

Cultuursensitief werken, hoe doe je dat?

THAMAR KOOPMAN | 467768

VERANTWOORDINGSVERSLAG
HOGESCHOOL SAXION

Informatieblad

Naam student: Thamar Koopman

Studentnummer: 467768

Opleiding: Toegepaste Psychologie

Hoofdstroom: Gezondheidspsychologie

E-mailadres: 467768@student.saxion.nl

Telefoon: 06 300 46 217

Instelling: Hogeschool Saxion, Deventer

Adres: Handelskade 75 - 7414DH, Deventer

Eerste begeleider: Georg Riemann

Emailadres 1e begeleider: g.riemann@saxion.nl

Tweede begeleider: Andrieke Thissen

Emailadres 2e begeleider: j.a.m.thissen@saxion.nl

Organisatie: Kadera aanpak huiselijk geweld

Adres: Postbus 1058 - 8001 BB, Zwolle

Opdrachtgever: Margreet Knol

Emailadres: mknol@kadera.nl

Telefoonnummer: 0623753416

Plaats: Putten

Datum: 7 juni 2022

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘Cultuursensitief werken, hoe doe je dat?’. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Toegepaste Psychologie binnen Hogeschool Saxion, te Deventer. In opdracht van Kadera aanpak huiselijk geweld ben ik vanaf februari 2022 tot juli 2022 bezig geweest met het onderzoeken hoe de hulpverleners van Kadera aansluiting kunnen vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten. Deze scriptie dient als verantwoordingsverslag voor het door mij ontwikkelde beroepsproducten: de Infographic ‘Cultuursensitief werken, hoe doe je dat?’ en de Multi-Culti-Kletspot.

Na het doen van uitgebreid onderzoek waarbij ik het Human Centered Design als leidraad heb gebruikt, heb ik antwoord kunnen geven op al mijn deelvragen en uiteindelijk mijn hoofdvraag. Hierna heb ik een beroepsproduct ontworpen dat ingezet kan worden binnen de organisatie. Graag zou ik van deze gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst mijn scriptiebegeleider Georg Riemann. Tijdens de afgelopen maanden was jij het eerste aanspreekpunt bij vragen, moeilijkheden en successen. Elke maandagochtend zat jij klaar om ons scriptieteam te begeleiden tijdens deze intensieve periode. Bedankt voor alle tips en het meedenken tijdens deze periode. Ook wil ik mijn tweede begeleider Andrieke Thissen bedanken voor alle feedback en tips. Hiernaast wil ik ook mijn opdrachtgever Margreet Knol bedanken. Het fijne contact tussen ons zorgde ervoor dat ik alles met jou kon bespreken. Je stond open voor nieuwe ideeën en bent al vanaf het begin enthousiast geweest over mijn onderzoek. Dit heeft mij veel positieve energie gegeven, waardoor ik met veel plezier dit onderzoek heb gedaan voor deze mooie organisatie.

Ook wil ik alle hulpverleners en de expert bedanken voor het meewerken aan alle interviews tijdens de onderzoeksperiode. Zonder jullie had ik niet de informatie kunnen verzamelen dat ik nodig had om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. De besproken ideeën uit de brainstorm hebben er uiteindelijk voor gezorgd dat ik mooie hulpmiddelen heb kunnen ontwikkelen voor jullie, zodat jullie die aansluiting op de culturele achtergrond van jullie cliënten kunnen vinden.

Een laatste dankwoord gaat uit naar mijn vriend, Rik. Tijdens deze intensieve periode zorgde jij ervoor dat ik ook mijn rust nam en niet vergat dat ik ook nog een sociaal leven heb. Jouw luisterend oor heeft me geholpen om dingen op een rijtje te kunnen zetten en weer verder te kunnen.

Ik wens u veel leesplezier!

Thamar Koopman

7 juni 2022, Putten

Samenvatting

Sinds 2001 is het aantal Nederlanders met een migratieachtergrond alleen maar aan het stijgen. Op 1 februari 2022 had 25,3% van de Nederlandse bevolking een migratieachtergrond volgens het CBS (2022). De toename van dit cijfer heeft ervoor gezorgd dat de transculturele psychiatrie zich heeft ontwikkeld en niet meer weg te denken is binnen de GGZ (Kortmann, 2008). Uit de literatuur blijkt dat slachtoffers van ingrijpende gebeurtenissen die een migratieachtergrond hebben een risicogroep kunnen vormen voor psychische klachten (Knipscheer, 2011).

De organisatie Kadera aanpak huiselijk geweld vangt mensen op die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en zorgt voor een veilige verblijfplek. De cliënten zijn erg divers in afkomst, zo had meer dan 40% van de cliënten een niet-Nederlandse afkomst in de periode van augustus 2020 tot augustus 2021 (Kadera aanpak huiselijk geweld, 2021). Uit de resultaten van de BSI (Brief Symptom Inventory) blijkt dat cliënten bij binnenkomst in de opvang een hoge mate van psychische klachten ervaren (Kadera aanpak huiselijk geweld, 2021). Door deze gerapporteerde klachten en de diverse doelgroep lijkt het van belang om cultuursensitief te werken.

In het huidige hulpverlenersaanbod van Kadera wordt er niet standaard rekening gehouden met de culturele achtergrond van een cliënt. Dit heeft situaties opgeleverd waarin onbegrip en miscommunicatie kon ontstaan tussen hulpverleners en cliënten met een migratieachtergrond. Om soortgelijke situaties te voorkomen is dit onderzoek uitgevoerd. De hoofdvraag klinkt dan ook als volgt: “Hoe kunnen de hulpverleners van Kadera aansluiting vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?”. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verkrijgen in wat er nodig is om te kunnen aansluiten bij de culturele achtergrond van een cliënt, zodat het huidige hulpverlenersaanbod van Kadera ook kan aansluiten op de cliënten met een migratieachtergrond.

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn er deelvragen opgesteld die zijn onderzocht door middel van verschillende methoden. De gebruikte methoden zijn: interviews met hulpverleners, literatuuronderzoek, interview met een expert op het gebied van cultuursensitief werken, een brainstorm en het verzorgen van een pitch.

De belangrijkste resultaten zijn als volgt: de hulpverleners van Kadera hebben allen een eigen manier wanneer het gaat om cultuursensitief werken. De een observeert, de ander gaat het gesprek aan. Hoewel ze allemaal op hun eigen manier deze vaardigheden hebben opgedaan, missen zij het aanbod van kennis, tools en vaardigheden vanuit de organisatie. Er is behoefte aan training en meer diepgang in dit onderwerp. De Expert van CTP Veldzicht op het gebied van cultuursensitief werken vertelt dat de medewerkers bij die organisatie elke drie maanden worden getraind op dit gebied en dat dit bijdraagt aan de effectiviteit van de behandeling die zij bieden. Ze geeft aan dat cultuursensitief werken de zingeving van het behandelproces voor een patiënt kan vergroten en er op die manier ruimte kan ontstaan voor wederzijds begrip. De belangrijkste eisen voor een oplossing hebben voornamelijk te maken met de efficiëntie van het product. Het product moet makkelijk inzetbaar zijn, niet te veel tijd kosten en een fysiek product zijn.

Deze conclusies zijn getrokken: cultuursensitief werken bestaat zowel uit een bepaalde houding als uit kennis en vaardigheden. Openheid, nieuwsgierigheid en gelijkwaardigheid zijn van groot belang om cultuurverschillen te herkennen en overbruggen. Hiernaast kunnen tools als Het Culturele Interview en de dimensies van Hofstede meer informatie verstrekken zowel over de eigen cultuur als die van de ander.

In de discussie worden de stakeholders, het contact met andere organisaties die cultuursensitief werken en het verloop van het HCD-model besproken. Hiernaast zijn de beroepsproducten, de representativiteit van de steekproeven in deelvraag 1 en 2 en de structuur van het hele onderzoek ook onderdeel van de discussie.

Uiteindelijk zijn er twee beroepsproducten ontwikkeld, namelijk een Infographic en een Multi-Culti-Kletspot. De Infographic bevat informatie over cultuursensitief werken, de do's en don'ts voor deze werkwijze en enkele hulpvragen die gesteld kunnen worden om meer te weten te komen over de culturele achtergrond van de cliënt. De Multi-Culti-Kletspot bevat zestien vraagkaartjes die gebruikt kunnen worden om inzicht te verkrijgen in de culturele achtergrond van een cliënt. De hulpverleners kunnen, op een paar vragen na, de vragen zelf ook beantwoorden om inzicht te krijgen in eigen cultuur. Hiernaast kunnen de kaartjes ook tussen cliënten worden gebruikt om meer te leren over elkaars cultuur, aangezien zij allen onder één dak wonen.

Verklarende woordenlijst

Brief Symptom Inventory (BSI)	Een zelfrapportage vragenlijst om inzicht te verkrijgen in de symptomen van psychopathologie bij volwassenen vanaf 18 jaar (Pearson, z.d.).
BW(J)M	Begeleid Wonen Jonge Moeders/Mannen. Een opvanglocatie van Kadera in Zwolle.
Casemanager	Een persoonlijk hulpverlener van een cliënt die bij Kadera verblijft.
Eer gerelateerd geweld	Lichamelijk of geestelijk geweld om de eer van de familie te herstellen of beschermen (Ministerie van Algemene Zaken, 2022).
Huiselijk geweld	Een verzamelbegrip waaronder diverse vormen van problematiek vallen. Huiselijk geweld wordt gepleegd door iemand uit de ‘huiselijke kring’ van het slachtoffer: gezinsleden, familieleden, (ex-)partners of huisvrienden. Het ‘huiselijke’ van huiselijk geweld benadrukt de relatie tussen pleger en slachtoffer en niet zozeer de locatie waar het geweld plaatsvindt. Het geweld kan zowel binnenshuis als buitenshuis gepleegd zijn (Kadera Aanpak Huiselijk Geweld, 2019).
Kinderhulpverlener	Een persoonlijk hulpverlener van een kind dat bij Kadera verblijft.
Krachtwerk	Methodiek waarmee Kadera werkt. In Krachtwerk staan de krachten, mogelijkheden en talenten van cliënten centraal om als hulpverlener de cliënt zijn/haar eigen proces van herstel te ondersteunen (Wolf, 2016).
Materieel Dienstverlener	Een persoonlijk hulpverlener op gebied van financiën van een cliënt die bij Kadera verblijft.
Therapietrouw	De mate waarin een patiënt zich houdt aan het behandelplan en uitvoert zoals afgesproken (ZonMw, 2022).
Transcultureel (werken)	Overstijgend over eigen opvattingen (cultuur) heen werken (Expertisecentrum Transculturele Therapie, 2022).
Veerkracht	Methodiek waarmee Kadera werkt. Veerkracht is bedoeld voor de begeleiding van kinderen in een opvang en heeft als doel om de negatieve gevolgen van (traumatische) ervaringen te verminderen en een veilige situatie te creëren voor het kind (VanMontfoort, 2018).

Inhoudsopgave

Informatieblad	1
Samenvatting	3
Verklarende woordenlijst	4
Hoofdstuk 1: Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Maatschappelijke Relevantie.....	10
1.3 Stakeholders	10
1.4 Ethiek	11
1.5 Vraagstelling	11
1.6 Methodologie.....	12
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	13
2.1 Cultuur.....	13
2.2 Relevante modellen over cultuur.....	14
2.2.1. Model van Hofstede	14
2.2.2 Model van Pinto	15
2.3 Cultuursensitief werken.....	16
2.4 Het belang van cultuursensitief werken	17
Hoofdstuk 3: Inspiration fase	18
3.1 Deelvraag 1 en 2.....	18
3.1.1 Onderzoeksmethode	18
3.1.2 Participanten	18
3.1.3 Meetinstrument(en)	18
3.1.4 Procedure.....	19
3.1.5 Analyse.....	20
3.1.6 Resultaten	21
3.1.7 Conclusies	26
3.2 Deelvraag 3.....	27
3.2.1 Onderzoeksmethode	27
3.2.2 Procedure.....	27
3.2.3. Analyse.....	28
3.2.4 Resultaten	28
3.2.5 Conclusies	31

3.3 Deelvraag 4.....	31
3.3.1 Onderzoeksmethode	31
3.3.2 Participanten	32
3.3.3 Meetinstrumenten	32
3.3.4 Procedure.....	32
3.3.5 Analyse.....	33
3.3.6 Resultaten	33
3.3.7 Conclusies	35
Hoofdstuk 4: Ideation fase.....	37
4.1 Deelvraag 5.....	37
4.1.1 Onderzoeksmethode	37
4.1.2 Participanten	37
4.1.3 Meetinstrumenten	37
4.1.4 Procedure.....	38
4.1.5 Analyse.....	38
4.1.6 Resultaten	39
4.1.7 Conclusies	41
Hoofdstuk 5: Implementation fase.....	42
5.1 Deelvraag 6.....	42
5.1.1 Onderzoeksmethode	42
5.1.2 Participanten	43
5.1.3 Meetinstrumenten	43
5.1.4 Procedure.....	43
5.1.5 Analyse.....	44
5.1.6 Resultaten	45
5.1.7 Conclusies	48
Hoofdstuk 6: Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	49
6.1 Conclusie	49
6.2 Discussie.....	50
6.3 Aanbevelingen.....	51
Literatuurlijst	54
Bijlagen.....	59
Bijlage 1: Inge vulde checklist ethische toetsing	59
Bijlage 2: Interviewleidraad hulpverleners	62

Bijlage 3: Interviewleidraad experts.....	63
Bijlage 4: Blanco Informed Consent Interview	64
Bijlage 5: Informatiebrief hulpverleners Kadera.....	65
Bijlage 6: Informatiebrief Experts.....	68
Bijlage 7: Uitwerking post-its interviews hulpverleners	70
Bijlage 8: Uitwerking post-its interview Expert.....	74
Bijlage 9: Blanco Informed Consent Brainstorm	76
Bijlage 10: Feedbackformulier beroepsproduct 1: Infographic.....	77
Bijlage 11: Feedbackformulier beroepsproduct 2: Kletspot vol culturen.....	79
Bijlage 12: Beknopte vragenlijst Culturele Interview Groen (CI-G)	81
Bijlage 13: Eigen werkverklaring.....	84

Hoofdstuk 1: Inleiding

Dit eerste hoofdstuk bevat een inleiding op het onderzoek. Hierbij wordt ingegaan op de aanleiding en zullen de organisatie en opdrachtgever toegelicht worden. Hiernaast worden de relevantie en betrokken stakeholders beschreven. In de vijfde paragraaf staat de ethiek rondom dit onderzoek centraal en zal hierna de doelstelling met de bijbehorende hoofdvraag en deelvragen besproken worden. Als laatste wordt verteld met welke methodologie er wordt gewerkt binnen dit onderzoek, namelijk: het Human-Centered Design (IDEO, 2015).

1.1 Aanleiding

De organisatie en opdrachtgever

Het onderzoek is uitgevoerd bij de organisatie Kadera aanpak huiselijk geweld. Dit is een non-profit organisatie die zich inzet voor slachtoffers van huiselijk geweld. Dit doen zij door het bieden van opvang voor vrouwen, mannen en kinderen in Enschede en Zwolle en door ambulante hulpverlening en voorlichting en training op het gebied van huiselijk geweld (Kadera aanpak huiselijk geweld, 2021). Kadera telt 91 medewerkers, waarvan ongeveer 60 hulpverleners zijn. Er zijn vier soorten hulpverleners binnen Kadera: casemanagers, kinderplichtverleners, materiaal dienstverleners en sociaalpedagogisch medewerkers. Hiernaast is er één psycholoog en één toegepast psycholoog in dienst. Per jaar worden ongeveer vijfenzeventig cliënten opgenomen in de opvang (exclusief ambulante cliënten). De cliënten die bij Kadera worden opgevangen hebben allen huiselijk geweld meegemaakt en hebben een veilige verblijfplek nodig. De cliënten zijn erg divers in afkomst. Zo blijkt uit onderzoek van Kadera (2021) dat in de periode van augustus 2020 tot augustus 2021 meer dan 40% van de cliënten een niet-Nederlandse afkomst had. De meest voorkomende migratieachtergronden uit dit percentage zijn Suriname, Syrië en Irak.

Het hulpverlenersaanbod van Kadera is gebaseerd op de basismethodieken Krachtwerk (Wolf, 2016) en Veerkracht (VanMontfoort, 2018). In Krachtwerk staan de krachten, mogelijkheden en talenten van cliënten centraal om als hulpverlener de cliënt het eigen proces van herstel te ondersteunen (Wolf, 2016). Veerkracht is bedoeld voor de begeleiding van kinderen in een opvang en heeft als doel om de negatieve gevolgen van (traumatische) ervaringen te verminderen en een veilige situatie te creëren voor het kind (VanMontfoort, 2018). Wanneer er een nieuwe medewerker in dienst komt bij Kadera, krijgen zij standaard de Basistraining Krachtwerk aangeboden. Als er een kinderplichtverlener wordt aangenomen, volgen zij ook de Basistraining Veerkracht. Deze trainingen worden door een trainer van Kadera verzorgd. In bijlage 1 van het boek Krachtwerk (2016) zijn voorbeeldvragen opgesteld per leefgebied die een hulpverlener kunnen helpen om de krachten te inventariseren van een cliënt. Alleen in het zevende leefgebied 'Zingeving' wordt



aandacht gegeven aan de cultuur van een cliënt door de volgende vraag: “Was er naast de geloofsrichting nog een specifieke groep (subcultuur) waarvan uw familie deel uitmaakte? Wat betekent dat voor u?”. In de methodebeschrijving van Veerkracht wordt in de eerste fase van ‘Ouders en opvoeding in fase 1’ het belang van betrokkenheid en respect beschreven. Hierbij is het volgens deze methodiek van belang dat een hulpverlener geïnteresseerd is in de achtergrond en cultuur van een gezin en dit respecteert. Net als bij Krachtwerk wordt er in Veerkracht naast dit aandachtspunt verder geen specifieke aandacht gegeven aan de cultuur van een individu.

Zoals eerder benoemd, is de werkwijze van de hulpverleners gebaseerd op deze methodieken, wat betekent dat er in de basis vanuit de organisatie geen methodieken beschikbaar zijn waarin een hulpverlener tools wordt aangereikt om cultuursensitief te werken. Daardoor is het onbekend in hoeverre de hulpverleners van Kadera beschikken over de kennis en vaardigheden van cultuursensitief werken. Het is hierbij belangrijk om te vermelden dat er niets bekend is over in hoeverre een individuele hulpverlener dit misschien zelf al wel doet. Er zijn zowel vanuit de cliënten als hulpverleners geen meldingen of klachten gekomen over het ontbreken van methodieken, een visie en interventies gericht op cultuursensitief werken. Wel is er door een stagiaire toegepaste psychologie uit 2021 opgemerkt dat er in de communicatie tussen een casemanager en een cliënt met een migratieachtergrond miscommunicatie en onbegrip ontstond. Nadat de stagiaire met de cliënt in gesprek ging werd het duidelijk dat er sprake was van cultuurverschillen die zorgden voor weerstand. Cliënte vertelde over haar opvoeding en haar rol als vrouw in haar land van herkomst en in hoeverre dat verschilde met wat er hier in Nederland en bij Kadera van haar werd verwacht (zelfstandigheid, pro activiteit en het maken van eigen keuzes). De weerstand verdween nadat cliënt en casemanager in gesprek gingen over hun cultuur en de hierbij behorende normen en waarden. Na dit gesprek ontstond er wederzijds begrip en konden cliënt en casemanager weer beter overweg met elkaar. Dit signaal is besproken met de opdrachtgever, waarna zij aangaf dat het van belang is om soortgelijke situaties te voorkomen en daarom de opdracht gaf om hier onderzoek naar te doen. Voornamelijk omdat bijna de helft van de cliënten bij Kadera een migratieachtergrond heeft en dit in potentie vaker zou kunnen gebeuren.

Volgens Knipscheer (2011) vormen allochtone slachtoffers van aangrijpende gebeurtenissen een specifieke risicogroep voor psychische klachten. Steinmetz (2010) stelt dat Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Antilliaanse Nederlanders uit de onderklasse vastlopen op de hulpverlening, onder andere omdat ze niet worden begrepen en verkeerd gediagnosticeerd en behandeld worden. De oorzaak hiervoor kunnen onder meer taalproblemen, woorden voor ziektes en oorzaken uit elkaars taal niet kennen en geen weet hebben van elkaars culturele en religieuze gebruiken bevatten. Naast deze mogelijke oorzaken stelt Vermet (2020) dat het in de Maghrebijnse (Arabische) cultuur gewoonweg taboe is om te spreken over

psychische problemen. Studies naar de psychosociale gevolgen van rampen laten zien dat er meer posttraumatische stressklachten worden gerapporteerd door de slachtoffers van etnische minderheidsgroepen dan door de slachtoffers uit de dominante cultuur (Green, Lindy, Grace & Leonard, 1992) Carlier & Gersons (1997) en Drogendijk et al. (2003).

Uit bovengenoemde literatuur blijkt dat de Nederlanders met een migratieachtergrond een risicogroep vormen voor psychische klachten. Het is daarom van groot belang om cultuursensitief te werken wanneer er wordt gewerkt met mensen die een migratieachtergrond hebben en psychische klachten ervaren. Het feit dat Kadera hier nog geen tools voor heeft, maakt dat dit onderzoek erg nuttig is om uit te voeren binnen deze organisatie.

1.2 Maatschappelijke Relevantie

Volgens de statistieken van het CBS (2022) had op 1 februari 2022 25,3% van de Nederlandse bevolking een migratieachtergrond. Onder die cijfers vallen zowel de inwoners die in het buitenland zijn geboren (de eerste generatie immigranten) als de inwoners van wie ten minste één ouder immigrant was. Tien jaar geleden lag dit percentage nog vijf procent lager en sinds 2001 is er alleen nog maar een toename geweest van dit cijfer (CBS, 2022). De komst van steeds meer vluchtelingen en migranten naar Nederland heeft ervoor gezorgd dat de transculturele psychiatrie zich sterk heeft ontwikkeld en niet meer weg te denken is binnen de GGZ (Kortmann, 2008). Zo zijn er ondertussen diverse kenniscentra opgericht op dit gebied zoals Pharos, Mikado, De Evenaar en de Vonk (Centrum '45). Deze kenniscentra verzamelen (wetenschappelijke) kennis over transculturele psychiatrie en delen dit bijvoorbeeld via trainingen, workshops en publicaties. Voor een vrouwenopvang als Kadera, die veel Nederlanders met een migratieachtergrond binnenkrijgt, is het dus van belang om hier meer aandacht aan te besteden.

1.3 Stakeholders

De belangrijkste stakeholders voor dit onderzoek zijn de hulpverleners van Kadera. Zij werken dagelijks met cliënten aan hun herstelproces en begeleiden hen in hun persoonlijke doelen, maar bijvoorbeeld ook op gebied van financiën en het bevorderen van zelfstandigheid. Deze stakeholders zijn essentieel in het proces van tot een oplossing komen. Hiernaast zijn andere transculturele organisaties/opvangen ook van groot belang. Zij kunnen inzicht geven in hun werkwijze omtrent cultuursensitief werken. De cliënten van Kadera hebben ook baat bij dit onderzoek, echter zullen zij vanwege ethische redenen niet betrokken worden. In de volgende paragraaf wordt hier meer over uitgelegd.

