar kan halen of activiteiten die daar worden georganiseerd.
Open code: ontmoeten, kennis en vaardigheden

~~*I: Dienen er ook kenmerken uit de Turkse cultuur terug te komen in die activiteiten?*~~

~~R: Ja.~~

~~*I: En welke kenmerken dienen dat dan te zijn?*~~

10.25: Meer de Turkse taal eigenlijk. Niet echt Turkse kenmerken, maar vooral eigenlijk de taal.
Open code: taal

~~*I: Dan ga ik nu door naar mijn laatste thema en dat is communicatie. Hoe kan ze het best worden uitgenodigd om Humanitas te gaan bezoeken?*~~

~~R: Mondeling of schriftelijk?~~

~~*I: Ja, dat ja.*~~

10.26: Het kan een uitnodigingsbrief of een folder zijn. Dus ik vroeg van begrijp je dan wat er in staat. Ze zegt dat ze het wel zo ver kan begrijpen.
Open code: brieven, folders

~~*I: Zou het dan makkelijker zijn als het ook in het Turks wordt geschreven?*~~

10.27: Turks is misschien wel beter, maar in het Nederlands is het ook geen probleem. Meestal leest thuis het ook een van de kinderen en die kunnen dat dan ook weer doorgeven.
Open code: taal, mond-tot-mondreclame

~~*I: Wat is naast taal nog meer een grote stap om bij Humanitas op bezoek te gaan vooral voor de Turkse gemeenschap in het algemeen?*~~

10.28: Ze zegt als het aanbod een beetje gevarieerd is dat meer mensen daar naar toe gaan. Als we het taalprobleem aan de kant zetten. Dat heb ik zelf ook gemerkt. Zij wil een afwisseling eigenlijk.
Open code: drempel

~~*I: Ja.*~~

10.29: Een aantal weken terug is ze een keer bij Humanitas geweest en toen was er iemand van de organisatie die wat vertelde over hoe Humanitas ontstaan is, wat de activiteiten zijn en wat ze aanbieden. Ze heeft alleen de helft wel begrepen en de andere helft niet. Iedereen ging ook af en toe lachen. Ze weet niet waar het over gaat en kan daardoor ook niet meepraten of meedoen. Dat is dan wel lastig.
Open code: taal

~~*I: Helpt het dan ook om tussenpersonen in te zetten die ze daarin begeleidt en ze ook meeneemt naar die activiteiten toe?*~~

10.30: Ze herhaalt eigenlijk weer dat ze helft wel en de helft niet heeft begrepen. Zo'n tussenpersoon zou wel goed zijn. Er waren toen ook twee Turkse vrouwen bij haar, maar die spraken onderling ook Nederlands. Zij zaten er ook niet bij met als doel om het voor haar te vertalen. Dan gaat dat ook niet goed.
Open code: sleutelfiguren, tolk

~~*I: Ja, dat is lastig. Gaat de communicatie ook vaak via mond-tot-mondreclame? Dat ze elkaar over die activiteiten vertellen?*~~

10.31: Ook wel via mond-tot-mondreclame. We krijgen ook een informatieblad van Humanitas of van de Elegast over de activiteiten.
Open code: mond-tot-mondreclame

~~*I: Dan heb ik nog een laatste vraag. Heeft ze verder nog tips voor Humanitas?*~~

10.32: Ze zegt dat ze niet echt op de hoogte is van de activiteiten bij Humanitas. Ze zegt dat ze geen andere tips meer heeft dan ze al genoemd heeft.
Open code: onbekendheid

10.33: Ik merk zelf dat vertrouwelijkheid ook heel belangrijk is bij de mensen. Hier in Deventer hebben ze niet snel vertrouwen in mensen en ik weet eigenlijk ook niet hoe dat komt.
Open code: vertrouwelijkheid

~~*I: Dan ben ik nu door mijn vragen heen en dan wil ik jullie heel erg bedanken.*~~

~~R: Jij ook bedankt.~~

~~*I: Ik weet niet of jullie verder nog vragen hebben voor mij?*~~

~~R: Nee.~~