



Presentatie onderzoek
Interculturele barrières statushouders
Gemeente Renkum

2021 Nieuwe Inburgering
Nieuwe eisen, nieuwe taken
2020 gebruiken voor pilots
Subgroepen

**Gids** in
Nederland

Belloh Williams



- In 2000 gevlucht voor burgeroorlog.
- Weggelopen bij inburgeringscursussen,
- Zelf Nederlands geleerd.
- Op eigen kosten gestudeerd
- Master Social Work (eind fase)
- ZZP'er in de ambulante zorg en coach en trainer in cultuursensitief communicatie

Belloh Williams



Gespreken over het onderzoek met:

- 150 vluchtelingen
- Ministers
- Tweede Kamerleden
- Participatieconsulenten
- Etc. Etc.





Vooronderzoek

- Flowchart

“Voorkomen is beter dan genezen”

Flowchart van het huidige proces gebaseerd op contactmomenten





Programma 7 januari

- Introductie
- Beschrijving onderzoek
- Belangrijkste conclusies
- Aanbevelingen

Beschrijving onderzoek

Onderzoeksvraag



Onderzoeksvraag:

Waar in het begeleidingsproces van statushouders zorgen **culturele verschillen** tussen statushouders en participatieconsulenten (zoals verschillen in belevingswereld, omgangsvormen en non-verbale communicatie) voor **moelijkheden in het integratietraject** binnen de gemeente Renkum en hoe kunnen deze moelijkheden verminderd worden?

Deelvragen:

- **Welke ondersteuning hebben statushouders nodig van participatieconsulenten** om veilig en effectief het participatietraject te kunnen doorlopen?
- **Welke invloed spelen culturele verschillen** in het begeleidingsproces voor zowel de statushouder en de participatieconsulent?
- **Wat hebben consulenten nodig** als voorbereiding op gesprekken met statushouders om te zorgen dat ze communicatie vanuit statushouders beter begrijpen en interpreteren en hun eigen boodschap toegankelijk maken voor mensen die zich nog moeilijk kunnen verplaatsen in de Nederlandse cultuur?
- **Op welke manier kan het begeleidingsproces aangepast worden** om te zorgen dat culturele verschillen tussen consulenten en statushouders het begeleidingsproces niet belemmeren?

Kernpunten van onderzoek

Hoofdvraag:

Culturele verschillen

moeilijkheden in het integratietraject

Deelvragen:

- Welke ondersteuning hebben statushouders nodig van participatieconsulenten
- Welke invloed spelen culturele verschillen
- Wat hebben consulenten nodig
- Op welke manier kan het begeleidingsproces aangepast worden

Werkwijze onderzoek

- Literatuur
- Gesprekken met statushouders
- Gesprekken met deskundigen
- Gesprekken met consulenten

Knelpunten

- Alleen focus op taal en vrijwilligerswerk
- Onbekendheid met Nederlandse systeem
- Onbekendheid met de Statushouders
- Lage zelfredzaamheid
- Diversiteit onder de statushouders

Praktijkverbeterinterventie(PVI)

- Training al gegeven aan consulenten
- Het verbeteren van de cultuursensitiviteit van de consulent gebaseerd op het niveau van de derde aanbeveling namelijk, **cultuursensitieve communicatie** vanuit de consulent.
- “Groeistrategieën voor **non-verbale communicatie en cultuurbesef consulenten**” wordt uitgewerkt als verbeterinterventie voor de consulenten die werkzaam zijn het begeleiding van statushouders
- Aanbevelingen heeft invloed op veel andere aspecten van het begeleidingsproces

Aanbevelingen(zie hier boven)

1. Specifieke intake(aangepast) en begeleiding
2. Aandacht voor de cultuurverschillen
3. Vaste contactpersoon – ambulente begeleiding
buddy; regelmatig contact
4. Passend (vrijwilligers)werk:
5. Verhoging zelfredzaamheid-balans tussen
draaglast en draagkracht
6. Pilots in 2020

Voorbeeld van passend werk

- Passend (vrijwilligers)werk
- Oefenen Taal
- Tegen verveling
- Contact met anderen
- Dagritme krijgen
- Een vak leren.
- (benoemen van de kwaliteiten van statushouders)

1. Specifieke intake en begeleiding

Intake: relatieopbouw en vertrouwen: op weg naar Ambulante begeleiding

- Vaste contactpersoon
- Veel contactmomenten
- Aandacht voor veel leefgebieden

2. Aandacht voor de cultuurverschillen

- Training voor ambtenaren, buddies en werkgevers.