1.4 Ethiek

Voor dit onderzoek zijn geen bijzondere persoonsgegevens verzameld. Het onderzoek wordt gedaan bij de hulpverleners van Kadera aanpak huiselijk geweld en is uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeker die geen belang heeft gehad bij de uitkomsten. De persoonsgegevens die zijn verzameld zijn geanonimiseerd waardoor de data niet meer te herleiden is naar natuurlijke personen. De verzamelde data zijn in beheer geweest bij de onderzoekers. Voorafgaand aan alle vormen van dataverzameling is er een Informatiebrief (zie bijlage 4) en Informed Consent (zie bijlage 5) gedeeld met en ondertekend door alle deelnemers. In bijlage 1 is een Ethische Checklist te vinden dat voorafgaand het onderzoek is ingevuld door de onderzoeker. Na het invullen van deze checklist bleek dat ethische toetsing van dit onderzoek niet noodzakelijk is.

De cliënten van Kadera zijn niet betrokken geweest bij dit onderzoek, aangezien cliënten na de ingrijpende gebeurtenissen die zij hebben meegemaakt, psychische klachten kunnen ervaren. Dit blijkt uit onderzoek van Kadera (2021) naar de gerapporteerde klachten op de Brief Symptom Inventory (BSI). Op deze vragenlijst kan er een minimale score van 1 (zeer laag) en een maximale score van 7 (zeer hoog) behaald worden. Tijdens de eerste afname ($n=69$) werd er gemiddeld een hoge totaalscore van psychische klachten gerapporteerd ($M=5,88$). Hierdoor kan de populatie als ongezond worden gezien (zie vraag 2 van de Ethische Checklist, bijlage 1).

1.5 Vraagstelling

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in wat er nodig is om te kunnen aansluiten bij de culturele achtergrond van een cliënt, zodat het huidige hulpverlenersaanbod van Kadera ook kan aansluiten op de cliënten met een migratieachtergrond.

Hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek klinkt als volgt: *Hoe kunnen de hulpverleners van Kadera aansluiting vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?*

Deelvragen

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, zijn er de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Wat doen de hulpverleners van Kadera er op dit moment aan om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?*
2. *Wat zijn de wensen en behoeften van de hulpverleners van Kadera om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?*

3. *Welke methodieken bestaan er al volgens de literatuur om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van cliënten?*
4. *Welke methodieken gebruiken andere organisaties om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van cliënten?*
5. *Aan welke eisen moeten de oplossing voldoen volgens de hulpverleners van Kadera om aansluiting te kunnen vinden de culturele achtergrond van hun cliënten?*
6. *In hoeverre sluit het beroepsproduct, ontwikkeld op basis van de uitkomsten op deelvraag 1 t/m 5, aan op de eisen van de hulpverleners van Kadera?*

1.6 Methodologie

Om de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden worden verschillende methoden ingezet. Deze methoden vallen allen onder het Human Centered Design (HCD). Het HCD-model is een ontwerpmodel waarin de mensen waarvoor een oplossing wordt gezocht actief betrokken worden bij het ontwerpproces en is opgebouwd uit drie fases. In het boek van The Field Guide To Human Centered Design (IDEO, 2015) worden deze fasen uitgebreid toegelicht.

In de eerste fase: ‘Inspiration’, staat informatie opdoen centraal. In deze fase wordt er direct vanuit de mensen waarvoor de oplossing gezocht wordt, input opgedaan voor de eventuele oplossing. In de tweede fase ‘Ideation’ wordt al die informatie omgezet tot ideeën. Eventuele eisen, kaders, oplossingen en bijvoorbeeld prototypes worden in deze fase uitgewerkt. Dit leidt uiteindelijk tot de derde fase: ‘Implementation’. In deze laatste fase wordt de uiteindelijke oplossing ingezet en geïmplementeerd bijvoorbeeld binnen organisaties. Er wordt in deze fase gekeken naar hoe de oplossing zo goed mogelijk kan worden ingezet en of er nog aanpassingen gedaan moeten worden. Wanneer dat nodig is, begint de cyclus opnieuw bij de eerste of tweede fase, enzovoort. Per fase zijn verschillende methodes beschikbaar die de onderzoeker(s) kunnen helpen om de fases te doorlopen. De eerste vier deelvragen van dit onderzoek vallen onder de Inspiration fase, de vijfde deelvraag onder de Ideation fase en de laatste onder de Implementation fase. De Implementation fase is niet volledig doorlopen, aangezien hiervoor te weinig tijd is binnen het tijdsbestek van dit onderzoek. Wel zijn er een drietal methoden uit de Implementation fase ingezet om een idee te krijgen over hoe het product geïmplementeerd kan worden.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste begrippen binnen dit onderzoek geselecteerd, gedefinieerd en uitgewerkt. Zo wordt er ingegaan op specifieke begrippen, maar worden ook belangrijke theorieën toegelicht en wordt voorgaande literatuur over cultuursensitief werken besproken.

2.1 Cultuur

Er zijn vele omschrijvingen van het begrip ‘cultuur’. Atkinson (2004) stelt dat tijdens de jaren vijftig in de vorige eeuw er meer dan 160 definities van dit begrip waren en dat dit aantal zal blijven groeien. Ondanks al deze definities, is er bij vele een overlapping te zien op gebied van gedeelde normen, waarden en overtuigingen. Van Dale (2022) definieert ‘cultuur’ als “het geheel van normen, waarden, tradities, regels, kunstuitingen enzovoort van een land, volk of groep”. Uit onderzoek van Rathje (2009) blijkt dat de meest voorkomende manier van de beschrijving van cultuur “een hoge mate van eenheid binnen een sociaal systeem betreft”, echter stelt Rathje in hetzelfde onderzoek dat de hedendaagse definitie specifiek kan zijn en er binnen een land, volk of groep, nog veel meer verschillende culturen zijn en deze veranderen met de tijd. Na recent onderzoek over de definitie van cultuur kwam Rieger (2020, p.144) tot de onderstaande definitie:

Cultuur is gewoonlijk herkenbaar aan gemeenschappelijk gedrag en begrip en dient als een manier voor leden binnen en buiten die groep om beter te communiceren. Deze gedragingen en opvattingen bestaan uit algemeen toegepaste processen, gebeurtenissen of activiteiten. Deze gedragingen en opvattingen zijn voortdurend in ontwikkeling, op basis van gebeurtenissen, situaties en de individuele bijdragen van de groepsleden. Hiernaast is cultuur niet noodzakelijk gebonden aan een specifiek gebied of een specifieke regio, maar kan zij in plaats daarvan betrekking hebben op sociale, organisatorische of andere culturen.

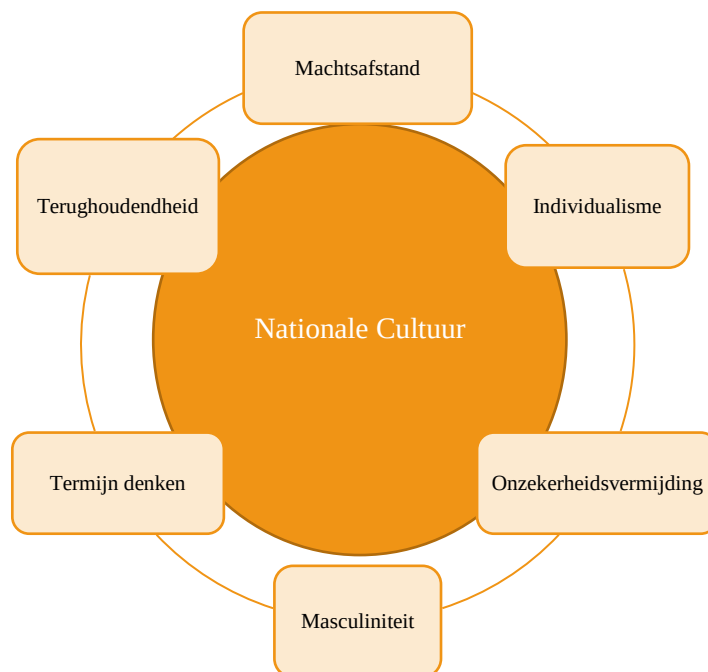
Een andere definitie van cultuur luidt: “De programmering van de menselijke geest waardoor een groep mensen zich onderscheidt van een andere groep” (Hofstede Insights, 2020). Voor dit onderzoek wordt ‘cultuur’ gedefinieerd zowel op basis van de definitie van Rieger, aangezien dat onderzoek het meest recent is, als op basis van de terugkomende elementen in alle definities, namelijk: de gedeelde normen, waarden en overtuigingen. Zo wordt cultuur voor dit onderzoek gedefinieerd als: Het gemeenschappelijke gedrag en de hierbij gedeelde normen, waarden en overtuigingen van sociale groepen die voortdurend in ontwikkeling zijn.

Aangezien cultuur een groepsbegrip is, kan het worden gebruikt om cultuur van groepen in kaart te brengen om in enige mate te kunnen voorspellen hoe leden van een cultuur zich (gaan) gedragen en welke normen, waarden en overtuigingen hiervan ten grondslag liggen (Hofstede Insights, 2020). Hierdoor kunnen er ook verschillen worden gezien tussen culturen.

2.2 Relevante modellen over cultuur

2.2.1. Model van Hofstede

Hofstede (1994) heeft na grootschalig onderzoek een model met zes dimensies opgesteld waaruit een nationale cultuur bestaat, hierbij houdt een nationale cultuur in; de cultuur die binnen een land het meest voorkomt. Dit model schept inzicht in de nationale cultuur van landen en biedt de mogelijkheid om op zes gebieden verschillen en/of overeenkomsten te vinden tussen landen. De zes dimensies worden in Figuur 1 visueel weergegeven en daaronder toegelicht.



Figuur 1: De zes dimensies van Hofstede (1994)

De dimensie 'Machtsafstand' heeft betrekking op de mate van gelijkwaardigheid tussen individuen in een samenleving en in hoeverre deze individuen dit accepteren. De dimensie 'Individualisme' laat zien in hoeverre het zelfbeeld van individuen vanuit een individualistische (ik) blik wordt bepaald of een collectivistische (wij) blik. De dimensie 'Onzekerheidsvermijding' heeft te maken met de manier waarop een samenleving omgaat met de onzekerheid van de toekomst. Een hoge onzekerheidsvermijding houdt dan in dat er wordt geprobeerd de toekomst te beheersen en een lage onzekerheidsvermijding houdt in dat landen de toekomst niet proberen te beheersen.

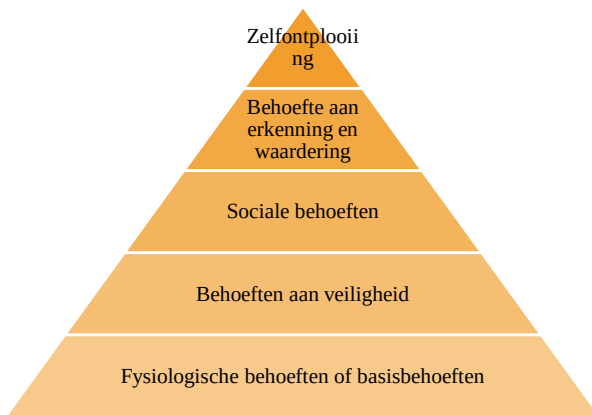
Een andere dimensie is 'Masculiniteit', waarin wordt onderzocht in hoeverre prestatie en succes (masculien) of relaties, zorg en kwaliteit (feminien) vooropstaat. Hiernaast richt de dimensie 'Termijndenken' zich op het vooruitzicht op de toekomst. Deze dimensie vertelt meer over de mate van het belang van tradities, normen en plannen (lange termijn) en innovatie en creativiteit (korte termijn). Als laatste onderzoekt de dimensie 'Terughoudendheid' in hoeverre mensen hun verlangens en/of impulsen proberen te beheersen. Waarbij samenlevingen met een lage terughoudendheid bijvoorbeeld meer waarde hechten aan vrijetijdsbesteding en impulsiviteit, hechten samenlevingen met een hoge terughoudendheid juist waarde aan strikte sociale normen en structuur.

2.2.2 Model van Pinto

Door onderliggende structuren van culturen aan het licht te brengen kan men de achtergrond van zowel eigen cultuur als de verschillen met andere culturen begrijpen (Pinto, 1994, 2000). Pinto heeft daarom een methode ontwikkeld die deze verschillen in kaart kan brengen en die helpt omgaan met deze verschillen. In dit hoofdstuk wordt alleen besproken wat volgens hem de onderliggende structuren van culturen zijn. De methode wordt in paragraaf 3.2.4 verder toegelicht. Pinto heeft culturen onderverdeeld in zogenaamde F-culturen en G-culturen. Een F-cultuur kenmerkt zich door de fijnmazige structuur. In deze strakke en gedetailleerde structuur zitten nauwkeurige omgangscodes en communicatieregels tussen mensen. Deze culturen worden ook wel traditionele culturen genoemd. Landen met een fijnmazige structuur zijn bijvoorbeeld Turkije, Irak en Marokko. Hiertegenover staat een G-cultuur waarin een grofmazige structuur te herkennen is. Dit houdt in: een losse, ruime en globale constructie van codes en regels; ruimte voor eigen interpretatie van individuen. Dit worden ook wel moderne culturen genoemd en zijn te vinden in landen als Nederland, de Verenigde Staten en Duitsland. Bij Kadera zijn zowel cliënten afkomstig uit G-culturen als F-culturen, wat maakt dat er veel verschil kan zijn tussen de onderliggende structuren van de cultuur van een cliënt (en hulpverleners). De twee culturen bevinden zich op een continuüm, met daartussen de M(ix)-culturen. Al eerder werd genoemd dat culturen kunnen veranderen naar mate van tijd. Zo is dat ook binnen dit model; elke cultuur kan zich bewegen op het continuüm tussen de G- en F-culturen (Structurentheorie van David Pinto: F- en G-culturen, 2014). Het verschil tussen deze culturen is niet alleen tussen landen te vinden, maar ook tussen gebieden, steden/dorpen, groepen, en individuen. Dit model is dan ook van toepassing op macro-, mesó- en microniveau (Intercultureel Instituut, 2019).

Deze bevindingen hadden gevolgen voor de *piramide van Maslow*, waarin de hiërarchie van menselijke behoeften zichtbaar wordt en zelfontplooiing of zelfverwezenlijking het ultieme doel is (Maslow, 1954). Volgens Pinto beperkt dit model zich tot de G-culturen en kennen de F-culturen heel andere

behoeften. Daarom heeft hij een vergelijkbare piramide gemaakt voor de F-culturen. In Figuur 2 en 3 zijn de twee piramides naast elkaar weergegeven.



Figuur 2: De piramide van Maslow (1954) (G-culturen)



Figuur 3: De piramide van Pinto (1994) (F-culturen)

Door bovenstaande modellen van Hofstede en Pinto wordt duidelijk hoe cultuur en cultuurverschillen zich uiteten in de maatschappij. Er is ook enige overlap te zien in beide piramides. Zo raakt de tweede laag van Pinto (behagen van groep) aan de derde laag van Maslow (sociale behoeften), maar wel vanuit een andere invalshoek. Waar het bij Maslow gaat om de individuele behoefte aan sociale contacten, gaat het bij Pinto niet zozeer om het contact op zich, maar om het welzijn van deze sociale contacten. De piramides geven inzicht in dimensies, normen, waarden en structuren binnen culturen en hoe deze van elkaar te onderscheiden zijn.

2.3 Cultuursensitief werken

Nu bekend is wat de begrippen cultuur en cultuurverschillen inhouden, is het van belang om het begrip ‘cultuursensitief werken’ te definiëren. Deze paragraaf zal zich uitsluitend richten op de definitie en inhoud. Later in dit onderzoek zal beschreven worden op welke manieren dit kan.

Eerder in dit onderzoek is cultuur gedefinieerd als: “Het gemeenschappelijke gedrag en de hierbij gedeelde normen, waarden en overtuigingen van sociale groepen die voortdurend in ontwikkeling zijn”. Sensitiviteit wordt door Esveld (2017) omschreven als het gevoelig zijn en openstaan voor indrukken en prikkels, waarbij openstaan betekent: vrij toelaten en ervaren. Esveld stelt dat sensitiviteit helpt om zichzelf en anderen te doorgronden. Ainsworth, Bell & Stayton (1974) beschrijven sensitiviteit als het waarnemen en interpreteren van gedrag en de bijbehorende signalen en communicaties die hierbij betrokken zijn, om zo vanuit dat inzicht tot een adequate reactie te komen.



Op basis van de betekenis van deze twee begrippen kan het begrip cultuursensitiviteit gedefinieerd worden als: Het vermogen om onderscheid waar te nemen in gemeenschappelijk gedrag en de hierbij gedeelde normen, waarden en overtuigingen van sociale groepen. Dit kan door open te staan voor bijbehorende indrukken, deze toe te laten en zo tot een adequate reactie te komen. Wanneer het gaat om cultuursensitief werken, is het dus de samenhang tussen het herkennen van en inspelen op verschillende culturen op de werkvloer

2.4 Het belang van cultuursensitief werken

Volgens van Dijk (1989) zijn cultuurverschillen en een taalbarrière de belangrijkste oorzaken van problemen in de hulpverlening aan mensen met een migratieachtergrond. Om dit te voorkomen of te verhelpen kan een cultuursensitieve werkwijze worden ingezet wanneer een cliënt en hulpverlener verschillende culturele achtergronden hebben en op zoek zijn naar een (betere) manier om een relatie op te bouwen (Uzun & Sevinç, 2015). Uit onderzoek van Green-Hernandez et al. (2004) blijkt dat cultuursensitief werken bevorderlijk is voor zowel de tevredenheid als de gezondheid van cliënten.

Wanneer hulpverleners cliënten/patiënten begeleiden of behandelen die een migratieachtergrond hebben kunnen zij namelijk geconfronteerd worden met klachten en een verklaring hiervan op een manier waar zij niet bekend mee zijn, bijvoorbeeld bovennatuurlijke krachten. Zo zegt Kortmann (2010) dat wanneer hulpverleners hier niet genoeg rekening mee houden, de behandeling minder zal passen bij de patiënt en daardoor de therapietrouw kan verminderen. Een verminderde therapietrouw kan de kans verhogen op morbiditeit, mortaliteit en hogere zorgkosten (Onzenoort, 2012). Kortmann (2010) stelt hiernaast dat transculturele psychiatrie kan bijdragen aan de werkrelatie tussen de patiënt en hulpverlener en kan zorgen voor een betekenisvolle behandeling die ook als zinvol en acceptabel wordt gezien door de patiënt.

Hoofdstuk 3: Inspiration fase

Dit hoofdstuk bevat de eerste vier onderzochte deelvragen die onder de Inspiration fase vallen. Er wordt onderzocht wat de hulpverleners van Kadera op dit moment doen om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten en waar nog wensen/behoefte liggen op dit gebied. Ook zal worden uitgewerkt wat andere organisaties doen om deze aansluiting te vinden en wat er al bekend is over cultuursensitief werken vanuit de literatuur. Bij elke deelvraag wordt toegelicht wat de ingezette onderzoeksmethode is, welke participanten hebben deelgenomen en waarom. Hiernaast worden meetinstrument(en) besproken en worden als laatste de resultaten en conclusies gedeeld.

3.1 Deelvraag 1 en 2

De eerste deelvraag klinkt als volgt: Wat doen de hulpverleners van Kadera er op dit moment aan om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?

De tweede deelvraag klinkt als volgt: Wat zijn de wensen en behoeften van de hulpverleners van Kadera om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten? In onderstaande paragraaf wordt het onderzoeksproces tot het beantwoorden van deze deelvragen beschreven.

3.1.1 Onderzoeksmethode

Om deelvragen 1 en 2 te beantwoorden is de onderzoeksmethode Interview (IDEO, 2015) ingezet. Er is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode; individuele (semigestructureerde) interviews, waarbij de ervaringen van de geïnterviewden zijn verzameld en verwerkt. Alle interviews zijn face-to-face afgenomen, zowel op locatie als via Microsoft Teams beeldbellen, zodat er meer mogelijkheid voor sturing kon zijn (Baarda, 2014). Het voordeel van een interview is dat wanneer vragen mondeling gesteld worden, er meer ruimte is voor doorvragen en het de mogelijkheid geeft tot het ontdekken van nieuwe invalshoeken (Baarda, 2014). Voor verdere informatie over de procedure wordt verwezen naar paragraaf 3.1.4.

3.1.2 Participanten

Voor de individuele interviews zijn hulpverleners van Kadera benaderd en uiteindelijk acht hulpverleners geïnterviewd. Onder deze hulpverleners vallen vier verschillende functies, namelijk: casemanager, materieel dienstverlener, kindhulpverlener en sociaalpedagogisch medewerker. Er is gestopt na acht interviews, omdat er vanaf dat moment verzadiging optrad. De participanten zijn allen vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 43 jaar ($M=43,4$).

3.1.3 Meetinstrument(en)

Om deze methode in te zetten is er na het opstellen van een Topic List een leidraad voor een semigestructureerd interview ontwikkeld (zie bijlage 2). De Topic List is opgesteld op basis van de

informatie uit het Theoretisch Kader van dit onderzoek, aandachtspunten die vanuit de opdrachtgever werden meegegeven en middels eigen ervaring en kennis. Deze Topic List is daarna omgezet tot interviewvragen, die per deelvraag zijn verdeeld. De interviewvragen bestaan uit open vragen en zijn zo gemaakt om de deelvragen te kunnen beantwoorden. Volgens Donders (2014) neemt de kans op uitvoerig antwoord toe wanneer er gebruik wordt gemaakt van open vragen. Het interview bestaat in totaal uit veertien vragen, waarvan de vragen 1 t/m 8 voor deelvraag 1 worden gebruikt en de vragen 9 t/m 14 voor het beantwoorden van deelvraag 2.

Vanuit het Theoretisch Kader van dit onderzoek werd duidelijk dat er veel manieren zijn om cultuur te omschrijven (Atkinson, 2004), daarom werd eerst de vraag ‘Wat versta jij onder cultuur?’ gesteld. Op deze manier konden deelnemers hun definitie delen en kon worden gekeken of zij een beeld hebben van welke structuren hierin van belang zijn. Hierna werd de definitie gegeven waarmee wordt gewerkt tijdens dit onderzoek.

Vraag 2 t/m 5 richten zich op de huidige werkwijze van de individuele hulpverlener als het gaat om cultuursensitief werken. De vragen 6 en 7 geven inzicht in hoeverre er vanuit de organisatie aandacht wordt gegeven voor dit onderwerp en de achtste vraag geeft de deelnemer de mogelijkheid om haar visie te delen over cultuursensitief werken om te onderzoeken in hoeverre de hulpverleners het belang van cultuursensitief werken inzien en op welke manier.

De vragen 9 t/m 12 en vraag 14 richten zich op de wensen en behoefte van de hulpverleners rondom het gebied van cultuursensitief werken. Vanwege ethische redenen zijn cliënten niet betrokken bij dit onderzoek, maar ook zij hebben baat bij de oplossing. De hulpverleners staan dagelijks in contact met de cliënten en zijn daarom gevraagd: “Waar denk je dat cliënten behoefte aan zouden hebben als het gaat om aansluiting vinden?” (vraag 13). Op deze manier kon er toch enig inzicht verkregen worden in de wensen en behoeften van cliënten.

3.1.4 Procedure

Na het opstellen van de interviewvragen zijn deze gedeeld met de opdrachtgever en na feedback weer aangepast. Hierna zijn de deelnemers van het interview benaderd door middel van een e-mail en face-to-face contact, met de vraag of de hulpverlener mee zou willen doen aan het onderzoek. Na het toestemmen voor een deelname is er met hen een afspraak ingepland voor het interview. Alle interviews hebben plaatsgevonden in maart 2022. Via een informatiebrief (zie bijlage 5) en toestemmingsformulier (zie bijlage 4) werden de participanten op de hoogte gesteld van het onderzoek en konden zij toestemmen voor de deelname en opname van het interview door het toestemmingsformulier te ondertekenen.

De interviews zijn zowel op locatie Zwolle als digitaal via Microsoft Teams beeldbellen gedaan. Ieder interview duurde vijftientig tot veertig minuten. Voorafgaand aan het interview is toestemming gegeven voor een geluidsopname van het interview, zodoende werd het gesprek door een voice-recorder opgenomen. Tussendoor was er altijd ruimte om een extra vraag te stellen die niet in de interviewleidraad stond of om ergens op door te vragen. Na het afronden en uitwerken van de interviews werd deze geluidsopname vernietigd. Tijdens de interviews waren alleen de desbetreffende hulpverlener en onderzoeker aanwezig.

3.1.5 Analyse

Tijdens de afname van het interview werd er per vraag meegeschreven met de antwoorden van de deelnemer om belangrijkste punten, steekwoorden, uitspraken en zinnen gelijk helder te krijgen. Op deze manier ontstond er tijdens het interview al een samenvatting van het gesprek en hoefde dit niet naderhand nog gedaan te worden. Hierna werd de geluidsopname teruggeluisterd om missende informatie van het gesprek aan te vullen in het gespreksverslag.

Als tweede stap werd de methode Download Your Learnings van IDEO (2015) gebruikt. Binnen deze methode zijn relevante uitspraken op post-its geschreven. Hierna zijn overeenkomende post-its op een vel papier verzameld. Niet-relevante post-its of dubbelen werden verwijderd, waardoor er alleen relevante informatie overbleef voor het beantwoorden van de deelvraag.

Als laatste is er gebruik gemaakt van de methode Finding Themes (IDEO, 2015) met als doel om overkoepelende thema's onder de post-its te ondervinden. Zo zijn er uiteindelijk overkoepelende thema's vastgesteld. Deze thema's en bevindingen zullen in de volgende paragraaf worden beschreven. De uitwerkingen van de post-its zijn te vinden in bijlage 7.

3.1.6 Resultaten

Resultaten deelvraag 1

De hulpverleners van Kadera hebben allen een eigen omschrijving van het begrip cultuur gegeven. In Tabel 1 worden overkoepelende benoemde thema's weergegeven.

Tabel 1

Overkoepelende benoemde thema's van het begrip 'cultuur'

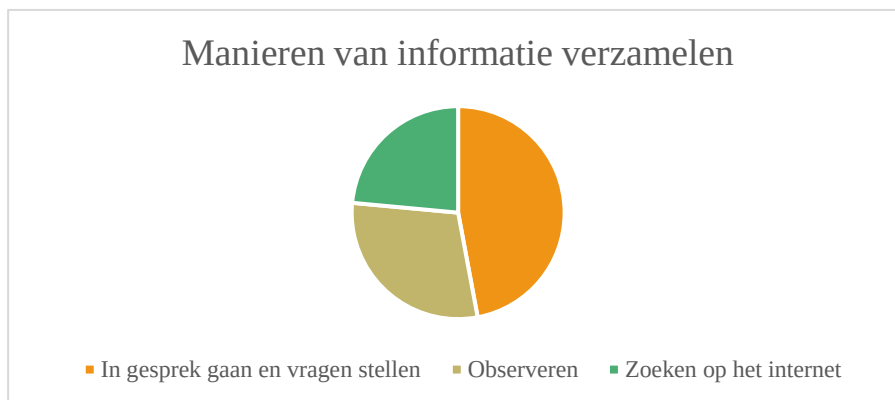
Thema	Benoemd door aantal participanten n(%)
Landen (ook: streken of gebieden)	6 (75%)
Religie	6 (75%)
Normen en waarden	5 (62,5%)
Opvoeding	5 (62,5%)
Gewoonten, gedragingen of gebruiken	5 (62,5 %)
Eten	4 (50%)
De norm ('normaal')	3 (37,5%)
Vrienden- of familie(groepen)	2 (25%)

Zoals te zien zijn er acht overkoepelende thema's die terugkwamen in elke omschrijving van het begrip cultuur. Hierbij werden de thema's landen en religie het vaakst benoemd en het thema vrienden- of familie(groepen) het minst.

Volgens de resultaten uit Finding Themes (IDEO, 2015) vergaren de hulpverleners van Kadera informatie over de cultuur van hun cliënten op drie verschillende manieren (zie Figuur 4). Alle hulpverleners hebben aangegeven informatie te verzamelen door in gesprek te vragen naar de cultuur van de cliënt. "Weten is vragen", geeft participant 3 aan. Hiernaast zette meer dan de helft van de hulpverleners hiernaast ook observaties in om meer te leren over de cultuur van de cliënt.

"Tijdens gesprekken met de kinderen (en ouders) let ik bijvoorbeeld op opvoedstijlen en probeer ik te ontdekken wat het 'normaal' is binnen dit gezin/systeem. Dit heeft ook vaak te maken met de cultuur van de cliënt. Een voorbeeld hiervan is het belonen/straffen van je kinderen. In Suriname is het heel normaal om te straffen door een kind met een slipper te slaan, of wordt er vaak gesproken van 'een tik', ik ben zelf opgegroeid met het idee dat lichamelijke straffen niet acceptabel zijn. Wanneer ik dit signaal opmerk, probeer ik dit te bespreken met mijn cliënt en de kinderen, maar soms is dat nog best lastig." – participant 6

De helft van de hulpverleners gaven aan in gesprek gaan en vragen stellen, ook informatie over de desbetreffende cultuur op te zoeken op het internet.



Figuur 4: Manieren die de hulpverleners van Kadera gebruiken om informatie over de culturele achtergrond van een cliënt te verzamelen

Vervolgens zetten de meeste hulpverleners ($n=5$) deze informatie bewust in tijdens de hulpverlening. Zo geeft participant 1 aan bij een Arabische cliënt vaker de familie van de cliënt in te schakelen, omdat zij weet dat familie van groot belang is in die cultuur. Ook geeft zij aan bij Islamitische cliënten vaker mee te eten en te praten over het geloof om zo de verbinding te versterken. Drie participanten gaven aan na het leren over een cultuur, te letten op hun taal, houding en gebaren. Hierbij is ‘respect’ een belangrijke waarde geven zij aan. Twee participanten geven aan dat zij op basis van vergaarde informatie over de cultuur afspraken maken of compromissen sluiten om zo het hulpverleningsproces soepeler te laten verlopen. Zo geeft een participant aan dat zij wel eens afspraken heeft gemaakt over het uitdoen van schoenen bij het betreden van een appartement van een Turkse cliënte en zegt een andere participant het volgende: “Wetende dat de ramadan er weer aankomt, maak ik afspraken met mijn Islamitische cliënten over de frequentie en duur van afspraken. Zo zorgen we er samen voor dat de nodige afspraken wel plaatsvinden, maar de cliënt niet wordt overvraagd en zij haar energie goed kan verdelen.”

In onderstaande Tabel 2 is te zien hoe de hulpverleners van Kadera de kennis en vaardigheden van cultuursensitief werken hebben opgedaan die zij inzetten in hun hulpverleningsproces. De meeste participanten ($n=5$) geven aan door eigen interesse in cultuur hun kennis te hebben opgedaan. Zij geven aan door bijvoorbeeld het lezen van boeken en kijken van films meer leren over cultuur wat hen helpt in hun werk. Hiernaast geven vier participanten aan ervaringsdeskundige te zijn op dit gebied. Dit veronderstelt zowel participanten die zelf een niet-Nederlandse achtergrond te hebben ($n=2$) als participanten die een partner hebben met een niet-Nederlandse achtergrond ($n=2$). Drie participanten hebben door de training vanuit Kadera ongeveer 10 jaar geleden kennis opgedaan die zij inzetten in de praktijk. Twee participanten hebben door eerdere werkervaring vaardigheden aangeleerd. Eén participant gaf aan dat zij naast de ervaring die zij nu opdoet bij Kadera geen eerdere vaardigheden en/of kennis heeft aangeleerd.

Tabel 2

Hoe hebben de hulpverleners van Kadera deze kennis & vaardigheden opgedaan?

Manier	Benoemd door aantal participanten n(%)
Eigen interesse	5 (62,5%)
Ervaringsdeskundige	4 (50%)
Gevolgde studie/opleiding	3 (37,5%)
Training van Kadera +/- 10 jaar geleden	3 (37,5%)
Eerdere werkervaring	2 (25%)

Resultaten deelvraag 2

De participanten geven unaniem aan dat er vanuit Kadera geen scholing, tools of informatie beschikbaar is over het onderwerp cultuur (-sensitief werken). De mate waarin ‘cultuur’ een gespreksonderwerp is tijdens bijvoorbeeld de overdracht, intervisie, casuïstiekbesprekingen en een teamoverleg varieert (zie Figuur 5). Het verschil in deze antwoorden kan voortkomen uit de verschillende teams waaruit Kadera bestaat (locatie Zwolle, Zwolle BW(J)M en Enschede) en de verschillende functies die de participanten hebben, waardoor zij zich in andere teams bevinden. Twee hulpverleners geven aan dat wanneer het wel een onderwerp is, het vaak in een negatieve zin is. Zo worden onderwerpen als eer-gerelateerd geweld, uithuwelijking en vrouwenbesnijdenis wel eens besproken geven zij aan. Deze onderwerpen geven desbetreffende hulpverleners een negatief beeld van bepaalde culturen.



Figuur 5: Mate waarin cultuur als gespreksonderwerp terugkomt binnen de organisatie

Uit de resultaten weergegeven in Tabel 3 op de volgende pagina blijkt dat ondanks dat het onderwerp cultuur op dit moment nog niet veel aandacht krijgt in gesprekken, dit wel gewenst wordt. Hiernaast zijn er nog vijf gedeelde wensen en behoeften van de hulpverleners wanneer het gaat om cultuur (-sensitief werken) binnen de organisatie. Zes hulpverleners geven aan dat zij graag meer aandacht zouden willen voor het onderwerp en dat dit door een (herhalende) training/cursus of voorlichting behaald zou kunnen worden. Hierin gaven

drie hulpverleners aan dat de voorkeur uitgaat naar een training met alle hulpverleners van Kadera om elkaar beter te kunnen kennen en te leren van en over elkaar.

Hiernaast is er zowel behoefte aan meer kennis en vaardigheden over cultuur (-sensitief werken) onder de hulpverleners als over inzetbare tools. Hierbij geven verschillende hulpverleners aan graag tools te willen hebben die makkelijk inzetbaar zijn. Hierbij gaat de voorkeur van participant 7 uit naar “hapklare informatie, geen dikke boeken.” Participant 3 gaf aan dat zij bekend is met Het Culturele Interview en het waardevol zou vinden om dit standaard in te zetten in het hulpverleningsproces.

Tabel 3

Wensen en behoeften van de hulpverleners van Kadera omtrent cultuur (-sensitief werken)

Wens/behoefte	Benoemd door aantal participanten n(%)
Meer aandacht voor cultuur vanuit de organisatie	6 (75%)
Een (herhalende) training/cursus	6 (75%)
Kennis en vaardigheden onder de hulpverleners	5 (62,5%)
Inzetbare tools	4 (50%)
Een gezamenlijke definitie/visie over cultuur (-sensitief werken)	3 (37,5%)
Meer culturele diversiteit onder collega's	2 (25%)

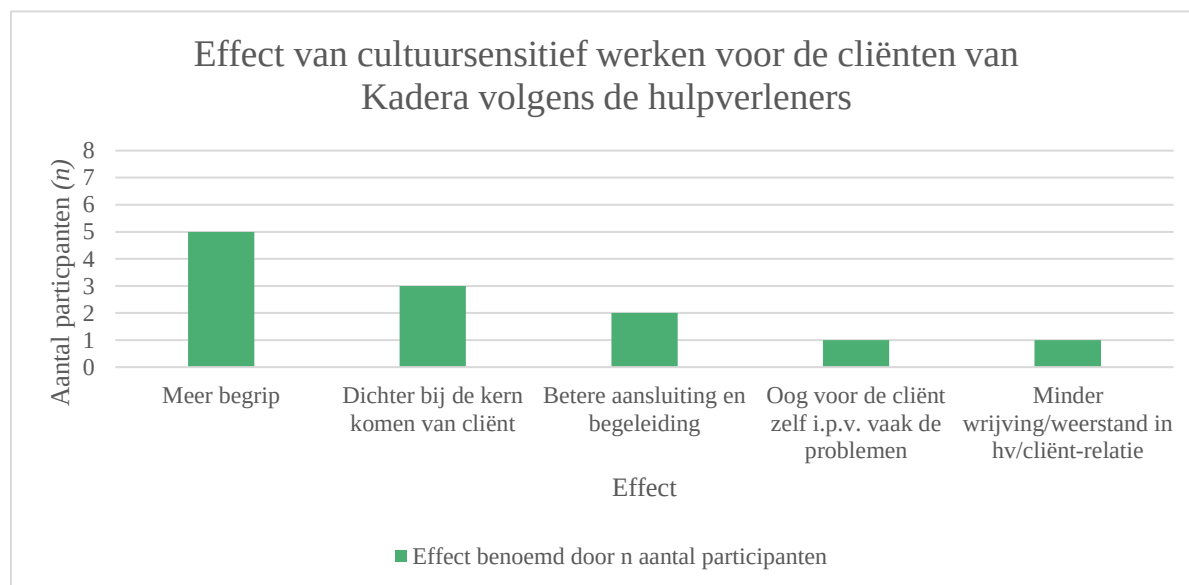
Ook werd de behoefte aan een gedeelde, gezamenlijke definitie/visie over cultuur (-sensitief werken) vanuit de organisatie uitgesproken. Deze hulpverleners gaven aan dat dit voor meer eenheid zou kunnen zorgen tussen de hulpverleners en de manier hoe zij allen rekening houden met de culturele achtergrond van de cliënten. Zij gaven aan dat er onder de hulpverleners weinig eenheid op dit gebied is, waardoor iedereen een eigen plan trekt en werkwijze hierbij hanteert. “De valkuil hierbij is dat hulpverleners niet consequent zijn op dit gebied richting de cliënt, waardoor deze soms niet goed weet waar hij/zij aan toe is” – participant 7. Twee participanten gaven aan dat zij het mooi zouden vinden als er meer culturele diversiteit komt onder de hulpverleners.

Naast deze gedeelde wensen/behoeften kwamen er nog een aantal overige wensen/behoeften naar voren die elk slechts één keer zijn benoemd. Onderstaande wensen/behoeften werden dus niet door meerdere hulpverleners benoemd, maar zijn wel relevant om te benoemen.

- ✚ Vroeg in het hulpverleningsproces aandacht voor de cultuur van de cliënt. Veiligheid blijft op één staan, maar daarna moet hier ook ruimte voor komen;
- ✚ meer culturele diversiteit op de website, sociale mediakanalen en voorlichtingsmaterialen van Kadera;

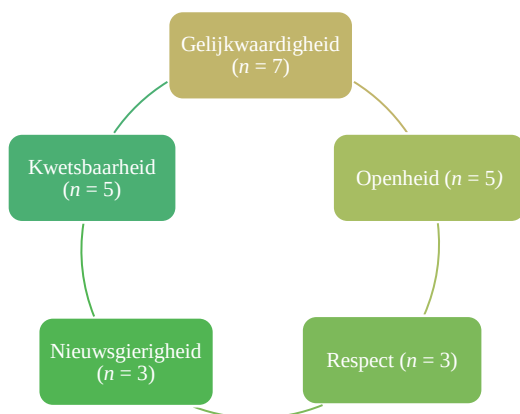
- ✚ aandacht voor het onderwerp cultuur onderling tussen de cliënten, bijvoorbeeld als thema tijdens het Groepsoverleg (GO);
- ✚ leren over en van elkaar (collega's); in gesprek gaan over eigen cultuur;
- ✚ psycho-educatie kunnen geven over cultuur aan zowel cliënten als collega's.

Volgens de hulpverleners van Kadera zou cultuursensitief werken voornamelijk voor meer begrip zorgen tussen hulpverlener en cliënt. Ook zouden hulpverleners hierdoor dichterbij de kern van de problematiek van hun cliënten kunnen komen. In onderstaande Figuur 6 zijn alle benoemde effecten visueel weergegeven.



Figuur 6: Effect van cultuursensitief werken van Kadera volgens de hulpverleners

Als laatste is gekeken naar de gedeelde waarden van de hulpverleners als het gaat om cultuursensitief werken. Er zijn in totaal vijf overeenkomende waarden genoemd. Deze zijn weergegeven in Figuur 7, hierbij wordt ook weergegeven hoe vaak deze waarde werd benoemd (n).



Figuur 7: Gedeelde waarden van de hulpverleners van Kadera

3.1.7 Conclusies

Conclusie deelvraag 1: Wat doen de hulpverleners van Kadera er op dit moment aan om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?

Uit de resultaten van de interviews blijkt dat de hulpverleners voornamelijk door eigen interesse en door eigen ervaring zichzelf kennis en vaardigheden over cultuur (-sensitief werken) hebben aangeleerd. Wanneer zij informatie missen wordt er in gesprekken met de cliënt gevraagd naar de culturele achtergrond. Hiernaast observeren zij om meer te leren over de cliënt en zoeken ze ontbrekende informatie op het internet. Sommige hulpverleners letten hierbij op hun taal, houding en gebaren. De meeste hulpverleners geven aan bepaalde elementen uit de cultuur van een cliënt, zoals rekening houden met feestdagen of omgangsregels, normen en waarden, bewust in te zetten in het hulpverleners proces.

In het Theoretisch Kader van dit onderzoek is cultuursensitiviteit gedefinieerd als: Het vermogen om onderscheid waar te nemen in gemeenschappelijk gedrag en de hierbij gedeelde normen, waarden en overtuigingen van sociale groepen. Cultuursensitief werken gaat over de samenhang tussen het herkennen van en inspelen op verschillende culturen op de werkvloer.

Het blijkt dat de hulpverleners van Kadera zeker al wat kennis over cultuur (-sensitief) werken bezitten (observeren, afstemmen, bewust inzetten in hulpverleningsproces), maar dat dit vrijwel allemaal zelf aangeleerd is. De hulpverleners zelf zijn individueel op hun eigen manier al bezig met cultuursensitief werken, maar missen hierbij nog een aantal aspecten. Deze zullen hieronder worden besproken.

Conclusie deelvraag 2: Wat zijn de wensen en behoeften van de hulpverleners van Kadera om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?

De hulpverleners geven aan voornamelijk behoefte te hebben aan een (herhalende) training, cursus of voorlichting over cultuur (-sensitief werken) en wensen dat er binnen en vanuit de organisatie meer aandacht voor dit onderwerp is. Juist omdat de cliënten van Kadera voor bijna de helft uit Nederlandse cliënten met een migratieachtergrond bestaat, vinden zij het van groot belang en ook simpelweg logisch dat hier structureel aandacht voor is. Op dit moment is er binnen Kadera geen scholing over cultuur (-sensitief werken) beschikbaar en lijkt het geen terugkerend gespreksonderwerp te zijn, tenzij het over zware onderwerpen als eer-gerelateerd geweld, uithuwelijking of vrouwenbesnijdenis gaat. Hulpverleners willen graag meer kennis over verschillende culturen, zodat zij ook de mooie kanten kunnen inzetten en dit kunnen inzetten binnen de hulpverlening. Verschillen hoeven namelijk niet tegenover elkaar te staan volgens participant 2.

Op dit moment zijn er vanuit Kadera geen tools beschikbaar die de hulpverleners kunnen inzetten, waardoor zij, zoals hiervoor besproken, zelf op zoek gaan naar manieren om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van een cliënt. De hulpverleners geven aan behoefte te hebben aan makkelijk inzetbare

tools. De hulpverleners hebben naast behoefte aan tools, ook behoefte aan een gezamenlijke definitie en visie over cultuur (-sensitief werken). Zij geven aan dat dit voor eenheid kan zorgen onder de hulpverleners en een werkwijze die hierdoor niet te veel van elkaar verschilt. Een gedeelde definitie en visie lijkt ook toepasselijk, aangezien de verschillen in de manier hoe hulpverleners het begrip ‘cultuur’ omschrijven (zie Tabel 1) erg verschilt van elkaar. De hiervoor benoemde behoefte aan een training zou naar voorkeur van de hulpverleners dan ook organisatiebreed ingezet kunnen worden, om deze eenheid te bevorderen.

De hulpverleners lijken ook behoefte te hebben aan een standaard plaats voor de cultuur van de cliënt in het hulpverleningsproces, het liefst in het begin. Cliënten zouden hiernaast in het Groepsoverleg ook aandacht kunnen besteden aan dit onderwerp om zo te leren van elkaar.

“Elk persoon in de organisatie neemt een eigen cultuur met zich mee en dat is prima, waardevol zelfs. Dat maakt Kadera zo mooi.” – Participant 7

3.2 Deelvraag 3

De derde deelvraag klinkt als volgt: Welke methodieken bestaan er al volgens de literatuur om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van cliënten? In onderstaande paragraaf wordt het onderzoeksproces tot het beantwoorden van deze deelvraag beschreven.

3.2.1 Onderzoeksmethode

Bij het literatuuronderzoek is er onderzocht wat er al bekend is over methodieken die ingezet kunnen worden om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van mensen/cliënten/patiënten. Omdat interviews subjectief kunnen zijn is literatuuronderzoek een methode om de feiten en kaders rondom een onderzoeksonderwerp in kaart te brengen (IDEO, 2015). Er is gebruik gemaakt van de volgende databanken: EBSCO en Saxion Library. Er is gezocht met Engelse zoektermen, om zoveel mogelijk relevante literatuur te vinden over dit onderwerp.

3.2.2 Procedure

Als voorbereiding op het literatuuronderzoek is er een lijst gemaakt met relevante zoektermen. Dit is eerst in het Nederlands gedaan en daarna zijn de zoektermen vertaald naar het Engels om zo internationale literatuur te kunnen vinden. Op 14 maart 2022 is er voor het eerst gezocht met losstaande woorden als ‘culture’ en ‘psychology’, maar al snel werd duidelijk dat er op die manier te brede onderzoeken naar voren kwamen. Er is daarom besloten om te gaan zoeken met een combinatie van zoektermen. De gebruikte zoektermen zijn te vinden in Tabel 4 op de volgende pagina.