Contactpersoon heeft intensief contact

Zo mogelijk inzet van buddy (vrijwilliger)

- Coaching/ondersteuning van Statushouders
 - Nagaan waar een statushouder energie vankrijgt.
 - Mensen die met de hoofd, hand of hart werken(Verteld door Jan)

3. Vaste contactpersoon – buddy

- Contactpersoon heeft intensief contact
- Zo mogelijk inzet van buddy (vrijwilliger)
- Zelfredzaamheidmatrix

4. Passend (vrijwilligers)werk

- Vaststellen doel van (vrijwilligers)werk
- Taal, activering,

Competenties: culturele, werkcultuur en vak leren?

- Bezoeken op werkplek gaat vanzelf (doordat er veel contactmomenten er zijn)
- Aanpassen doelen

5.Verhoging zelfredzaamheid-
balans draaglast en draagkracht

- Vaststellen zelfredzaamheid
- Samen met statushouder prioriteiten kiezen
- Zelfredzaamheid monitoren
- Draaglast verhogen/verlagen
- Doorverwijzen? Warme overdracht

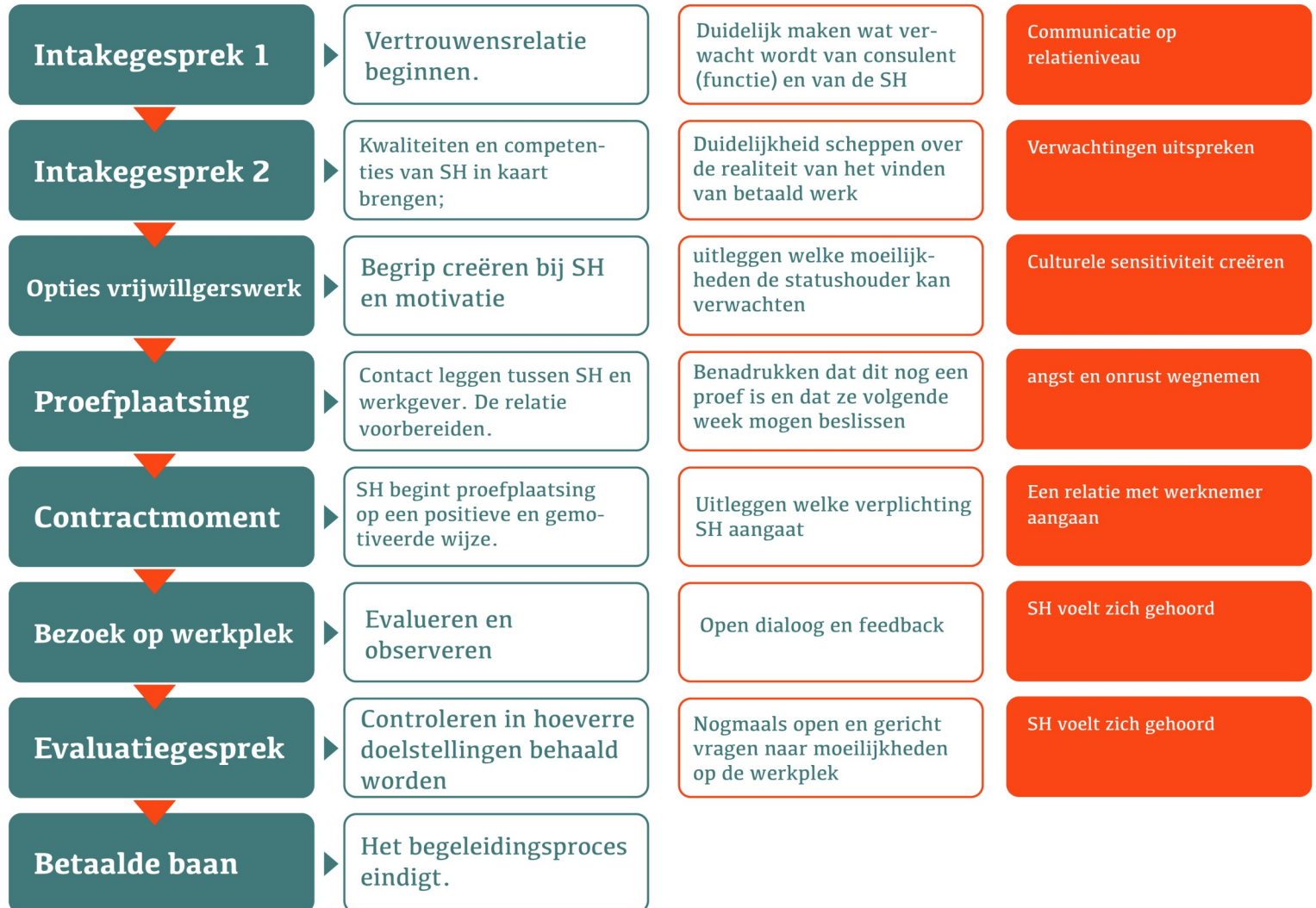
6. Inzetten intermediairs

Integreren is:

- Inspannend, tijdrovend, stressvol
- Een maatje kan helpen(met dezelfde moedertaal)



Het gewenste proces in beeld



Het gewenste situatie (S*) met cultuursensitief werken



5/8

Contactmoment Contract Tekenen: SH gaat juist geïnformeerd een relatie aan met de werkgever en begint proefplaatsing op een positieve wijze, ruimte bieden voor andere onderwerpen die SH wil bespreken;

Contactmoment Bezoek op werkplek: evalueren of werk en integratie goed verloopt, observeren op non-verbaal niveau of er problemen zijn, open gesprek, feedback geven, SH voelt zich gehoord.