Hierna is er gefilterd op een publicatiedatum van maximaal tien jaar geleden, om zo recente literatuur te vinden. Dit leverde 432 zoekresultaten op. Na het toepassen van een filter op het onderwerp ‘Transcultural healthcare’ bleven er 204 zoekresultaten over. Er is hierna op basis van titel besloten of een bron relevant was. Zo werden de bronnen onderverdeeld in de subgroepen ‘medische zorg’ en ‘geestelijke zorg’, wat ervoor zorgde dat er 58 zoektermen in de tweede subgroep onderverdeeld konden worden. Aangezien Kadera geen medische zorg biedt, werden deze artikelen niet geïnccludeerd voor dit onderzoek. De auteur Ayonrinde heeft meerdere relevante artikelen gepubliceerd, dus werd er gekozen om deze artikelen te gebruiken. Hierna is er gebruik gemaakt van de Sneeuwbalmethode, waarbij er in de literatuurlijst wordt gezocht naar andere relevante literatuur (Sonderen, 2002). Er is gezocht naar wat cultuursensitief werken inhoudt en welke factoren hierbij horen. Hiernaast is er gezocht naar modellen, methodieken en manieren om cultuursensitief te werken. Uiteindelijk zijn er acht relevante artikelen, één relevante website en drie relevante boeken geïnccludeerd voor het beantwoorden van deze deelvraag.

3.2.3. Analyse

De artikelen, website en boeken zijn allen eerst globaal doorgelezen, hierbij werd er gelet op de opbouw van de teksten en de titels van koppen. Ook werden belangrijke gegevens als publicatiedatum, auteur en uitgeverij genoteerd. Hierna werd er per bron een korte samenvatting geschreven waarin de kern van de tekst, eventuele onderzoeksvragen, belangrijkste resultaten en conclusies werden opgeschreven. Hierdoor ontstond een overzicht van alle relevante informatie dat voor dit onderzoek gebruikt kon worden.

3.2.4 Resultaten

In Tabel 4 is te zien met welke zoektermen werd gezocht en hoeveel resultaten dit opleverde binnen Saxion Library.

Tabel 4

Gebruikte zoektermen in Saxion Library en aantal zoekresultaten op 14 maart 2022

Zoekterm	Aantal zoekresultaten (N)
Psychology	10321380
Culture	7059073
Cross cultural	412755
Transcultural	843448
Transcultural communication	8216
Transcultural communication in healthcare	2264
Transcultural communication in mental healthcare <2012	550
Transcultural communication in mental healthcare >2012	432
Filter: subject: Transcultural healthcare	204

Factoren van cultuursensitief werken

In de praktijk is het volgens Ayonrinde (2003) onmogelijk om bekend te zijn met de culturele normen en waarden van alle sociale groepen, aangezien het er zoveel zijn en zal hiernaast niet alle informatie over culturen even relevant zijn voor een hulpverlener. De uitdaging voor hulpverleners is om op een effectieve manier klinische en culturele informatie over de cliënt in kwestie te verzamelen (Ayonrinde, 2003). Hierbij zijn vragen als ‘Welke invloed heeft de cultuur op de cliënt, de hulpverlener en het hulpverleningsproces’ en ‘Hoe zou de hulpverlener moeten omgaan met cultuurverschillen?’ van toepassing. Goldstein en Griswold (1998) en McGoldrick (1998) stellen dat het gebrek aan bewustzijn van cultuur- of ethische dilemma’s een negatief effect kan hebben op het hulpverleningsproces. Een andere visie van Ayonrinde (1999) is dat het noodzakelijk is voor een hulpverlener om bewust te zijn van zijn/haar eigen cultuur/ethniciteit en de invloed hiervan op de hulpverlening of de beperkingen die hierbij komen kijken.

Volgens Van Boeijen et al. (2019) moet cultuursensitief worden als een uitdaging gezien worden, niet als een probleem. Zij stellen dat cultuursensitief personeel zowel hun eigen cultuur goed kent als die van de ander, zodat zij soepeler kunnen meebewegen in de cultuurverschillen. Hiernaast stellen van Boeijen et al. in hetzelfde onderzoek dat cultuursensitiviteit niet zozeer gaat over het begrijpen van cultuurverschillen, maar meer over het uitzoeken van culturele dilemma’s en het vinden van overeenkomsten tussen culturen om juist daarop voort te bouwen. Cultuursensitiviteit ontwikkelt zich dan ook door het blootstellen aan cultuurverschillen en het werken in multiculturele contexten en de dilemma’s die hierbij komen kijken (Stafford, 1997).

De Drie-Stappen Methode

In het Theoretisch Kader is bij de piramide van Pinto (1994) al toegelicht welke structuren verschillende culturen kunnen hebben. Deze theorie is door Pinto uitgewerkt met het Drie-Stappen-Methode (DSM) model (zie Figuur 8). In dit model wordt beschreven hoe cultuurverschillen op een effectieve manier overbrugd kunnen worden, zonder de kernwaarden van eigen cultuur hierbij te verliezen. Pinto stelt dat hierdoor miscommunicatie voorkomen kan worden en het model helpt om elkaars cultuur te leren kennen en te begrijpen. Voorgenoemde literatuur is hierbij te herkennen in alle drie de stappen.



Figuur 8: De Drie-Stappen-Methode (Pinto, 1994)

Zoals te zien in Figuur 4 is de eerste stap in het overbruggen van cultuurverschillen, de eigen cultuur leren kennen. Ofwel: inzicht verkrijgen in eigen normen, waarden en gebruiken. Het belang van deze eerste stap wordt zowel in de onderzoeken van Ayonrinde (1999) als in dat van Van Boeijen et al. (2019) onderbouwd. De tweede stap richt zich op het leren kennen van de cultuur van de buitenlandse relatie. In deze stap leert men om gebruik te maken van dubbelzijdig perspectief (DP). Dit houdt in: niet alleen handelen vanuit eigen perspectief, maar ook vanuit het perspectief van de ander. Ayonrinde (2003) stelde eerder al dat vragen over de cultuur van een patiënt kunnen helpen bij het effectief verzamelen van zowel klinische als culturele informatie. De derde stap helpt men om de cultuurverschillen vast te stellen en hierbij grenzen te stellen. Het stellen van eigen grenzen, in hoeverre men zich wil aanpassen aan de andere cultuur, is van cruciaal belang en zorgt ervoor dat eigen normen en waarden niet in het geding raken tijdens de communicatie. Mits de drie stappen achtereenvolgend juist worden doorlopen kan er effectieve interculturele communicatie plaatsvinden (Habraken, 2007).

Het Culturele Interview

Nu het belang en de factoren van cultuursensitief werken in kaart zijn gebracht is het zinvol om te kijken naar hoe men inzicht kan verkrijgen in zowel eigen cultuur als die van de patiënt/cliënt. SOLK (somatisch onvoldoende verklaarde lichamelijke klachten), angst en depressie komen veel voor bij niet-westerse migranten (Pharos, 2019). De definities en ideeën over zowel ziekte en gezondheid als het omgaan hiermee kunnen binnen groepen verschillen (Helman, 2014). Dit kan het soms lastig maakt voor hulpverleners om goed aan te kunnen sluiten op de beleving van patiënten. Pharos is een landelijk expertisecentrum in Nederland gericht op gezondheidsverschillen en heeft samen met NIVEL en Zorggroep Almere ter ondersteuning voor hulpverleners ‘Het Culturele Interview (hierna: CI)’ doorontwikkeld voor de GGZ. In het CI is er onder andere ruimte voor de patiënt/cliënt om meer te vertellen over zijn/haar culturele achtergrond, maar ook over zijn/haar visie op bepaalde klachten, ziektebeelden en psychologische hulpverlening.

Het afnemen van het CI vereist kennis over het interview zelf en over cultuursensitief werken. Daarom hebben Van Dijk, Beijers en Groen (2012) het boek ‘Het Culturele Interview: In gesprek met de hulpvrager over cultuur en context, deel 1’ uitgebracht waarin de achtergrond en de ontwikkeling van het interview worden toegelicht. Hiernaast wordt ook praktisch ingegaan op wat de hulpverlener moet weten en kunnen om het CI in te zetten. In 2011 is er een versie van het interview gemaakt die bruikbaar is binnen een maatschappelijke opvang geschreven door Huub Beijers en Gerdien Tempelman. In aanvulling op het eerste boek is er door dezelfde auteurs een tweede deel geschreven, waarin wordt beschreven hoe het CI te interpreteren is, wat het effect is van het interview op het hulpverleningsproces en welke meerwaarde het kan leveren aan het cultuursensitief maken van diagnostiek en behandeling binnen een organisatie.

3.2.5 Conclusies

Op basis van het literatuuronderzoek kan de deelvraag: “Welke methodieken bestaan er al volgens de literatuur om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van cliënten?” beantwoord worden. In meerdere onderzoeken naar cultuursensitief werken wordt duidelijk dat het voor hulpverleners van belang is om zowel eigen cultuur als die van de cliënt te leren kennen. Zonder kennis over de eigen cultuur kunnen cultuurverschillen tussen hulpverlener en cliënt niet vastgesteld worden en dus niet overbrugd worden (Ayonrinde 1999). Door beide culturen te kennen, dit te bespreken, weten beide partijen waar zij aan toe zijn en kunnen afspraken worden gemaakt over communicatie en gedrag binnen het hulpverleningsproces. Hulpverleners kunnen hierbij de Drie-Stappen-Methode van Pinto (1994) gebruiken. Inzicht verkrijgen in eigen cultuur kan bijvoorbeeld de zes dimensies van Hofstede (1994) te toetsen op eigen nationale cultuur zoals beschreven in het Theoretisch Kader.

Inzicht verkrijgen in de cultuur van de cliënt kan onder andere door het gebruik van Het Culturele Interview. Er zijn twee boeken gratis beschikbaar over de werking en implementatie van dit interview die te vinden zijn op de website van Pharos. Vanwege het feit dat het interview in het Nederlands is ontwikkeld, net als de boeken, is dit voor Nederlandse hulpverleners een hulpmiddel dat effectief ingezet zou kunnen worden.

3.3 Deelvraag 4

De vierde deelvraag klinkt als volgt: Welke methodieken gebruiken andere organisaties om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van cliënten? In onderstaande paragraaf wordt het onderzoeksproces tot het beantwoorden van deze deelvraag beschreven.

3.3.1 Onderzoeksmethode

Om deelvraag 4 te beantwoorden is de methode interview experts ingezet. Er is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode; individuele (semigestructureerde) interviews, waarbij de ervaringen van de geïnterviewden zijn verzameld en verwerkt. Een kwalitatieve onderzoeksmethode leek het meest passend omdat er bij deze deelvraag behoefte was aan inzicht in ervaringen, visies en meningen.

Er is zoveel mogelijk geprobeerd om de interviews face-to-face af te nemen, zodat er meer mogelijkheid voor sturing kon zijn (Baarda, 2014). De interviewvragen bestaan voor een groot deel uit open vragen. Volgens Donders (2014) neemt de kans op uitvoerig antwoord toe wanneer er gebruik wordt gemaakt van open vragen. Na het opstellen van de interviewvragen zijn deze gedeeld zowel met de opdrachtgever als met de begeleider van dit onderzoek en zijn de vragen na feedback weer aangepast. Hierna zijn de deelnemers van het interview benaderd.

3.3.2 Participanten

De participant (hierna: de expert) van dit interview is een vrouwelijke medewerker van het Centrum voor Transculturele Psychiatrie Veldzicht (hierna: CTP Veldzicht), gevestigd in Balkbrug. Dit centrum was tot 1 januari 2016 een forensisch psychiatrisch centrum (tbs-kliniek) en richt zich sinds die tijd op de behandeling en begeleiding van patiënten met een niet-Nederlandse achtergrond. CTP Veldzicht is onderdeel van de Dienst Justitiële Inrichtingen van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De expert is sinds 2018 werkzaam bij CTP Veldzicht als transcultureel wetenschappelijk medewerker. Binnen de organisatie geeft de expert trainingen over cultuur (-sensitief werken), geeft zij advies over dit onderwerp op casuïstiekniveau en heeft zij gewerkt als onderzoeker.

3.3.3 Meetinstrumenten

Om deze methode in te zetten is er na het opstellen van een Topic List een leidraad voor een semigestructureerd interview ontwikkeld (zie bijlage 3). De Topic List is opgesteld op basis van de informatie uit het Theoretisch Kader van dit onderzoek, aandachtspunten die vanuit de opdrachtgever werden meegegeven en middels eigen kennis en ervaring. Deze Topic List is daarna omgezet tot negen interviewvragen.

De eerste vraag richt zich net als bij de interviews van de hulpverleners van Kadera op de definitie van cultuur, aangezien dit begrip op veel manieren beschreven kan worden (Atkinson 2004). Na het beantwoorden van deze vraag werd de definitie gegeven waarmee wordt gewerkt binnen dit onderzoek. De vragen 2 t/m 5 richten zich op de werkwijze van de organisatie. Hierbij wordt ook ingegaan op de normen, waarden en visie van de organisatie, aangezien dit veel over een organisatie zegt (Shein, 2001). Vraag 7 t/m 9 richten zich op persoonlijke ervaringen om inzicht te krijgen in hoe de werkwijze van de organisatie zich uit in de praktijk. Zo wordt getoetst in hoeverre de eerdergenoemde werkwijze, normen/waarden en visie realistisch zijn en eventueel implementeerbaar zijn binnen Kadera.

3.3.4 Procedure

Voorafgaand aan het werven van participanten is er globaal op het internet gezocht naar organisaties die volgens een interculturele visie hulpverleners. Na het selecteren van een aantal organisaties zijn er in maart 2022 vijf organisaties benaderd, waaronder vrouwenopvangen, een transcultureel psychiatrisch centrum, een psycho-traumacentrum en een landelijk expertisecentrum. Er werd gebeld naar een algemeen nummer vermeld op de website van de organisaties. Hierna werd er een mail met uitleg naar een algemeen mailadres gestuurd en is deze mail doorgestuurd naar de passende persoon voor deze vraag.

Er zijn drie organisaties die hebben laten weten dat een interview niet mogelijk was op dat moment. Van één organisaties is er geen reactie ontvangen en vanuit de organisatie Veldzicht werd via een mail gereageerd dat zij open stonden voor een interview. Na deze reactie werd een afspraak ingepland en vond het interview plaats op 28 maart 2022.

Het interview heeft plaatsgevonden via Zoom en duurde ongeveer vijfenveertig minuten. Voorafgaand aan het interview is de expert op de hoogte gesteld van het doel en de procedure van het interview via een Informatiebrief (zie bijlage 6). In de Informed Consent (te zien in bijlage 4) is toestemming gegeven voor een geluidsopname van het interview, zodoende werd het gesprek door een voice-recorder opgenomen. Na het afronden en uitwerken van het interview werd deze geluidsopname vernietigd. Tijdens het interview was alleen de desbetreffende expert van Veldzicht en de onderzoeker aanwezig.

3.3.5 Analyse

Tijdens de afname van het interview werd er per vraag mee getypt met de antwoorden van de deelnemer om belangrijkste punten, steekwoorden, uitspraken en zinnen gelijk helder te krijgen. Op deze manier ontstond er tijdens het interview al een samenvatting van het gesprek en hoefde dit niet naderhand nog gedaan te worden. Hierna werd de geluidsopname teruggeluisterd om missende informatie van het gesprek aan te vullen in het gespreksverslag.

Aangezien er één interview is afgenomen is er gekozen om in het gespreksverslag te zoeken naar relevante uitspraken voor dit onderzoek door de methode Finding Themes (IDEO, 2015). Deze bevindingen zijn onderverdeeld in verschillende thema's en opgeschreven op post-its. Deze resultaten zullen in de volgende paragraaf worden beschreven. De uitwerkingen van de post-its zijn te vinden in bijlage 8.

3.3.6 Resultaten

Factoren en effecten van cultuursensitief werken

Volgens de expert bestaat de basis van cultuursensitief werken uit vijf elementen, namelijk: nieuwsgierigheid, gelijkwaardigheid, een respectvolle houding, een lerende houding en het vragen en doorvragen over cultuur.

“Cultuursensitief werken draait uiteindelijk om het aandacht geven aan de cultuur van een cliënt, waardoor je de rol van cultuur, in bijvoorbeeld behandeling of een hulpverleningsproces, gaat herkennen. Op die manier creëer je een opening om vanuit wederzijds begrip te kunnen handelen, waardoor je de werkrelatie met je cliënt kan verbeteren en versterken.”

Hiernaast geeft ze aan dat veel hulpverleners al bijna cultuursensitief werken. Vaak hebben zij nou eenmaal een open houding en stellen zij zich nieuwsgierig op, de vertaalslag ligt volgens haar bij de vraag ‘Hoe maak je jezelf en de cliënt bewust van de rol van cultuur in het hulpverleningsproces en hoe kan ik dit bewust inzetten? Ze vertelt dat door cultuursensitief te werken, de volgende punten bereikt kunnen worden:

- ✚ De zingeving van de cliënt wordt verhoogd;
- ✚ je creëert als hulpverlener een sterkere band van vertrouwen;
- ✚ je creëert als hulpverlener een opening voor wederzijds begrip;
- ✚ je krijgt meer inzicht in welke rol cultuur speelt bij jouw cliënt;
- ✚ je bereikt betekenisvolle hulpverleningsprocessen.

Trainingen en diagnostiek

De expert vertelt dat bij Veldzicht alle medewerkers zijn getraind op cultuursensitief werken. Deze trainingen werden door landelijk expertisecentrum Pharos verzorgd. Hierna is er door o.a. door de geïnterviewde expert en haar medewerkers een gelijknamige basistraining ontwikkeld gebaseerd op de training van Pharos. Deze wordt ingezet sinds 2019. Ondertussen wordt deze training standaard aan elke nieuwe medewerker gegeven en naar streven elke drie maanden herhaald.

Binnen de diagnostiek en behandelafdeling is Het Culturele Interview en het Cultural Formulation of Diagnosis (CFI) een standaard onderdeel van de intake. Door deze interviews krijgen de hulpverleners om de patiënt heen de nodige informatie over de cultuur van de cliënt en welke rol dit kan spelen in de behandeling. De informatie uit het interview wordt bewust ingezet binnen het behandelproces. Hierbij wordt aanbevolen om dit zo vroeg mogelijk in het intakeproces af te nemen (NIP, 2019). Binnen Veldzicht bestaat een multidisciplinaire aanpak waarin sociale, culturele, forensische, psychologische, medische, juridische en maatschappelijke disciplines met elkaar samenwerken (Beijers et al., 2019).

Visie op cultuursensitiefwerken van Veldzicht

In de visie van Veldzicht, die is ontwikkeld door de visiegroep onder leiding van Marjolein van Duijl (toenmalig directeur behandeling en transcultureel psychiater), staan drie bouwstenen voor transcultureel werken beschreven:

1. “De inzet van verbindende professionaliteit en dialoog met de patiënt en diens omgeving, vanuit het uitgangspunt dat iedereen cultuur heeft;
2. een contextualiserende benadering van mensen en hun mogelijkheden, beperkingen en problemen, multidisciplinaire inzet en werken met een benadering die veerkracht van patiënten vergroot
3. het realiseren van een veilige, verbindende omgeving in alle aspecten van de organisatie en het professioneel handelen, waarin mensen ‘op verhaal kunnen komen’.”

Door middel van verbinding en dialoog wordt er kennisgegeven aan de overtuiging dat iedereen een cultuur met zich meebrengt en in een omgeving met veel diversiteit die niet altijd aansluit onderling. In deze eerste bouwsteen staat het creëren van een perspectief waarmee zowel patiënt als behandelaar mee aan de slag kunnen centraal. In de tweede bouwsteen draait het om het begrijpen van de patiënten en de omgeving waarin problemen kunnen ontstaan en blijven bestaan. De laatste bouwsteen richt zich op het creëren van een beschermende omgeving wat de mogelijkheid biedt om het gedrag te begrijpen, ziekmakende factoren te onderzoeken en te kijken hoe dat veranderd kan worden (Beijers et al., 2019)

Relevante bronnen over cultuursensitief werken die binnen Veldzicht worden gebruikt

Een boek dat standaard wordt gebruikt binnen deze organisatie is ‘Culturele competenties in de GGZ’ van Frank Kortmann (2020). Hij benadrukt dat het van belang is voor een professional om eigen perspectief en oordeel te kunnen laten gaan om dat van de ander te kunnen onderzoeken. Een open, geïnteresseerde en persoonlijke kijk is daarvoor, naast de bekwaamheid om eigen perceptie niet altijd als middelpunt van de verklaring van alles te zien, belangrijk. Hiernaast zijn de boeken ‘Handboek culturele psychiatrie en psychotherapie’ van De Jong en Van Dijk (2020) en ‘Cultuur en Psychodiagnostiek’ van Borra et al. (2016) gebruikt om de eerdergenoemde basistraining cultuursensitief werken te ontwikkelen. Naast deze hulpmiddelen is er binnen het intranet van Veldzicht veel relevante informatie toegankelijk. Op dit moment wordt er een nieuw intranet gebouwd, waarin ook een aparte pagina gevuld wordt met onderwerpen die gerelateerd zijn aan onderzoek en deskundigheidsbevordering op het gebied van transcultureel werken/transculturele psychiatrie.

Naast de waardevolle trainingen, visie en bronnen geeft de expert ook aan dat cultuur gevonden kan worden in kleine dingen. *“Ga eens op een teamuitje naar bijvoorbeeld de expositie in het tropenmuseum over cultuur, organiseer een filmavond met cliënten en kies een film waarin cultuur een rol heeft. Leer van elkaar en over elkaar op een laagdrempelige manier!”*. Ze vertelt dat cultuursensitief werken niet betekent dat je een lopende encyclopedie hoeft te zijn vol kennis over cultuur en rituelen, maar dat het begint bij die open houding. Die kennis kan volgens haar overigens wel helpen om die verdieping te kunnen vinden en te weten waar en hoe je dit kan vinden.

3.3.7 Conclusies

CTP Veldzicht behandelt binnen haar kliniek voornamelijk mensen met een migratieachtergrond. Om zo goed mogelijk aan te sluiten op de culturele achtergrond bij deze patiënten hebben zij verschillende manieren.

Volgens de expert van Veldzicht is nieuwsgierigheid, gelijkwaardigheid, een respectvolle houding, een lerende houding en het vragen en doorvragen over cultuur uiteindelijk van het grootste belang om die



aansluiting te vinden. Dit wordt onderbouwt door Kortmann (2016) die in zijn boek beschrijft dat onder andere een open en geïnteresseerde blik noodzakelijk is voor cultuursensitief werken. Dit boek wordt overigens actief ingezet binnen de organisatie.