Contactmoment Evaluatiegesprek: samen evalueren of werk en integratie goed verloop, Controleren of doelstellingen behaald worden, alternatieven aanbieden om competenties te behalen

Betaalde baan: SH geeft aan gemeente/consulent door dat betaald werk is gevonden, het begeleidingsproces eindigt.



Het huidige proces zonder cultuursensitief werken

5/6

Vrijwilligerswerk

- SH wordt geplaatst tussen autochtonen, Wederzijds onbegrip door cultuur-clash, Isolatie van SH en ziet het nut van het proces niet.
- **Afwezigheid van consulent op werkvloer:** SH blijft weg
- Consulent concludeert 'onwil', nog meer wederzijds onbegrip

Eind proces.

- **Het hele huidige proces is:**
- Zakelijke houding, gesprekken op taakniveau
- Weinig handvatten om empathisch te handelen
- Proces mist menselijke factor

Het gewenste situatie (S*) met cultuursensitief werken



1/8

Kenismakingsgesprek: vertrouwensrelatie beginnen,

Communicatie op relatieniveau(hoe voel je?),
verwachtingen en rollen in kaart brengen,

Tweede gesprek: verwachtingen uitspreken, kwaliteiten en competenties SH in kaart brengen, SH motiveren over doelstellingen vrijwilligerswerk, inschatten of SH klaar is voor proefplaatsing.

- **Contactmoment Opties Vrijwilligerswerk:**

Aanbieden van opties, culturele sensitiviteit creëren bij SH, SH geeft na gesprek voorkeur aan.



Het huidige proces zonder cultuursensitief werken

1/6

Intakegesprek 1

- Alles op tafel, SH stelt door cultuurverschil geen vragen
“Waarom vrijwilligerswerk?” Ruis in de communicatie;

Vervolggesprekken: keuzemogelijkheden vrijwilligerswerk, SH voelt zich onbegrepen, ‘Ja’ van SH betekent ‘oriënteren’, Interpretatie van de consulent is ‘bevestiging van keuze’., contact op proefplaats tussen werkgever, enkel zakelijke onderwerpen, behoeften van SH blijven buiten beeld, grote onvrede en druk bij SH om behoeften en vragen eindelijk kenbaar te maken;

Contractmoment: Behoeften en wensen uiteindelijk op tafel

- Leren van taal eerste prioriteit daarna pas, een betaalde baan, weerstand.

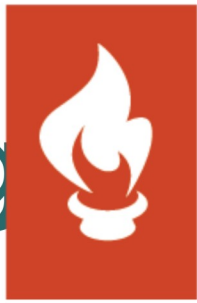


Het nut van de training

“Voorkomen
is beter dan
genezen”

**Gids** in
Nederland

Het nut van de training



- Inhoud van cultuursensitief werken
- Begrijpen, interpreteren en overbrengen van boodschappen van (non-)verbaal gedrag en communicatie;
- Relatie aangaan met als doel culturele aspecten van statushouder meenemen
- Binnen 1 jaar statushouder begeleiden naar betaalde baan



Het doel van de training

Bewustmaken en wegnemen van ruis in communicatie tussen consulent en statushouder door culturele factoren

- o (non-)verbale communicatie
- o Omgangsvormen
- o Culturele verwachtingen



Methoden: kennis in praktijk brengen

Rollenspel : bewust worden van effect van culturele programmering, voorbeelden over ongevraagde advies in plaats van directe feedback(gezien als kritiek).

Drama: strategieën aanleren om miscommunicatie boven water te krijgen.

Ervaringsdeskundig als acteur: cultuursensitieve manier van belangrijke informatie overbrengen en verifiëren dat de • boodschap ook ontvangen is; motiverende 'waarom'-kant.

Gids in
Nederland

Vragen en evaluatie



- Evaluatieformulieren opnieuw invullen en vergelijken met eerder ingevulde formulier.
- Wat heb je geleerd?
- Wat neem je mee?
- Tot de volgende keer



Eind



- Vervolg actie:
- Bespreken van pilot

- Vragen kunnen worden gestuurd naar

belloh@gidsinnederland.nl

- www.gidsinnederland.nl

The logo for Gids in Nederland, featuring the word "Gids" in a large teal font with a stylized flame icon integrated into the letter "i", followed by "in" and "Nederland" in a smaller teal font.