Hiernaast werkt Veldzicht met een multidisciplinair team, wat ervoor zorgt dat er begrip is voor de verschillende invloeden van iemands ziekte vanuit verschillende expertisen. Het Culturele Interview en CFI worden hierbij ingezet om relevante informatie over de cliënt en te verzamelen dat ingezet kan worden tijdens een behandelproces. Door de herhalende trainingen die vanuit Veldzicht worden verzorgd, worden medewerkers getraind in cultuursensitief werken. Hierdoor blijft de aangeleerde kennis en bijbehorende vaardigheden van cultuursensitief werken actueel.

Hoofdstuk 4: Ideation fase

Dit hoofdstuk bevat vijfde deelvraag die onder de Ideation fase valt. Het wordt helder aan welke eisen de oplossing moet voldoen volgens de hulpverleners van Kadera. Bij de deelvraag wordt toegelicht wat de ingezette onderzoeksmethode is, welke participanten hebben deelgenomen en waarom, worden meetinstrument(en) verhelderd en worden als laatste de resultaten en conclusies gedeeld.

4.1 Deelvraag 5

Voorafgaand dit onderzoek klonk de vijfde deelvraag als volgt: Aan welke eisen moeten de hulpverleners van Kadera voldoen om aansluiting te kunnen vinden de culturele achtergrond van hun cliënten? Deze is tijdens het onderzoeksproces bijgesteld naar: Aan welke eisen moet de oplossing voldoen volgens de hulpverleners van Kadera om aansluiting te kunnen vinden de culturele achtergrond van hun cliënten? Naderhand leek het logischer om de deelvraag te richten op de oplossing in plaats van op de hulpverleners. Hierdoor sluit deze deelvraag beter aan op de Inspiration fase die hiervoor is doorlopen en kan er met de gevonden informatie gericht worden onderzocht waar de oplossing aan moet voldoen. In onderstaande paragraaf wordt het onderzoeksproces tot het beantwoorden van deze deelvraag beschreven.

4.1.1 Onderzoeksmethode

Om de wensen en behoeften van de hulpverleners mee te nemen in het ontwikkelen van een oplossing is er een brainstorm ingezet. Een brainstorm is een goede manier om gebruik te maken van een grote hoeveelheid kennis wanneer meerdere mensen participeren (IDEO, 2015). Volgens IDEO (2015) komt een brainstorm het beste tot zijn recht wanneer er ruimte is voor openheid, creativiteit en veel ideeën.

4.1.2 Participanten

Er zijn vier participanten die hebben meegedaan aan de brainstorm. Volgens Osborn (1948) is vijf tot tien mensen een goed aantal voor een brainstorm, daarom zijn de hulpverleners die door omstandigheden niet bij de brainstorm aanwezig konden zijn, later nog benaderd om mee te denken aan een oplossing. Zo bevat deze paragraaf input voor een oplossing vanuit alle hulpverleners.

4.1.3 Meetinstrumenten

Voor de brainstorm zijn de uitwerkingen van de methode ‘Finding Themes’ van deelvraag 2 (zie bijlage 7) gebruikt als leidraad. Hiernaast zijn de onderstaande regels van brainstormen (IDEO, 2015) gebruikt om de brainstorm structuur te geven.

1. Stel oordelen uit; laat iedereen uitpraten
2. Moedig wilde ideeën aan, deze geven vaak creatieve inzichten
3. Bouw voort op elkaars ideeën

4. Blijf gefocust op het brainstorm onderwerp
5. Praat één voor één
6. Wees visueel; gebruik bijvoorbeeld Post-its en sketches
7. Ga voor kwantiteit; hoe meer ideeën hoe beter

4.1.4 Procedure

Voorafgaand aan de brainstorm zijn alle acht participanten van de hulpverlener interviews en de opdrachtgever benaderd via een e-mail met de uitnodiging om mee te doen aan de brainstorm. Als voorbereiding zijn de uitwerkingen van de wensen en behoeften van de hulpverleners (bijlage 7) verzameld en zijn de zeven regels van brainstormen op een A3 papier gezet en opgehangen. Verder zijn lege post-its, A4 papier en stiften klaargelegd. Voorafgaand aan de brainstorm hebben alle participanten een toestemmingsformulier ondertekend waarin zij hun deelname bevestigden (zie bijlage 9). De brainstorm begon met een terugblik naar de interviews en het delen van de resultaten van de tweede deelvraag. Hierna werden de regels van de brainstorm toegelicht waarna er in gesprek werd gegaan over de oplossing.

Er is uit de zes overeenkomende wensen en behoeften (zie Tabel 3, paragraaf 3.1.6) één wens/behoefte gekozen om over te brainstormen, namelijk: inzetbare tools. Deze is gekozen, omdat andere wensen/behoeften ofwel al ontwikkeld zijn (bij andere organisaties) of niet haalbaar zijn binnen deze onderzoeksperiode. De brainstorm vond plaats op 25 april 2022 en duurde ongeveer anderhalf uur.



Afbeelding 1: Brainstorm ruimte



Afbeelding 2: Wensen/behoeften en de brainstorm regels

4.1.5 Analyse

Tijdens de brainstorm is er door de deelnemers en de onderzoeker meegeschreven met wat er besproken werd. Hiernaast werd het gesprek opgenomen om achteraf missende informatie te kunnen achterhalen. De notities tijdens de brainstorm zijn gebruikt om het gesprek te analyseren en te zoeken naar belangrijke,

overeenkomende eisen aan de oplossing. Deze eisen zijn vervolgens omgezet tot een programma van eisen. Hierbij is er gekeken naar functionele eisen, data-vereisten, omgevingsvereisten, gebruikerskarakteristieken en de bruikbaarheid.

4.1.6 Resultaten

Hieronder volgen in Tabel 5 de resultaten uit de brainstorm.

Tabel 5

Programma van Eisen

Eis	Uitleg/voorbeeld
Functionele vereisten – Wat moet de oplossing kunnen?	
De oplossing kan worden gebruikt om de samenwerking met een cliënt te vergroten	De oplossing kan bijvoorbeeld tijdens een gesprek worden ingezet om samen met een cliënt te zoeken naar verschillen/overeenkomsten tussen elkaar
De oplossing kan voor meer begrip zorgen tussen hulpverlener en cliënt	Door meer te leren over elkaars cultuur kunnen cliënt en hulpverlener elkaar beter begrijpen en beweegredenen snappen
De oplossing zorgt voor meer aandacht voor het onderwerp cultuur(-sensitief werken)	De oplossing moet zichtbaar kunnen zijn voor elke hulpverlener, zodat zij zich vaker bewust zijn van dit onderwerp
De oplossing is informatief over cultuur(-sensitief werken)	Zie data-vereisten over de vereiste informatie
De oplossing kan binnen een korte tijd informatie geven over de culturele achtergrond van een cliënt	De hulpverleners geven aan vaak erg druk te zijn, de oplossing moet daarom niet te veel tijd kosten om in te zetten
De oplossing kan worden ingezet tijdens het hulpverleningsproces	
Data-vereisten – Wat moet de oplossing bevatten?	
De oplossing moet relevante sites bevatten waar gebruikers meer informatie kunnen vinden over cultuur	Mochten de hulpverleners behoefte hebben aan meer informatie, kunnen zij extra informatie vinden op desbetreffende sites
De oplossing bevat tips, do's en don'ts die relevant zijn voor het werken met een cultuurdiverse doelgroep	
De oplossing geeft een uitleg over cultuursensitief werken en het belang hiervan	
De oplossing bevat een aantal hulpvragen die ingezet kunnen worden om meer diepgang te vinden in de culturele achtergrond van een cliënt	Mochten de hulpverleners behoefte hebben aan meer informatie, kunnen zij deze vragen inzetten dit te achterhalen
Omgevingseisen – Hoe moet de oplossing er uit zien?	
<i>Fysiek:</i>	De hulpverleners hebben voorkeur aan een fysiek product, dat in elk kantoor te vinden kan zijn, zodat je niet hoeft te zoeken binnen de online omgeving van Kadera.
- De oplossing is een fysiek product – niet digitaal (de link van eventuele sites kunnen worden afgedrukt bij de oplossing)	

- De oplossing past op een bureau - De oplossing is licht in gewicht - De oplossing is volgens de huisstijl van Kadera gemaakt	Om eenheid te creëren vinden de hulpverleners het belangrijk dat de oplossing zo ingericht is dat het past bij de andere bestaande tools in de organisatie
- Er wordt in de oplossing gebruik gemaakt van korte zinnen/steekwoorden	Te veel tekst is volgens de hulpverleners onoverzichtelijk. Om onnodig zoekwerk te vermijden wordt deze eis gesteld
Sociaal:	
- De oplossing kan door elke medewerker van Kadera worden gebruikt - De oplossing kan als leidraad worden gebruikt in gesprekken tussen cliënt/hulpverlener en hulpverleners onder elkaar	De oplossing kan zowel individueel als met anderen ingezet worden om kennis te vergaren
Organisatie:	
- De oplossing kan worden ingezet binnen Kadera aanpak huiselijk geweld - De oplossing is passend bij de huidige werkwijze die binnen Kadera wordt gehanteerd - De oplossing is passend bij de methodieken Krachtwerk/Veerkracht	Door deze eisen is de kans groter dat de oplossing het beste ingezet kan worden naast (of binnen) het huidige hulpverleningsaanbod
Technologie: n.v.t.	
<u>Gebruikerskarakteristieken – Waar moeten de gebruikers van de oplossing aan voldoen?</u>	
Gebruiker kan vloeiend Nederlands	De oplossing wordt in het Nederlands geschreven; mocht het worden gebruikt in gesprek met een niet-Nederlandstalige cliënt, kan er gebruik van een tolk worden gemaakt
Gebruiker vindt diepgang vinden in cultuur belangrijk	Als een gebruiker de diepgang op dit gebied niet belangrijk vindt, is de oplossing niet nuttig
Gebruiker is een hulpverlener	Omdat er tips gericht voor hulpverleners worden gegeven hebben bijvoorbeeld de ict'ers van Kadera geen baat bij dit product
Gebruiker staat open om meer te leren over de culturele achtergrond van cliënten	Als een gebruiker niet leergierig is over dit onderwerp, is de oplossing niet nuttig
<u>Bruikbaarheid – Hoe kan de oplossing zo makkelijk mogelijk gebruikt worden?</u>	
De oplossing moet zonder extra geschreven instructie te gebruiken zijn	Als er te veel stappen ondernomen moeten worden om de oplossing te kunnen gebruiken, is volgens de hulpverleners de kans groter dat de oplossing minder/niet gebruikt gaat worden
De oplossing is snel in gebruik; missende informatie kan makkelijk gevonden worden	Een hulpverleningsproces zit vol met taken en informatie die gewonnen moet worden, daarom moet deze informatie snel gevonden

kunnen worden zodat het gebruik van de oplossing niet te veel extra tijd kost

Hieronder zijn nog een aantal eisen gesteld waarop later getoetst kan worden welke oplossing het beste past bij de hulpverleners. De oplossing is/heeft:

- + effectief wanneer een hulpverlener het in kan zetten tijdens het hulpverleningsproces om het begrip tussen cliënt/hulpverlener te vergroten;
- + efficiënt wanneer een hulpverlener het er snel/makkelijk bij kan pakken bijvoorbeeld tijdens een gesprek;
- + veilig wanneer deze geen persoonlijke informatie bevat zowel over cliënten als hulpverleners, zodat het door eenieder gebruikt kan worden;
- + nut wanneer de hulpverlener in een korte tijd informatie kan vinden om aan te sluiten op de culturele achtergrond van de cliënt;
- + leerbaar wanneer het voor de hulpverlener makkelijk is om het gebruik van de oplossing te leren;
- + onthoudbaar wanneer de hulpverlener weinig stappen hoeft te ondernemen om de oplossing in te zetten.

4.1.7 Conclusies

De hulpverleners hebben in de brainstorm eisen benoemd die verschillende vlakken van een productontwerp beslaan. Hierdoor kan gezegd worden dat de hulpverleners een duidelijk beeld hebben van een mogelijke oplossing. De belangrijkste eis is dat de oplossing een fysiek product is. Het moet een oplossing zijn die makkelijk en snel ingezet kan worden en helpt inzicht te krijgen in de culturele achtergrond van een cliënt en waar je op moet letten in het hulpverleningsproces. De oplossing moet ook zichtbaar zijn binnen de organisatie, wat het toegankelijker maakt in gebruik. De informatie die de oplossing bevat moet toepasbaar kunnen zijn binnen elke culturele achtergrond die bij Kadera te vinden is. De kans bestaat altijd dat de gezochte informatie niet te vinden is, elke cliënt vereist namelijk maatwerk. Het is daarom van belang om relevante sites en/of hulpvragen in de oplossing te verwerken die de hulpverleners alsnog kunnen helpen om de diepgang te vinden.

Hoofdstuk 5: Implementation fase

Dit hoofdstuk bevat de laatste deelvraag die is onderzocht binnen dit onderzoek. De ontwikkeling van de beroepsproducten wordt toegelicht en er wordt gekeken wat de hulpverleners van Kadera vinden van de gevonden oplossingen. Bij de deelvraag wordt toegelicht wat de ingezette onderzoeksmethode is, welke participanten hebben deelgenomen en waarom, worden meetinstrument(en) verhelderd en worden als laatste de resultaten en conclusies gedeeld.

5.1 Deelvraag 6

De zesde deelvraag klinkt als volgt: In hoeverre sluit het beroepsproduct, ontwikkeld op basis van de uitkomsten op deelvraag 1 t/m 5, aan op de eisen van de hulpverleners van Kadera? In onderstaande paragraaf wordt het onderzoeksproces tot het beantwoorden van deze deelvraag beschreven.

5.1.1 Onderzoeksmethode

Methode Create a concept

Om alle vergaarde informatie te bundelen tot eventuele oplossingen is allereerst de methode Create a concept (IDEO, 2015) ingezet. Hierbij is het van belang om te visualiseren hoe de oplossing eruit komt te zien en te bedenken hoe dit het beste bij de organisatie past.

Methode Create a pitch

Omdat er in dit onderzoek geen tijd is geweest voor het volledig doorlopen van de Implementation-fase, is er gekozen voor de methode Create a pitch om de eindgebruikers toch mee te nemen in de laatste ontwerpfase van dit onderzoek. In de pitch worden de eindgebruikers meegenomen in de ontwikkeling van het product, waar tegenaan is gelopen, wat speerpunten zijn geweest en wat het eindresultaat is geworden. Volgens IDEO (2015) is een pitch een goede manier om de concepten toe te lichten, hoe het werkt, waarom het belangrijk is en wie er baat bij heeft. Hiernaast zorgt het maken van een pitch er ook voor dat erover na wordt gedacht hoe je het product in een korte tijd kan toelichten, wat ervoor zorgt dat de highlights van het product helder worden voor zowel de ontwikkelaar als de eindgebruiker (IDEO, 2015).

Methode Feedback ontvangen/verwerken

Na de pitch is de methode feedback ontvangen/verwerken ingezet om de laatste aanpassingen te kunnen doen aan het product. Hierbij is er gebruik gemaakt van een feedbackformulier, te zien in bijlage 10 en 11. Deze methode wordt ingezet om zo veel mogelijk feedback te ontvangen zodat het product makkelijker geïmplementeerd kan worden. Hierbij is het volgens IDEO (2015) van belang om de belangrijkste stakeholders te betrekken bij deze methode, omdat zij de expertise hebben die ervoor kan zorgen dat het eindproduct het beste tot stand komt. Binnen dit onderzoek zijn de belangrijkste stakeholders de hulpverleners van Kadera.

5.1.2 Participanten

Tijdens de pitch zijn dezelfde participanten aanwezig geweest als degene die aanwezig waren tijdens de brainstorm. Deze groep bestaat uit vier participanten met een gemiddelde leeftijd van 44 jaar. De groep bestaat zowel uit casemanagers als een sociaalpedagogisch medewerker van Kadera.

5.1.3 Meetinstrumenten

Om de feedback te ontvangen en te verwerken is er gebruik gemaakt van een feedbackformulier. Die is opgesteld vanuit de eisen uit paragraaf 4.1.6, te vinden onder het Programma van Eisen. Het feedbackformulier bestaat uit acht vragen die via een vijfpunts-Likertschaal beantwoord kunnen worden. Deze schaal loopt op de volgende manier: helemaal niet mee eens – niet mee eens – neutraal – mee eens – helemaal mee eens. De participanten worden gevraagd het antwoord te omcirkelen dat het beste bij hen van toepassing is. Aan het eind zijn er twee open vragen die beantwoord kunnen worden om de participanten de ruimte te geven voor extra input waar niet naar is gevraagd in de voorgaande vragen. Hiernaast is er ruimte voor extra opmerkingen.

5.1.4 Procedure

Create a concept

Allereerst is er voor de methode Create a concept teruggeblikt op alle resultaten van de deelvragen die zijn beantwoord. Er is per deelvraag op papier geschreven wat de belangrijkste uitkomsten zijn en welke informatie relevant is voor de oplossing. Er is hierna gekozen om een Infographic te gaan ontwerpen die de informatie uit dit onderzoek op een beknopte en leerzame manier kan weergeven. In het ontwerp is er voornamelijk rekening gehouden met het Programma van Eisen (Tabel 5).

Er is gekozen om gebruik te maken van Canvas, een designwebsite waar duizenden templates zijn voor de ontwikkeling van een Infographic. Er is op de site gefilterd op gratis templates en op de thema's 'Education', 'Community' en 'Charity'. Dit zorgde voor 313 mogelijke templates. Als laatste is er gekeken naar een design en kleuren die passen bij de huisstijl van Kadera. De gekozen template 'Dark Blue Geography and Culture Education' is hierna gevuld met informatie uit dit onderzoek en aangepast in de huisstijl van Kadera.

Omdat er in de brainstorm gefocust is op het ontwikkelen van een tool, is er naast de Infographic ook nagedacht over een verdieping op de informatie die deze bevat. Er staan vijf hulpvragen op de infographic die de hulpverleners kunnen inzetten tijdens een gesprek. Deze vragen zijn gebaseerd op de interviewvragen van het Culturele Interview (CI) (verkorte versie) van Groen (2009). Er is gekozen voor de verkorte versie, omdat deze minder tijd in beslag neemt in afname en de verwerking dan de eerste versie.

Hiernaast gaven patiënten aan de vragen van de verkorte versie beter te begrepen en hoefden zij minder vragen ter verduidelijking te stellen (Van Dijk et al., 2012)

Wanneer een hulpverlener de behoefte heeft aan meer informatie en verdiepvragen kan er gebruik gemaakt worden van de tweede oplossing 'De Multi-Culti-Kletspot'. Dit bestaat uit een weckpot met daarin zestien vraagkaartjes, waaronder de vijf uit de infographic en nog elf anderen, zowel gebaseerd op de vragen van het CI, als vragen die naar eigen inzicht relevant lijken te zijn.

De vragen zijn eerst getypt in Word, waarna er een ontwerp is gemaakt om het tot een vragenkaartje te maken. Per kaartje is er een onderwerp waaronder de vraag valt volgens het CI. Er zijn in totaal zes onderwerpen, namelijk: geloof, culturele elementen tussen cliënt en hulpverlener, etniciteit en cultuur, culturele verklaringen, opvang en overig. De onderwerpen opvang en overig zijn voor dit onderzoek toegevoegd. Na het ontwerpen van de kaartjes, waar ook het logo van Kadera in is verwerkt, zijn de kaartjes geprint en geplastificeerd. Zo kunnen de kaartjes langer meegaan en zijn ze bestendig o.a. tegen vloeibare middelen.

Create a pitch

Om de concepten zo goed mogelijk te presenteren is de Infographic geprint op A4 papier en is de Kletspot meegenomen naar de pitch. De pitch vond plaats op 19 mei 2022 en duurde samen met het invullen van de feedbackformulieren ongeveer 40 minuten. Er werd eerst teruggeblikt op de brainstorm en het programma van eisen dat hieruit voorkwam. Hierna werd als eerst de Infographic uitgedeeld en was er ruimte voor een aantal minuten om deze door te nemen. Vervolgens werd de Kletspot mondeling toegelicht. De kaartjes werden uit de pot gehaald en op tafel gelegd zodat elke participant de kaartjes goed kon bekijken. Na het ontvangen van de eerste reacties zijn de feedbackformulieren uitgedeeld om in te vullen.

Feedback ontvangen/verwerken

Elke participant heeft twee feedbackformulieren ingevuld. Allereerst werd het feedbackformulier voor de Infographic uitgedeeld en ingevuld door de participanten. Hierna konden zij hetzelfde doen voor de Kletspot, waarbij als laatste werd nagedacht over de naam van de Kletspot. Uiteindelijk is er gezamenlijk gekozen voor de naam: 'De Multiculti Kletspot'. Het invullen van de feedbackformulieren en het bespreken van de naam duurde vijf tot tien minuten.

5.1.5 Analyse

Om te kijken welke oplossing het beste past bij de hulpverleners is gebruik gemaakt van het feedbackformulier zoals eerder besproken. De antwoorden zijn verwerkt middels Excel. Er is hierna een gemiddelde en de bijbehorende standaarddeviatie berekent per vraag door de formules =GEMIDDELDE() en =STDEV.S(). Hiernaast is de feedback dat bij de open vragen is opgeschreven vergeleken en zijn

overeenkomende feedbackpunten opgeschreven op post-its. Hiernaast is er met de hulpverleners teruggeblikt op het Programma van Eisen uit paragraaf 4.1.6 en is er gekeken of de beroepsproducten voldoen aan de oplossing.

5.1.6 Resultaten

Create a concept

Cultuursensitief werken

Hoe doe je dat?

Als hulpverlener bij Kadera kom je dagelijks in contact met verschillende culturen, maar hoe kun je hier nu het beste mee omgaan?

Wat is cultuursensitief werken?

Cultuursensitief werken gaat om de samenhang tussen het herkennen van en inspelen op verschillende culturen op de werkvloer.

Waarom is dit van belang?

Cultuursensitief werken zorgt voor een opening waarin wederzijds begrip kan ontstaan. Hiernaast kan het jou als hulpverlener helpen om meer inzicht te krijgen in welke rol de cultuur van jouw cliënt speelt binnen het hulpverleningsproces.

Do's

- ♦ Stel je nieuwsgierig op
- ♦ Zorg voor een gelijkwaardige sfeer
- ♦ Neem een respectvolle houding aan
- ♦ Neem een lerende houding aan
- ♦ Stel vragen!

Don'ts

- ♦ Ga niet uit van verschillen, probeer overeenkomsten te vinden
- ♦ Zie culturele verschillen niet als een probleem, maar als een uitdaging en leermoment

Welke vragen kun je stellen om diepgang te vinden?

- Hoe zou jij jouw cultuur omschrijven?
- Wat vind jij het meest belangrijk aan jouw cultuur?
- Hoe is het voor jou om samen te wonen met mensen van andere culturen of die een andere taal spreken?
- Waarin verschilt jouw cultuur het meest met die van Nederland? Waar merk je dit aan?
- Hoe zou er in jouw cultuur om worden gegaan met jouw klachten/problemen/hulpvragen?

Extra tips:

- Leer je eigen cultuur kennen, ga na wat jij belangrijk vindt. Zo kun je makkelijker met je cliënt in gesprek, verschillen/overeenkomsten constateren en afspraken maken in het hulpverleningsproces
- Blijf bij je eigen grenzen. Wanneer je iets nieuws leert over de cultuur van een cliënt, kan dit beweegredenen verklaren. Dit hoeft niet te betekenen dat jouw mening er nu niet meer toe doet.
- Heb vroeg in het hulpverleningsproces aandacht voor de cultuur van een cliënt, bijvoorbeeld door het stellen van bovenstaande vragen.
- Behoeft er meer informatie? Bezoek eens de site van het landelijk expertisecentrum Pharos via www.pharos.nl/kennisbank/

Kadera
Thuisgegaan
juni 2022

Afbeelding 3: Beroepsproduct 1 - Infographic 'Cultuursensitief werken, hoe doe je dat?'



Afbeelding 4: Beroepsproduct 2 – De Multi-Culti-Kletsplot



Afbeelding 5: Beroepsproduct 2 – Vraagkaartjes Multi-Culti-Kletsplot

Feedback ontvangen/verwerken

In onderstaande Tabel 6 zijn de resultaten van de feedbackformulieren te zien. Hierbij wordt per vraag en per beroepsproduct het berekende gemiddelde weergegeven. Zie bijlage 10 en 11 voor de volledige vragen.

Tabel 6
Resultaten feedbackformulieren over beroepsproduct 1 (Infographic) en 2 (Kletspot) op basis van zes respondenten

Vraag	Gemiddelde antwoord Infographic (M)	Standaarddeviatie antwoord Infographic (σ)	Gemiddelde antwoord Kletspot (M)	Standaarddeviatie antwoord Kletspot (σ)
1	4,67	0,52	5	0
2	4,33	0,52	5	0
3	4,67	0,52	5	0
4	5	0	5	0
5	5	0	5	0
6	4,67	0,52	5	0
7	5	0	5	0
8	4,67	0,52	5	0
Totaal	4,75	0,44	5	0

Zoals te zien in Tabel 6 zijn alle antwoorden gemiddeld met een 4 (mee eens) of een 5 (helemaal mee eens) beantwoord. In totaal geven de hulpverleners aan dat zij het er mee eens ($M=4,75$) zijn dat de Infographic passend is bij hun eisen en zijn zij het er helemaal mee eens ($M=5$) dat de Kletspot aansluit op de eisen.

Antwoorden op de open vragen op het Infographic-feedbackformulier

Vraag 1: Dit vind ik het fijnst aan deze Infographic, De Infographic...

- ✚ is overzichtelijk
- ✚ is makkelijk overal op te hangen
- ✚ is vriendelijk gekleurd
- ✚ bevat do's en don'ts
- ✚ maakt mij nieuwsgierig naar dit onderwerp.

Vraag 2: Dit zou ik nog willen toevoegen en/of dit zou ik willen weglaten van deze Infographic

Er zijn geen dingen die de hulpverleners nog zouden willen toevoegen en/of weglaten van het concept van de Infographic.

Vraag 3: Ruimte voor extra opmerkingen

- ✚ Als tip zou ik de Infographic ophangen in kantoren en in de Reproruimte. Dit zorgt voor meer zichtbaarheid

Antwoorden op de open vragen op het Kletspot-feedbackformulier

Vraag 1: Dit vind ik het fijnst aan deze Kletspot, De Kletspot...

- ✚ is toegankelijk;
- ✚ is er snel bij te pakken;
- ✚ bevat mooie, korte, duidelijke vragen;
- ✚ kan zorgen voor een leuke manier van gesprek voeren;
- ✚ is laagdrempelig;
- ✚ kan ook mooi zijn om te gebruiken voor de cliënten onderling.

Vraag 2: Dit zou ik nog willen toevoegen en/of dit zou ik weglaten van deze Kletspot

- ✚ Een logo of kaartje met de naam van de Kletspot (De Multi Culti Kletspot), zodat iedereen weet wat het is en het niet verward met iets anders kan worden

Vraag 3: Ruimte voor extra opmerkingen

- ✚ Mooi gedaan!

5.1.7 Conclusies

Op basis van de resultaten kan gezegd worden dat de hulpverleners zowel de Infographic als de Kletspot vinden aansluiten bij de eisen die zij hebben gesteld voor een oplossing op het gebied van cultuursensitief werken. Op de Infographic is geen feedback gegeven waardoor er aan het concept nog iets veranderd moet worden. Voor de Kletspot is er aangegeven dat een naam/logo op de pot kan helpen om verwarring over het product te voorkomen. Hierdoor kunnen hulpverleners de Kletspot goed herkennen. Er is daarom een ontwerp gemaakt voor dit logo, te zien in onderstaande Figuur 9. Deze zal bij het beroepsproduct geleverd worden zodat deze op elke weckpot geplakt kan worden.



Figuur 9: Logo voor de Multi Culti Kletspot



Afbeelding 6: Kletspot met logo

Hoofdstuk 6: Conclusie, discussie en aanbevelingen

Na het uitvoeren van dit onderzoek kan er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. Deze luidt als volgt: Hoe kunnen de hulpverleners van Kadera aansluiting vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?. In dit hoofdstuk zal er naast het trekken van een conclusie, in de discussie kritisch worden teruggeblikt op het onderzoek en worden verbeterpunten in de vorm van aanbevelingen gedeeld.

6.1 Conclusie

Uit de interviews met de hulpverleners van Kadera is duidelijk geworden dat wanneer zij informatie missen over de culturele achtergrond van cliënten, zij in gesprek gaan om hier over te leren. De culturele achtergrond van een cliënt is geen standaard onderwerp in het hulpverleningsproces, maar wanneer de hulpverlener dit nodig acht, wordt hier wel een gesprek aan gewijd. Het blijkt zowel volgens de literatuur als de expert van CTP Veldzicht dat een open en nieuwsgierige houding van groot belang is om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van een cliënt.

Hiernaast is kennis over de eigen cultuur belangrijk om cultuurverschillen te herkennen en te overbruggen tijdens het hulpverleningsproces. Om kennis te vergaren over eigen cultuur kunnen de hulpverleners hun eigen nationale cultuur invullen op de site van Hofstede Insights en laten toetsen op de zes dimensies van Hofstede (1994). Inzicht verkrijgen in de cultuur van de cliënt kan bijvoorbeeld door het inzetten van Het Culturele Interview. Hierbij kan er worden gekozen voor de beknopte versie van Groen (2009) (zie bijlage 12), zodat er een grotere kans is op een gemakkelijke afname van het interview.

Aangezien de Multi-Culti-Kletspot is gebaseerd op Het Culturele Interview van Groen (beknopte) (2009), kan ook deze tool worden ingezet om meer inzicht te verkrijgen in de culturele achtergrond van de cliënten die zij begeleiden binnen de opvang van Kadera aanpak huiselijk geweld. Deze tool kan zowel tussen hulpverlener en cliënt worden ingezet als cliënten onder elkaar. Ook kan een hulpverlener de vragen zelf beantwoorden om eigen cultuur beter te leren kennen. De ontwikkelde Infographic bevat informatie uit dit onderzoek en geeft een beknopt overzicht van cultuursensitief werken. Deze kan ingezet worden als informatiebron voor de hulpverlener om in snel opzicht meer te leren over dit onderwerp. De Kletspot kan meer in gespreks- of groepsvorm worden ingezet en heeft meer kans op diepgang in de culturele achtergrond van een cliënt. Deze is, in tegenstelling tot de Infographic, niet alleen voor de hulpverlener bedoeld, maar ook voor de cliënt.

Ook kunnen de boeken ‘Culturele competenties in de GGZ’ van Frank Kortmann (2020), ‘Handboek culturele psychiatrie en psychotherapie’ van De Jong en Van Dijk (2020) en ‘Cultuur en Psychodiagnostiek’ van Borra et al. (2016) ingezet worden om meer te leren over dit cultuursensitief

werken. Ondanks dat deze boeken veel informatie verstrekken voor het werken binnen de GGZ en Kadera geen GGZ-instelling is, lijken deze boeken alsnog van belang voor de organisatie.

6.2 Discussie

Ten eerste, tijdens dit onderzoek zijn de cliënten van Kadera niet meegenomen als stakeholders vanwege ethische redenen. Hoewel de keuze om dit niet te doen begrijpelijk en gegrond is, zijn de cliënten uiteindelijk de meest logische stakeholders die meer kunnen vertellen over waar behoefte aan is binnen de begeleiding van een cliënt met een niet-Nederlandse culturele achtergrond. Door deze keuze bestaat de kans dat er waardevolle informatie niet bekend is bij de hulpverleners over cultuursensitief werken. Hierdoor zouden de hulpverleners alsnog tegen bijvoorbeeld onbegrip en weerstand aan kunnen lopen in de begeleiding. Als zowel hulpverleners als cliënten betrokken waren geweest in dit onderzoek zou dit voorkomen kunnen worden. Echter is er om hiervoor te compenseren tijdens de interviews wel ruimte geweest voor de hulpverleners om te delen wat zij denken wat de cliënten nodig hebben. Deze informatie is meegenomen in dit onderzoek, waardoor uiteindelijk ook een beroepsproduct is ontwikkeld dat ook tussen cliënten ingezet kan worden.

Hiernaast is er voor het beantwoorden van deelvraag 4 slechts één persoon geïnterviewd om te onderzoeken wat andere organisaties inzetten om aan te sluiten op de culturele achtergrond van hun cliënten. Meerdere organisaties gaven aan geen tijd voor een interview te hebben of hebben geen reactie gegeven. De informatie die door de expert van CTP Veldzicht in deze deelvraag is verwerkt kan hierdoor eenzijdig zijn. Er is namelijk verder niets bekend over wat andere organisaties nog voor methodieken of middelen inzetten. Er kan daarom niets gezegd worden over de betrouwbaarheid van het meetinstrument waarmee is gewerkt in de vierde deelvraag en de resultaten die hieruit zijn gekomen. Waar er bij de eerste en tweede deelvraag verzadiging optrad, waardoor duidelijk werd dat er voldoende informatie verzameld was, was dit bij de vierde deelvraag niet het geval. Er zou daarom nog vervolgonderzoek gedaan kunnen worden om deze deelvraag opnieuw te onderzoeken en hierbij meerdere organisaties te betrekken. Wel is de gevonden informatie waardevol en geeft het inzicht in mogelijkheden waar Kadera als organisatie eventueel van kan leren.

Aangezien de Implementatie fase niet (volledig) doorlopen is, is er geen informatie beschikbaar over de implementatie van de beroepsproducten en kunnen de hulpverleners, ondanks de redelijk laagdrempelige producten, toch moeite hebben met het implementeren van de producten in het hulpverleningsproces. Hierbij is het wel van belang te benoemen dat dit de reden is geweest om te kiezen voor onderzoeksmethoden uit de Implementatie-fase, zodat er toch wat beknopte informatie is voor de

implementatie. Hiernaast wordt er bij de uitleg van de Multi-Culti-Kletsplot een uitleg gegeven over de inzet van het product, wat kan bijdragen aan een soepel verloop van implementatie.

Een sterkte binnen dit onderzoek is dat de hulpverleners de beroepsproducten (voornamelijk de Kletsplot) erg vinden aansluiten op de eisen die zij hebben gesteld aan een oplossing. Zij geven aan de oplossingen er mooi uitzien en denken dat de inzet van de producten bij zal dragen aan de aansluiting vinden op de culturele achtergrond van de cliënten. Hierdoor kan dan ook gezegd worden dat het onderzoeksdoel bereikt is; er is inzicht in wat er nodig is om aan te sluiten bij de culturele achtergrond van de cliënten, de producten passen bij het huidige hulpverleningsaanbod en zijn bruikbaar binnen de organisatie.

Hoewel er is geprobeerd om de steekproeven te laten bestaan uit een representatieve groep hulpverleners, is dit niet volledig gelukt. De participanten van de interviews bestonden voornamelijk uit casemanagers, waardoor andere hulpverleningsgroepen zich mogelijk minder kunnen terugvinden in de resultaten van de eerste en tweede deelvraag. Aangezien dit allen andere expertisen zijn, hebben zij allen op een andere manier met cliënten te maken en zouden zij ook verschillende wensen/behoefte kunnen hebben op het gebied van cultuursensitief werken. Wel is hierbij een sterkte dat er hulpverleners zijn geïnterviewd van alle locaties van Kadera, zowel Enschede als Zwolle en Zwolle BW(J)M.

Als laatste wordt de structuur van het onderzoek als sterkte gezien. Tijdens het onderzoek en in het verantwoordingsverslag is een logische opbouw te vinden. De deelvragen en bijbehorende resultaten en conclusies sluiten op elkaar aan en zorgen voor een vanzelfsprekende volgorde tot de ontwikkelde beroepsproducten. De eindgebruikers (de hulpverleners) zijn hiernaast intensief betrokken geweest in het onderzoek, waardoor zij veel invloed hebben gehad in het proces en de ontwikkeling tot de eindproducten. Dit zou een verklaring kunnen zijn waarom de hulpverleners erg tevreden zijn over de eindproducten.

6.3 Aanbevelingen

Voor de hulpverleners

Allereerst wordt er aanbevolen om ontwikkelde beroepsproducten tijdens het hulpverlenersproces in te zetten. De Infographic kan dienen als beknopt overzicht waar een hulpverlener in een korte tijd nuttige informatie over cultuursensitief werken kan vinden. Mocht de hulpverlener een tool nodig hebben om diepgang te vinden in de cultuur van een cliënt, is de Kletsplot een mooie optie. De Kletsplot kan zowel in gesprek tussen hulpverlener en cliënt als tussen cliënten onderling worden ingezet, wat maakt dat het een toegankelijke tool is en breed inzetbaar is.

Voor de opdrachtgever

Hiernaast wordt aanbevolen om Het Culturele Interview in te zetten binnen het hulpverleningsproces. Officieel is dit een psychodiagnostisch instrument, wat zou betekenen dat dit kan worden toegevoegd aan de standaard screening en diagnostiek procedure die cliënten doorlopen tijdens het verblijf binnen Kadera. Op de site van Pharos is meer informatie te vinden over het interview en over cultuursensitief werken en zijn zowel het eerste en tweede deel van de boeken ‘Het Culturele Interview’ gratis beschikbaar als pdf. Hierdoor kan de aanbeveling tot het inzetten van en het bekend worden met het interview zonder kosten geïmplementeerd worden.

Ook wordt er aanbevolen om de hulpverleners van Kadera een training te laten volgen over cultuursensitief werken. De training ‘Kindermishandeling en huiselijk geweld – als het om een migratie- of vluchtelingenachtergrond gaat’ van Pharos zou erg toepasselijk zijn, aangezien er binnen de opvang van Kadera zowel slachtoffers van huiselijk geweld verblijven, als cliënten met een migratie- of vluchtelingenachtergrond. Dit is een eendaagse training, waarna (Pharos, 2021):

- De deelnemer weet wat de rol is die cultuur speelt in visies op opgroeien en opvoeden;
- De deelnemer bekend is met mogelijke risicofactoren en specifieke vormen van kindermishandeling bij nieuwkomers (migranten, vluchtelingen);
- De deelnemer beter toegerust is om cultuursensitief en effectief om te gaan met situaties waar geweld samenhangt met de cultuur;
- De deelnemer meer inzicht heeft in de eigen belemmeringen in het bespreekbaar maken en het handelen bij kindermishandeling en hoe deze belemmeringen te voorkomen;

Volg [deze link](#) voor meer informatie over deze training.

Voor vervolgonderzoek

De laatste aanbeveling richt zich op de overige wensen van de hulpverleners zoals beschreven in paragraaf 3.1.6. Er zijn een aantal wensen die door de beroepsproducten en voorbenoemde aanbevelingen in vervulling zijn gegaan, maar er blijven er ook een aantal open staan die wel als belangrijk worden geacht. Hieronder worden deze kort herhaald:

- ✚ Meer culturele diversiteit op de website, sociale mediakanalen en voorlichtingsmaterialen van Kadera;
- ✚ een gezamenlijke definitie/visie over cultuur (-sensitief werken)



✚ meer culturele diversiteit onder de hulpverleners.

Er wordt hierbij aanbevolen om deze wensen te onderzoeken en te kijken wat hierin vanuit de organisatie of aan vervolgonderzoek nodig is om te bereiken. Zo zou de eerste wens kunnen zorgen voor een representatief beeld van de cliënten van Kadera richting de buitenwereld en zou de tweede wens kunnen zorgen voor meer eenheid binnen de organisatie wanneer het gaat over cultuur (-sensitief werken). De laatste wens kan ervoor zorgen dat er het personeelsbestand van Kadera representatief is voor de zowel de cliënten binnen Kadera, maar ook voor de Nederlandse samenleving, dat bestaat uit veel verschillende mooie culturen. Want, zoals participant 7 zei in het interview: “Elk persoon in de organisatie neemt een eigen cultuur met zich mee en dat is prima, waardevol zelfs. Dat maakt Kadera zo mooi.”.

Literatuurlijst

- Ainsworth, M.D.S., Bell, S.M & Stayton, D.J. (1974). *Infant-mother attachment and social development: 'Socialisation' as a product of reciprocal responsiveness to signals*. M.P.M. Richards (Ed.), *The integration of a child into a social world* (pp. 99-135). London: Cambridge University Press.
- Atkinson, D. (2004). *Contrasting rhetorics/contrasting cultures: Why contrastive rhetoric needs a better conceptualization of culture*. *Journal of English for Academic Purposes*, 3, 277–289.
- Ayonrinde O. (1999) *Black, white or shades of grey: the challenges of ethnic difference outcomes (or similarity) in the therapeutic process*. *Int Rev Psychiatry*; 11: 191-6
- Ayonrinde, O. (2003). *Importance of Cultural Sensitivity in Therapeutic Transactions*. *Disease Management & Health Outcomes*, 11(4), 233–248. <https://doi.org/10.2165/00115677-200311040-00004>
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Beijers, H., Groen, S., & Van Dijk, R. (2012). *Het culturele interview*. Pharos.
- Beijers, H., Van Duijl, M., Fallah, F., Gunnink, W., de Jong, P., Meijering, E., Philippi, M., Prins, B., en Wesseling, H. (2019) *Transcultureel werken binnen Veldzicht, visie en ontwikkeling*.
- Borra, R., Van Dijk, R., Verboom, R., & Van Dijk, R. (2016). *Cultuur En Psychodiagnostiek*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Carlier, I.V.E., & Gersons, B.P.R. (1997). *Stress reactions in disaster victims following the Bijlmermeer plane crash*. *Journal of Traumatic Stress*, 10, 329-335.
- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). (2022, 16 februari). *Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland?* Geraadpleegd op 1 maart 2022, van <https://edu.nl/6t8mk>
- De Jong, J., & Van Dijk, R. (2020). *Handboek culturele psychiatrie en psychotherapie* (1ste editie). Boom Lemma.
- Donders, W. (2014). *Praktische Gespreksvoering*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Drogendijk, A.N., Velden, P.G. van der, Kleber, R.J., Christiaanse, B., Dorresteijn, S.M., Grievink, L., Meeuwisse, M., Olff, M., & Gersons, B.P.M. (2003). *Turkse getroffen en vuurwerkcramp Enschede: een vergelijkende studie*. *Gedrag & Gezondheid*, 31, 145-162.

Esveld, L. (2017). *De kracht van sensitiviteit* (1ste editie). Lannoo.

Expertisecentrum Transculturele Therapie. (2022). *Transculturele therapie*. transcultureletherapie.nl.

Geraadpleegd op 23 mei 2022, van <https://transcultureletherapie.nl/transculturele-therapie/>

Green, B.L., Lindy, J.D., Grace, M.C., & Leonard, A.C. (1992). *Chronic posttraumatic stress disorder and diagnostic comorbidity in a disaster sample*. Journal of Nervous and Mental Disease 180, 760-766.

Green-Hernandez, C., Quinn, A., Denman-Vitale, S., Falkenstern, S., & Judge-Ellis, E. (2004). Making primary care culturally competent. The Nurse Practitioner, 29(6), 49-55. <https://doi.org/10.1097/00006205-200406000-00010>

Goldstein, M.Z., & Griswold, K.S. (1998). *Practical Geriatrics: Cultural Sensitivity and Aging*. Psychiatric Services, 49, 769-771.

Habraken, J. (2007, juni). *De drie stappen methode (Pinto). Een adequate methode die het communiceren tussen verschillende culturen vereenvoudigt?* Universiteit van Tilburg. <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=62635>

Helman, C. G. (2014). *Culture, Health and Illness* (2de editie). Elsevier Gezondheidszorg. <https://doi.org/10.1201/b13281>

Hofstede, G. H. (1994) *Cultures and organizations, software of the mind: Intercultural cooperation and its importance for survival*. London: McGraw-Hill.

Hofstede Insights. (2020, 19 oktober). *What do we mean by “culture”?* Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://news.hofstede-insights.com/news/what-do-we-mean-by-culture>

IDEO. (2015). *Field Guide to Human-Centered Design* (1ste editie). IDEO.

Intercultureel Instituut. (2019, 22 januari). *Pinto-theorie*. Geraadpleegd op 6 juni 2022, van <https://www.ici.co.nl/pinto-theorie/>

Kadera Aanpak Huiselijk Geweld. (2019). *Factsheet Huiselijk Geweld*. Kadera. Geraadpleegd op 23 mei 2022, van [factsheet-huiselijk-geweld.pdf \(kadera.nl\)](https://kadera.nl/factsheet-huiselijk-geweld.pdf)

Kadera aanpak huiselijk geweld. (2021) *Cliëntprofiel 2021*. Kadera aanpak huiselijk geweld, 2, 8

Kadera aanpak huiselijk geweld. (2021, 16 september). *Ik wil verwijzen*. Kadera. Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://www.kadera.nl/ikwilverwijzen/#over-kadera>

Knipscheer, J. (2011). *Psychosociale problematiek na eenmalig trauma bij migranten: de casus van een Marokkaanse man met PTSS*. Psychologie & Gezondheid, 39(3), 159–162. <https://doi.org/10.1007/S12483-011-0032-6>

Kortmann, F. A. M. (2008). Transculturele psychiatrie; ontwikkelingen in de laatste 25 jaar. *Tijdschrift voor psychiatrie*, 50, 145–149.

Kortmann, F. A. M. (2010). *Transculturele Psychiatrie*. Koninklijke Van Gorcum.

Kortmann F. A. M. (2016). *Culturele competenties in de GGZ* (1^{ste} editie). Koninklijke Van Gorcum.

Kortmann, F. A. M. (2020). *Culturele competenties in de GGZ* (2de editie). Koninklijke Van Gorcum.

Maslow, A. H. (1954). *The Instinctoid Nature of Basic Needs*¹. Journal of Personality, 22(3), 326–347. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1954.tb01136.x>

McGoldrick, M. (1998). *Re-visioning family therapy : race, culture, and gender in clinical practice*.

Ministerie van Algemene Zaken. (2022, 13 mei). *Eergerelateerd geweld voorkomen*. Eergerelateerd geweld | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 20 mei 2022, van <https://edu.nl/v69yt>

NIP. (2019, 11 oktober). *Cultural Formulation of Diagnosis (CFI)*. Geraadpleegd op 11 mei 2022, van <https://www.psynip.nl/het-nip/de-vereniging/centrale-commissies/culturele-diversiteit-en-psychologie/cultural-formulation-of-diagnosis-cfi/>

Onzenoort, H. A. W. (2012). Therapietrouw. *Ge-Bu*, 5(46), 49–55. https://www.ge-bu.nl/artikel/therapietrouw-2#werkzaamheid_van_interventies

Pearson. (z.d.). *BSI | Brief Symptom Inventory*. Pearson Clinical & Talent Assessment. Geraadpleegd op 20 mei 2022, van <https://www.pearsonclinical.nl/bsi-brief-symptom-inventory>

Pharos. (2019, 5 maart). *Het Culturele Interview*. Geraadpleegd op 18 maart 2022, van <https://www.pharos.nl/infosheets/het-culturele-interview/>

Pharos. (2021, 23 juli). *Kindermishandeling en huiselijk geweld – als het om een migratie- of vluchtelingenachtergrond gaat*. Geraadpleegd op 20 mei 2022, van

<https://www.pharos.nl/training/kindermishandeling-en-huiselijk-geweld-als-het-om-een-migratie-of-vluchtelingenachtergrond-gaat/>

- Pinto, D. (1994). *Interculturele communicatie, dubbel perspectief door de driestappenmethode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen*. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/ Diegem
- Pinto, D. (2000). *Intercultural Communication; a three-step method for dealing with differences*: Leuven- Apeldoorn, Garant
- Rathje, S. (2009). *The definition of culture: An application-oriented overhaul*. Interculture Journal, 8(8), 35–58. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1533439
- Rieger, K. (2020). *Intercultural communication: Providing a working definition of culture and reexamining intercultural components in technical writing Textbooks*. Journal of Technical Writing and Communication, 52(2), 135–165. <https://doi.org/10.1177/0047281620981565>
- Shein, E. (2001). *De bedrijfscultuur als ziel van de onderneming: Zin en onzin over cultuurverandering* (4de editie). Scriptum.
- Sonderen, P. (2002, juni). *1 Wetenschappelijk onderzoek*. www.cf.hum.uva.nl. Geraadpleegd op 25 maart 2022, van <https://edu.nl/hredx>
- Stafford J.R., Bowman R., Ewing T., Hanna J. and Lopez-De Fede A. (1997). *Building Cultural Bridges*. Bloomington: In: National Educational Service.
- Steinmetz, C.H.D., Bout, L. (2010) *Langs transcultureel perspectief*. MAATWERK 11, 10–13. <https://doi.org/10.1007/s12459-010-0070-x>
- Structuretheorie van David Pinto: F- en G-culturen*. (2014, 24 mei). Bronso. Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://www.bronso.nl/blog/sociologie/structuretheorie-van-david-pinto-f-en-g-culturen>
- Uzun, Ö., & Sevinç, S. (2015). The relationship between cultural sensitivity and perceived stress among nurses working with foreign patients. Journal of Clinical Nursing, 24(23-24), 3400- 3408. <https://doi.org/10.1111/jocn.12982>

- Van Boeijen, A., Sonneveld, M., Hao, C., & Khodadadeh, Y. (2019). DEVELOPING CULTURAL SENSITIVITY: A STUDENT'S PERSPECTIVE. *DS 95: Proceedings of the 21st International Conference on Engineering and Product Design Education (E&PDE 2019), University of Strathclyde, Glasgow. 12th -13th September 2019*, 1. <https://doi.org/10.35199/epde2019.35>
- Van Dale. (2022). *Cultuur*. Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://edu.nl/jwqjih>
- Van Dale. (2022b). *Verschillen*. Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://edu.nl/8gc78>
- Van Dijk, R. (1989). Cultuur als excuus voor een falende hulpverlening. *Medische Antropologie*, 1(2), 131–143.
- Van Dijk, R., Beijers, H., Groen, S., & Van Dijk, R. (2012). *Het culturele interview*. Pharos.
- VanMontfoort. (2018). *Veerkracht*. Movisie. Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://www.movisie.nl/interventie/veerkracht>
- Vermet, E. (2020). *De geestelijke gezondheid van en de psychische hulpverlening aan gedetineerden van Marokkaanse en Algerijnse origine vanuit het perspectief van psychosociale hulpverleners en gevangenisimams* (Thesis). KU Leuven. <https://edu.nl/tpw8g>
- Wolf, J. (2016). *Krachtwerk* (2de editie). Coutinho.
- ZonMw. (2022, 31 januari). *Therapietrouw - ZonMw*. Geraadpleegd op 7 juni 2022, van <https://edu.nl/4nqeh>

Bijlagen

Bijlage 1: Inge vulde checklist ethische toetsing

1. Valt het onderzoek onder de Wet medisch-wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO)? Onderzoek valt onder de WMO als het aan de volgende twee voorwaarden voldoet: er is sprake van medisch wetenschappelijk onderzoek én personen worden aan handelingen onderworpen of hen worden gedragsregels opgelegd (zie voor meer informatie: <https://www.ccmo.nl/onderzoekers/wet-en-regelgeving-voor-medisch-wetenschappelijk-onderzoek/uw-onderzoek-wmo-plichtig-of-niet>)

☐ Ja ☐ Advies noodzakelijk

☒ Nee

1. Gaat het bij het voorgenomen onderzoek om een gezonde populatie?

☒ Ja

☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk

2. Is er sprake van onderzoek bij minderjarigen (<16 jaar) of bij wilsonbekwamen?

☐ Ja ☐ Advies noodzakelijk

☒ Nee

3. Worden deelnemende personen aan handelingen onderworpen of worden aan de deelnemende personen bepaalde gedragswijzen opgelegd, die ONGEMAK kunnen inhouden?

☐ Ja ☐ Advies noodzakelijk

☒ Nee

4. Zijn er VEILIGHEIDS- EN/OF GEZONDHEIDSrisico's VOOR DE RESPONDENTEN verbonden aan het onderzoek?

☐ Ja ☐ Advies noodzakelijk

☒ Nee

5. Is er een aanspreekpunt waar deelnemende personen terecht kunnen met vragen over het onderzoek en worden zij hiervan op de hoogte gesteld?

☐ Ja

☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk

6. Zijn de deelnemende personen volledig vrij om deel te nemen aan het onderzoek, en om hiermee op elk moment te stoppen wanneer zij dat willen, om welke reden dan ook?
- ☒ Ja
- ☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk
7. Worden deelnemers aan het onderzoek voorafgaand aan deelname schriftelijk en mondeling voorgelicht over doel, de aard en duur, risico's en bezwaren van het onderzoek?
- ☒ Ja
- ☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk
8. Tekenende deelnemende personen en/of hun vertegenwoordigers voor toestemming met het onderzoek?
- ☒ Ja
- ☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk
9. Is de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG? DENK AAN HET ZORGVULDIG OMGAAN MET (PERSOONS)GEGEVENS (ZOWEL OP PAPIER ALS DIGITAAL) EN EEN VEILIGE MANIER VAN DATAOPSLAG.
- ☒ Ja
- ☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk
10. Worden er bijzondere persoonsgegevens verzameld (e.g. etniciteit, religie, medische gegevens, seksuele geaardheid, ziekteverzuim, et cetera)?
- ☐ Ja ☐ Advies noodzakelijk
- ☒ Nee
11. Is objectiviteit en onafhankelijkheid van de onderzoeker(s) gewaarborgd?
- ☒ Ja
- ☐ Nee ☐ Advies noodzakelijk

Advies noodzakelijk: Wanneer de uitkomst één of meerdere keren 'Advies noodzakelijk' is, dan zal de scriptiecoördinator beoordelen of het onderzoek in lijn is met de gedragscode. Bij twijfel zal de SEAC (Saxion Ethische Advies Commissie) worden geconsulteerd.

Ondertekenend door onderzoeker en eerste begeleider:

Naam onderzoeker: Tamar Koopman

Handtekening:



Datum: 11-03-2021

Naam 1^e begeleider: Georg Riemann

Handtekening:



Datum: 14-03-2022

Bijlage 2: Interviewleidraad hulpverleners

Interview leidraad hulpverleners Kadera

Aansluiting vinden op de culturele achtergrond van cliënten

Opzet van interview hulpverleners voor de deelvragen:

1. *Wat doen de hulpverleners van Kadera er op dit moment aan om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?*
2. *Wat zijn de wensen en behoeften van de hulpverleners van Kadera om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten?*

Deelnemer:

Leeftijd deelnemer:

Datum interview:

Voorstellen

Onderzoek(doel) nog eens uitleggen

Vragen rondom actuele situatie (DV 1)

1. Wat versta jij onder cultuur?

Definitie dit onderzoek geven

2. Welke culturen kom jij tegen als hulpverlener bij Kadera?
3. Kun je een voorbeeld geven waarin jij merkte dat cultuurverschillen aanwezig waren tussen jou en een cliënt?
4. Op wat voor manier hou jij rekening met de culturele achtergrond van een cliënt?
 - a. Op welke aspecten van een cultuur let jij bij een cliënt?
 - b. Hoe heb je deze kennis/vaardigheden opgedaan?
5. Kun je een voorbeeld noemen van een situatie waarin jij hebt gehandeld vanuit een culturele achtergrond van de cliënt?
6. In hoeverre word je als hulpverlener bij Kadera geschoold over culturen/cultuursensitief werken/omgaan met culturen?
7. In hoeverre komt het onderwerp cultuur(-sensitief werken) tijdens teamoverleg, casuïstiek, intervisie, coaching of iets dergelijks aan de orde?
8. Wat is volgens jou het belang van cultuursensitief werken?

Vragen rondom wensen/behoeften (DV 2)

9. Wat zou jij graag willen zien veranderen als het gaat om aansluiting vinden op de culturele achtergrond van een cliënt?
10. Welke waarden/normen liggen daaraan ten grondslag voor jou?
11. Wat zou er nog mogelijk zijn binnen Kadera om die aansluiting te kunnen vinden?
12. Wat zou jij vanuit Kadera nodig hebben om die aansluiting te kunnen vinden?
13. Waar denk je dat cliënten behoefte aan zouden hebben als het gaat om aansluiting vinden?
14. Wat denk jij dat er nodig is om de aansluiting op de culturele achtergrond van een cliënt te vinden?

Bijlage 3: Interviewleidraad experts

Interview leidraad Experts

Aansluiting vinden op de culturele achtergrond van cliënten

Opzet van interview hulpverleners voor de deelvragen:

4. *Welke methodieken gebruiken andere organisaties om aansluiting te vinden op de culturele achtergrond van cliënten?*

Deelnemer:

Organisatie:

Datum interview:

Voorstellen

Onderzoek(doel) nog eens uitleggen

Vragen rondom methodieken (DV 4)

1. Op welke manier proberen hulpverleners van ... aan te sluiten bij de culturele achtergrond van cliënten/patiënten?
2. Op wat voor manier wordt er vanuit de organisatie aandacht besteed aan de culturele achtergrond van cliënten/patiënten?
 - a. Hoe ziet dit eruit? (uitvragen evt. beleid/visie/trainingen/scholing/werkwijze)
3. Wat is hierbij de achterliggende gedachte?
4. Welke normen/waarden/visie van de organisatie liggen hieraan ten grondslag?
 - a. En voor jou?
5. Wat denk je dat aansluiten op de culturele achtergrond van een cliënt voor meerwaarde heeft?
6. Kun je een voorbeeld noemen van een situatie waarin je duidelijk op een bepaalde manier met iemands cultuur omging?
7. Op welke manier ervaar jij soms zelf cultuurverschillen tussen jezelf en een cliënt/patiënt?
8. Waar let jij op bij je cliënten/patiënten wanneer het gaat om cultuur?
 - a. Welke dingen laat je
 - b. Welke dingen doe je wel
9. Waar denk je dat cliënten het meest aan hebben als het gaat om jullie werkwijze?

Bijlage 4: Blanco Informed Consent Interview

Toestemmingsformulier deelname interview

Ik bevestig, dat ik de informatie over dit onderzoek heb gelezen en eventuele aanvullende vragen heb kunnen stellen. Deze zijn voldoende beantwoord.

Ik had voldoende tijd om te beslissen of ik deelneem aan dit onderzoek en weet dat mijn deelname volledig vrijwillig is

Ik ben bewust van het feit dat ik elk moment kan beslissen mijn deelname te beëindigen. Ik ben hier niet verplicht om een reden te geven.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken voor de doeleinden van dit onderzoek en weet dat de onderzoeker en begeleiders van dit onderzoek mijn gegevens kunnen inzien.

Mijn gegevens zijn vertrouwelijk en worden anoniem opgeslagen en verwerkt binnen dit onderzoek.

Ik geef toestemming om een geluidsopname te laten maken van dit onderzoek. Deze mag gedurende maximaal zes maanden na afloop van de studie bewaard worden.

Mochten mijn gegevens gebruikt willen worden in een ander onderzoek, zal hiervoor opnieuw toestemming worden gevraagd aan mij.

Hierbij geef ik toestemming voor deelname van bovengenoemd onderzoek.

Naam deelnemer:

Handtekening:

Datum: .../.../2022

Ik verklaar hierbij dat ik deze deelnemer voldoende heb geïnformeerd over dit onderzoek.

Naam onderzoeker: Tamar Koopman

Handtekening:



Datum 14/03/2022

Bijlage 5: Informatiebrief hulpverleners Kadera

Informatiebrief deelname interview

Aansluiting vinden op de culturele achtergrond van cliënten

Geachte lezer,

Binnen Kadera aanpak huiselijk geweld wordt momenteel onderzoek verricht naar hoe de hulpverleners aansluiting kunnen vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten. In deze brief vindt u informatie over dit onderzoek. Ik vraag u vriendelijk om mee te doen aan dit wetenschappelijk onderzoek. U beslist zelf of u wilt meedoen. Voordat u de beslissing neemt, is het belangrijk om meer te weten over het onderzoek. Lees deze informatiebrief rustig door en bespreek het bijvoorbeeld met partner, vrienden of familie.

Hebt u na het lezen van de informatie nog vragen? Dan kunt u terecht bij de onderzoeker. Onderaan deze informatiebrief vindt u de contactgegevens.

Doel van het onderzoek

Er zal onderzoek gedaan worden naar hoe de hulpverleners van Kadera aansluiting kunnen vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten. Op dit moment heeft Kadera als organisatie een algemeen hulpverlenersaanbod vanuit Krachtwerk en Veerkracht, waarin niet specifiek rekening wordt gehouden met de cultuur van een cliënt. Het is niet bekend of elke hulpverlener de kennis en vaardigheden heeft van cultuursensitief werken en daarom ben ik benieuwd hoe dit door de hulpverleners wordt ervaren.

Deelname

Wilt u deelnemen aan het onderzoek dan zullen wij vragen naar uw ervaringen tijdens uw loopbaan bij Kadera en de cliënten met een migratieachtergrond. Cultuur zal dus een groot onderwerp zijn tijdens het onderzoek. Dit wil ik graag met u bespreken tijdens een interview wat maximaal een uur zal duren. Met uw inbreng ga ik op zoek naar de best mogelijke oplossing die aan uw wensen voldoet en binnen de richtlijnen van Kadera past. Graag wil ik hierna deze best mogelijke oplossing aan u voorleggen, zodat u uw mening kan geven. Zo hoop ik tot een mooie oplossing te komen die goed inzetbaar is binnen de hulpverlening van Kadera. Het interview zal worden opgenomen zodat deze kan worden uitgetypt en verwerkt worden voor het onderzoek. Na het verwerken van het interview zal deze geluidsopname verwijderd worden.

U beslist zelf of u meedoet aan het onderzoek. Deelname is vrijwillig. Als u besluit niet mee te doen, hoeft u verder niets te doen. U hoeft niets te tekenen. U hoeft ook niet te zeggen waarom u niet wilt meedoen. Als

u tijdens het onderzoek niet meer mee wilt doen, kunt u ook zonder opgave van reden uw deelname aan het onderzoek beëindigen

Mogelijke voordelen en/of nadelen

Mocht u besluiten dat u mee wilt werken aan dit onderzoek, draagt u bij aan de ontwikkeling van een passende oplossing waar Kadera en haar hulpverleners baat bij hebben. Een mogelijk nadeel kan zijn dat u meerdere keren benaderd kan worden om uw mening te delen over deze mogelijke oplossing.

Datamanagement

Gegevens uit het onderzoek worden vertrouwelijk bewaard. Uw persoonlijke gegevens worden gecodeerd opgeslagen die niet herleidbaar zijn naar u als persoon. Naast de onderzoeker, kunnen ook de begeleidende docenten, die de kwaliteit van het onderzoek bewaken, uw gegevens inzien.

De onderzoeksgegevens worden gebruikt voor wetenschappelijke publicatie in de vorm van een onderzoeksrapport voor onderwijsdoeleinden, waarin individuele gegevens van participanten niet herkenbaar zijn. Uw privacy blijft dus volledig gewaarborgd.

Overige informatie

Er zijn voor u geen extra kosten verbonden aan dit onderzoek, en er is geen vergoeding voor deelname aan dit onderzoek.

Neemt u rustig de tijd, om deze informatie te lezen en te bespreken met uw partner of andere mensen uit uw omgeving. Op korte termijn zal de onderzoeker contact met u opnemen om te horen of u wilt deelnemen aan dit onderzoek.

Contactgegevens

Mocht u nog vragen hebben over het onderzoek, dan kunt u deze stellen aan de onderzoeker. Hieronder volgen zijn/haar contactgegevens.

Naam onderzoeker	Thamar Koopman
Telefoonnummer	06 30046217
E-mailadres	467768@student.saxion.nl



Mocht u vragen hebben of opmerkingen die u niet met de onderzoeker kunt delen dan kunt u een onafhankelijk persoon benaderen:

Georg Riemann – 0612063016

Bijlage 6: Informatiebrief Experts

Informatiebrief deelname interview

Aansluiting vinden op de culturele achtergrond van cliënten

Geachte lezer,

Binnen Kadera aanpak huiselijk geweld wordt momenteel onderzoek verricht naar hoe de hulpverleners aansluiting kunnen vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten. In deze brief vindt u informatie over dit onderzoek. Ik vraag u vriendelijk om mee te doen aan dit wetenschappelijk onderzoek. U beslist zelf of u wilt meedoen. Voordat u de beslissing neemt, is het belangrijk om meer te weten over het onderzoek. Lees deze informatiebrief rustig door en bespreek het bijvoorbeeld met partner, vrienden of familie.

Hebt u na het lezen van de informatie nog vragen? Dan kunt u terecht bij de onderzoeker. Onderaan deze informatiebrief vindt u de contactgegevens.

Doel van het onderzoek

Er zal onderzoek gedaan worden naar hoe de hulpverleners van Kadera aansluiting kunnen vinden op de culturele achtergrond van hun cliënten. Op dit moment heeft Kadera als organisatie een algemeen hulpverlenersaanbod vanuit Krachtwerk en Veerkracht, waarin niet specifiek rekening wordt gehouden met de cultuur van een cliënt, daarom ben ik benieuwd naar de werkwijze van andere organisaties en wat hiervan geleerd kan worden.

Deelname

Wilt u deelnemen aan het onderzoek dan zullen wij vragen naar uw ervaringen tijdens uw loopbaan bij Veldzicht en de cliënten met een migratieachtergrond. Cultuur zal dus een groot onderwerp zijn tijdens het onderzoek. Dit wil ik graag met u bespreken tijdens een interview wat maximaal een uur zal duren. Met uw inbreng ga ik op zoek naar de best mogelijke oplossing die aan uw wensen voldoet en binnen de richtlijnen van Kadera past. Het interview zal worden opgenomen zodat deze kan worden uitgetypt en verwerkt worden voor het onderzoek. Na het verwerken van het interview zal deze geluidsopname verwijderd worden.

U beslist zelf of u meedoet aan het onderzoek. Deelname is vrijwillig. Als u besluit niet mee te doen, hoeft u verder niets te doen. U hoeft niets te tekenen. U hoeft ook niet te zeggen waarom u niet wilt meedoen. Als u tijdens het onderzoek niet meer mee wilt doen, kunt u ook zonder opgave van reden uw deelname aan het onderzoek beëindigen.

Mogelijke voordelen en/of nadelen

Mocht u besluiten dat u mee wilt werken aan dit onderzoek, draagt u bij aan de ontwikkeling van een passende oplossing waar Kadera en haar hulpverleners baat bij hebben. Een mogelijk nadeel kan zijn dat u meerdere keren benaderd kan worden om uw mening te delen over deze mogelijke oplossing.

Datamanagement

Gegevens uit het onderzoek worden vertrouwelijk bewaard. Uw persoonlijke gegevens worden gecodeerd opgeslagen die niet herleidbaar zijn naar u als persoon. Naast de onderzoeker, kunnen ook de begeleidende docenten, die de kwaliteit van het onderzoek bewaken, uw gegevens inzien.

De onderzoeksgegevens worden gebruikt voor wetenschappelijke publicatie in de vorm van een onderzoeksrapport voor onderwijsdoeleinden, waarin individuele gegevens van participanten niet herkenbaar zijn. Uw privacy blijft dus volledig gewaarborgd.

Overige informatie

Er zijn voor u geen extra kosten verbonden aan dit onderzoek, en er is geen vergoeding voor deelname aan dit onderzoek.

Neemt u rustig de tijd, om deze informatie te lezen en te bespreken met uw partner of andere mensen uit uw omgeving. Op korte termijn zal de onderzoeker contact met u opnemen om te horen of u wilt deelnemen aan dit onderzoek.

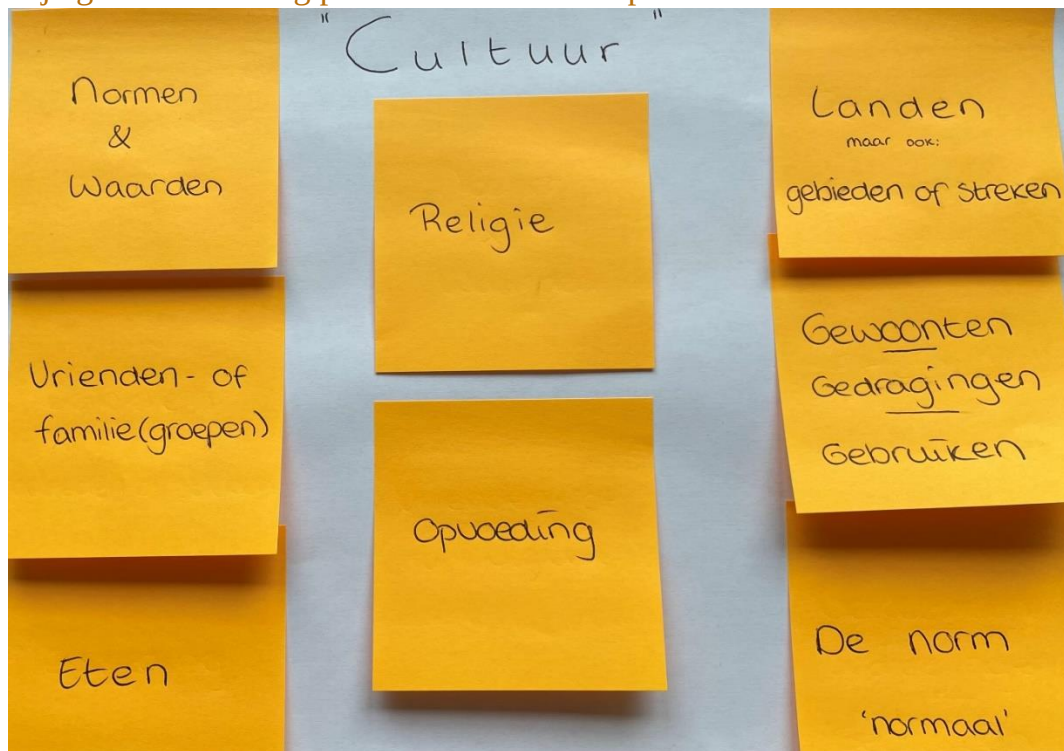
Contactgegevens

Mocht u nog vragen hebben over het onderzoek, dan kunt u deze stellen aan de onderzoeker. Hieronder volgen zijn/haar contactgegevens.

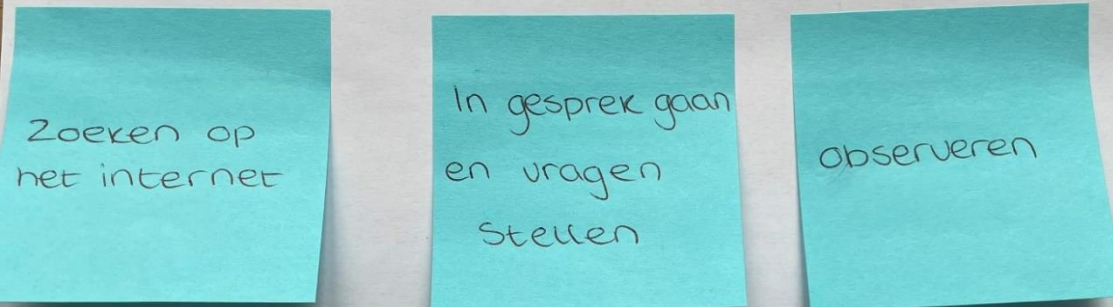
Naam onderzoeker	Thamar Koopman
Telefoonnummer	06 30046217
E-mailadres	467768@student.saxion.nl

Mocht u vragen hebben of opmerkingen die u niet met de onderzoeker kunt delen dan kunt u een onafhankelijk persoon benaderen: Georg Riemann – 06120630

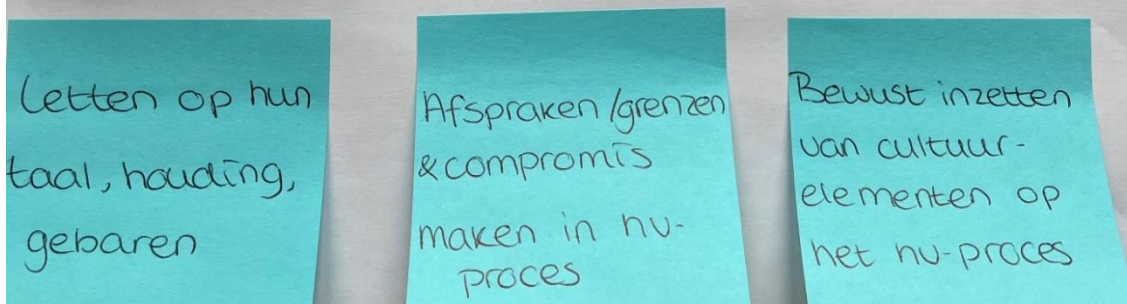
Bijlage 7: Uitwerking post-its interviews hulpverleners



Hoe vergaren de hu van Kadera informatie over de cultuur van hun cliënten?



Wat doen de hu vervolgens met deze informatie?



Hoe hebben de hu van Kadera kennis & vaardigheden van cultuur(sensitief werken) vergaard?

Vanuit
Eerdere
werkervaring

Vanuit
eerder gevolgde
studie / opleiding

Een training
vanuit Kadera
+/- 10jr geleden

Eigen interesse
(boeken, films)

Eigen ervaring

Wensen en behoeften van de hu Kadera omtrent cultuur-
sensitief werken

Inzetbare tools

Meer diversiteit
onder collega's

Meer aandacht
voor cultuur
vanuit de
organisatie

Een (herhalende)
training/cursus
over cultuur(-
sensitief werken)

Een gezamenlijke
definitie en visie
over cultuur(sen-
sitief werken)
vanuit de
organisatie

Kennis &
vaardigheden
onder de hu
over cultuursensi-
tief werken

Overige wensen

Vraag in het hu-
Proces aandacht
en tijd voor
cultuur
(na veiligheid)

Meer ^{culturele} diversiteit
op de website/
socials van
Kadera

Aandacht voor
cultuur onder-
ling de cliënten
(bijvoorbeeld in het GO)

Leren over
en van elkaar
(collega's)

Psycho-educatie
over cultuur
kunnen geven
aan cliënten/
collega's

Wat zou cultuursensitief werken opleveren volgens de
hu van Kadera?

Meer begrip
kunnen tonen
voor de cliënt

Betere aan-
sluiting +
begeleiding
van de cliënt

Dichter bij de
kern van de
cliënt kunnen
komen

Oog voor de
cliënt zelf i.p.v.
vaak oog voor
probleem van de
cliënt

Minder wrijving/
weerstand tussen
cliënt & hu
in het hu-proces

Waarom vindt de hu van Kadera dit zo belangrijk?
(waarden)

Openheid

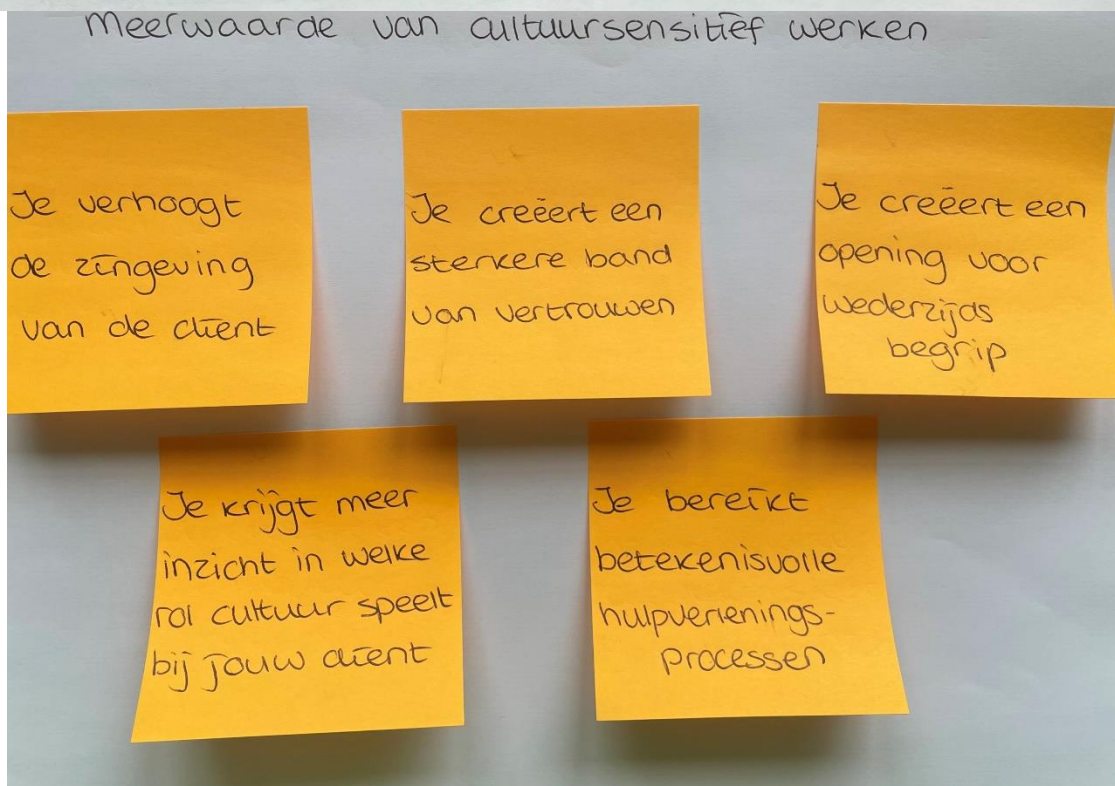
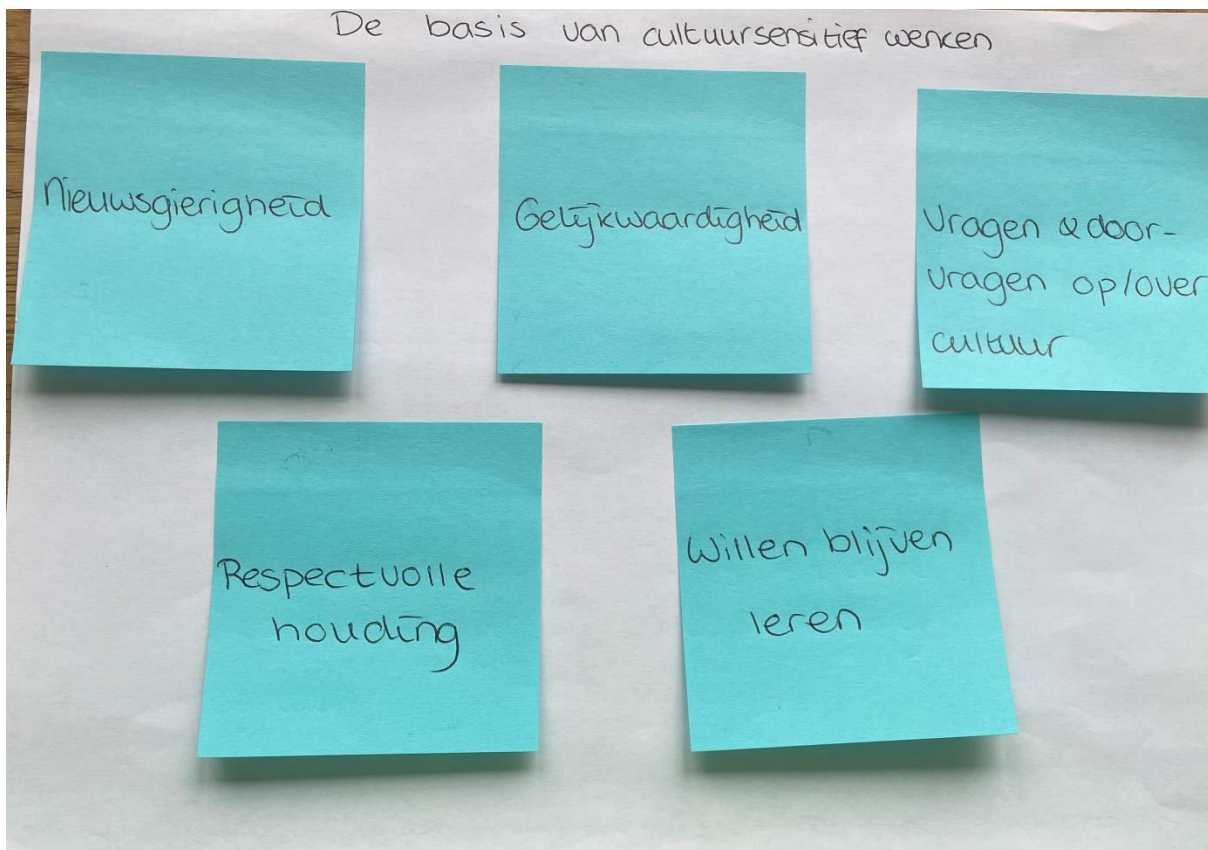
Gelijkwaardig-
heid

Respect

Nieuwsgierigheid

Kwetsbaarheid

Bijlage 8: Uitwerking post-its interview Expert



Tools voor cultuursensitief werken binnen Veldzicht

Het Culturele Interview

Trainings door Pharos

Eigen ontwikkelde trainings (hernalend)

Boeken over cultuursensitief werken

(bijv. Culturele competenties in de zorg van Frank Kortman)

Tips & aandachtspunten voor Kadera van Veldzicht

Draag films, series, boeken of exposities aan richting medewerkers om zo op een laagdrempelige manier te leren over cultuur

Ontwikkel een definitie en visie over cultuur(sensitief werken) maar ook over huiselijk geweld. Dit is niet in elke cultuur hetzelfde

Laat mensen binnen Kadera met kennis op dit gebied informatie delen. Stel bijvoorbeeld een ambassadeur hier voor aan.

Zorg dat er een draagvlak voor dit onderwerp is onder medewerkers

Zorg ervoor dat medewerkers weten bij wie/hoe/ waar ze meer info kunnen vinden over cultuur(sensitief werken)

Bijlage 9: Blanco Informed Consent Brainstorm

Toestemmingsformulier deelname brainstorm

In deze brainstormsessie zullen de resultaten van de eerder afgenomen interviews de basis vormen voor het nadenken over de eisen waar het beroepsproduct aan moet voldoen.

Ik bevestig, dat ik bekend ben met de informatie over dit onderzoek en eventuele aanvullende vragen heb kunnen stellen. Deze zijn voldoende beantwoord.

Ik had voldoende tijd om te beslissen of ik deelneem aan deze brainstorm en weet dat mijn deelname volledig vrijwillig is. Ik ben bewust van het feit dat ik elk moment kan beslissen mijn deelname te beëindigen. Ik ben hier niet verplicht om een reden te geven.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken voor de doeleinden van dit onderzoek en weet dat de onderzoeker en begeleiders van dit onderzoek mijn gegevens kunnen inzien.

Mijn gegevens zijn vertrouwelijk en worden anoniem opgeslagen en verwerkt binnen dit onderzoek.

Ik geef toestemming om een geluidsopname te laten maken van deze brainstorm. Deze mag gedurende maximaal zes maanden na afloop van de studie bewaard worden. Mochten mijn gegevens gebruikt willen worden in een ander onderzoek, zal hiervoor opnieuw toestemming worden gevraagd aan mij.

Hierbij geef ik toestemming voor deelname van bovengenoemd onderzoek.

Naam deelnemer:

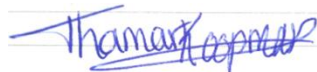
Handtekening:

Datum: .../.../2022

Ik verklaar hierbij dat ik deze deelnemer voldoende heb geïnformeerd over dit onderzoek.

Naam onderzoeker: Tamar Koopman

Handtekening:



Datum 25/04/2022

Bijlage 10: Feedbackformulier beroepsproduct 1: Infographic

Feedbackformulier

Concept Infographic 'Cultuursensitief werken; hoe doe je dat?'

Je hebt net de pitch gehoord waarin het concept voor het eindproduct met jou als hulpverlener is gedeeld. Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben tot dit eindproduct. Omcirkel bij elke stelling aan op een schaal van 1-5 welk antwoord voor jou van toepassing is. Sla a.u.b. geen vragen over. Aan het eind is ruimte om extra opmerkingen te schrijven.

1. Deze Infographic kan ik inzetten tijdens het hulpverlenersproces om het begrip tussen mij en de cliënt met een andere culturele achtergrond dan ik te vergroten.

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

2. Deze Infographic kan ik er makkelijk bijpakken tijdens een gesprek

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

3. Deze infographic geeft mij informatie waardoor ik in een korte tijd aansluiting kan vinden op de culturele achtergrond van een cliënt

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

4. Deze Infographic is makkelijk te gebruiken en kost mij weinig tijd om in te zetten

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

5. Deze Infographic ziet er overzichtelijk uit

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

6. Deze Infographic past bij het huidige hulpverleningsaanbod van Kadera



7. Deze Infographic zorgt voor meer aandacht voor het onderwerp cultuur(-sensitief werken) binnen de organisatie



8. Deze Infographic bevat voldoende informatie over het onderwerp cultuur(-sensitief werken)



Dit vind ik het fijnst aan deze Infographic:

Dit zou ik nog willen toevoegen en/of dit zou ik willen weglaten van deze Infographic:

Extra opmerkingen:

Bijlage 11: Feedbackformulier beroepsproduct 2: Kletspot vol culturen

Feedbackformulier

Concept 'Kletspot'

Je hebt net de pitch gehoord waarin het concept voor het eindproduct met jou als hulpverlener is gedeeld. Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben tot dit eindproduct. Omcirkel bij elke stelling aan op een schaal van 1-5 welk antwoord voor jou van toepassing is. Sla a.u.b. geen vragen over. Aan het eind is ruimte om extra opmerkingen te schrijven.

1. Deze Kletspot kan ik inzetten tijdens het hulpverlenersproces om het begrip tussen mij en de cliënt met een andere culturele achtergrond dan ik te vergroten.

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

2. Deze Kletspot ik er makkelijk bijpakken tijdens een gesprek

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

3. Deze Kletspot kan mij informatie geven waardoor ik in een korte tijd aansluiting kan vinden op de culturele achtergrond van een cliënt

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

4. Deze Kletspot is makkelijk te gebruiken en kost mij weinig tijd om in te zetten

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
------------------------------	------------------	----------	----------	----------------------

5. Deze Kletspot ziet er overzichtelijk uit

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens

6. Deze Kletspot past bij het huidige hulpverleningsaanbod van Kadera

7. Deze Kletspot zorgt voor meer aandacht voor het onderwerp cultuur(-sensitief werken) binnen de organisatie



8. Deze Kletspot bevat voldoende informatie over het onderwerp cultuur(-sensitief werken)



Dit vind ik het fijnst aan deze Kletspot:

Dit zou ik nog willen toevoegen en/of dit zou ik willen weglaten van deze Kletspot:

Extra opmerkingen:

Bijlage 12: Beknopte vragenlijst Culturele Interview Groen (CI-G)

Samenvatting anamnese en ziektegeschiedenis

Wordt uit het dossier ingevuld voorafgaand aan het gesprek.

1. Biografie (persoonlijke en sociale gegevens)
2. Geschiedenis van de huidige klachten
3. Eerdere behandelingen
4. Psychiatrische stoornissen in de familie
5. Beloop van ziekte

Introductie

Doel: Uitleg en toonzetting van het interview

"Naar onze kliniek/polikliniek komen mensen uit allerlei landen. In ieder land en in iedere cultuur heeft iemand zijn eigen manier van leven. Dit merk je eigenlijk pas echt als je je eigen land verlaat en in een ander vreemd land gaat wonen. Mensen zien er anders uit, praten een andere taal, gedragen en uiten zich op een andere manier. Soms kunnen we het gevoel krijgen niet begrepen te worden. Heeft U dat gevoel wel eens gehad?

(Bij ja: kort laten vertellen. "De bedoeling is dat we het verder gaan bespreken in dit interview". Bij nee: "misschien begrijpt u wat ik bedoel als we er straks over praten.")

Communicatieproblemen ontstaan onder andere door gebrek aan kennis van culturele verschillen. Omdat we u hier zo goed mogelijk willen helpen, is het van belang dat wij iets te weten over uw eigen land of cultuur. Dus wat uw leefgewoontes zijn, hoe mensen met elkaar omgaan in uw cultuur, wat ziek zijn voor u betekent..., enz. Ik ga u nu een paar vragen stellen over uw cultuur en uw klachten."

A. Culturele identiteit van het individu

Taal

1. Wat is de taal waarmee u bent opgegroeid? Sprak u ook nog een andere taal?

Welke taal spreekt u nu thuis?

2. [Indien van toepassing: met uw vrouw? Met uw kinderen? Met uw vrienden?]
3. Hoe goed vindt u dat u Nederlands spreekt?

[Als dat niet duidelijk is: als u dat op een schaal van 1 tot 10 aan zou moeten geven, welk cijfer geeft u zichzelf dan?]

4. Kunt u in het Nederlands goed uitleggen wat u bedoelt?

Etniciteit en cultuur

5. Hoort u tot een bepaalde groep in uw land die anders is dan andere (etnische) groepen? Zijn uw ouders van dezelfde groep?

6. Wat maakt deze groep anders dan andere groepen? Welke gebruiken, opvattingen, positie in de samenleving?

7. Hoe belangrijk is het voor u dat u tot die groep hoort?

8. Heeft u nu contact met mensen uit die groep of uit uw cultuur?

Zo ja: hoe belangrijk is dat voor u?

Zo nee: zou u dat wel willen?

9. Wat vindt u het meest belangrijk aan uw cultuur?

[Bijvoorbeeld: eetgewoonten, respect, familie, feestdagen, eer, religie]

10. Hoe vindt u dat uw cultuur verschilt van Nederlandse gewoontes en opvattingen?

Is dat belangrijk voor u?

11. Vindt u zichzelf goed passen in Nederland? Gaat u met Nederlanders om? Heeft u Nederlandse vrienden of kennissen?

B. Culturele verklaringen voor de ziekte

Klachten in cultureel perspectief

12. U heeft over uw klachten verteld: hoe zou u die noemen?

13. Hoe zouden mensen in uw land van herkomst uw klachten verklaren?

14. Hoe zouden mensen met uw klachten omgaan?

15. Voelt u zich begrepen door uw familie en omgeving?

16. Voelt u zich begrepen door hulpverleners in Nederland?

17. Welk deel van de behandeling heeft tot nu toe volgens u het beste geholpen?

C. Culturele factoren in de psychosociale omgeving

Familie

18. Hoe zou u de verhouding met uw partner omschrijven? Praat u met haar / hem over uw klachten?

19. Is er iemand in uw buurt of in uw familie aan wie u raad of advies vraagt? Zo ja, wie?

20. Bij wie zocht u vroeger om raad of hulp?

Geloof

21. Bent u gelovig?

22. Bidt u? Gaat u naar de kerk / moskee / synagoge?

23. Is dat anders dan in uw thuisland?

24. Haalt u steun uit uw geloof? Hoe was dat vroeger?

D. Culturele elementen tussen patiënt en hulpverlener

25. Is het voor u belangrijk dat uw hulpverlener een man of een vrouw is of dezelfde religie heeft als u?

26. Wat voor werk deed u?

27. Neemt u alles aan wat uw behandelaar u vertelt of stelt u daar ook vragen over?

E. Observaties

Wat was de stemming van de patiënt voorafgaand aan, tijdens en na afloop van het culturele interview?

Hoe reageerde zij/hij op de vragen? Bij welke vragen speelden er meer emoties? Wat waren de belangrijke momenten tijdens het interview?

F. Samenvatting voor de behandelplanbespreking

Bijlage 13: Eigen werkverklaring

Ondergetekende(n): Tamar Koopman

Verklaart/verklaren ondubbelzinnig dat:

1. Dit werkstuk eigen werk is en derhalve geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander.
2. Alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding.
3. Dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Blackboard (SafeAssign).

Plaats: Putten

Datum: 23 mei 2022

Handtekening(en)

