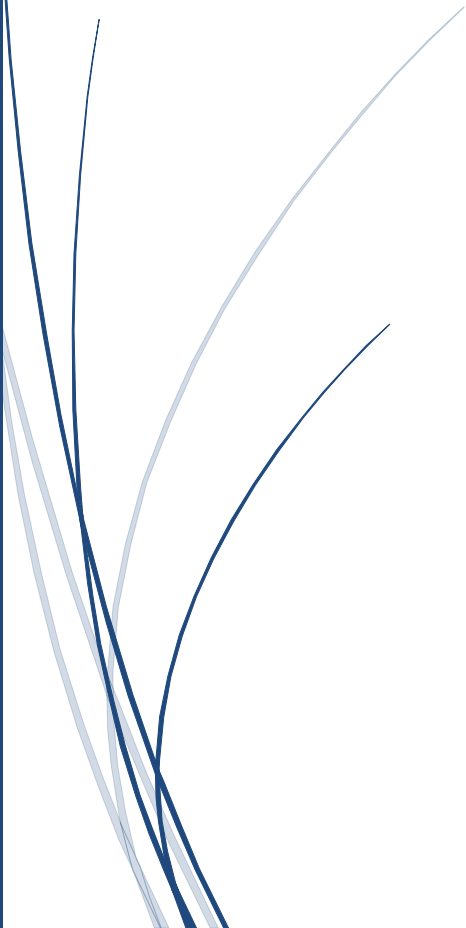




Saxion 2016/2017

Stichting Alruna



Baret Kalayciyan	341528
Larissa Lute	334247
Mike Rosendahl	351666
Bachelorrapport MWD	
AMM Saxion Enschede	

Stichting Alruna

Interculturele hulpverlening

Baret Kalayciyan	341528
Larissa Lute	334247
Mike Rosendahl	351666

Bachelor begeleiders: C.M. Kremer –Baars & M. Planteijdt

Academie Mens en Maatschappij
Saxion Enschede

Enschede, maart 2017

Inhoudsopgave

VOORWOORD	4
SAMENVATTING	5
1. INLEIDING ONDERZOEK.....	6
1.1. Aanleiding	6
1.1. Theorie deelvragen	7
1.2. Praktijkdeelvragen	7
1.3. Leeswijzer	7
2. INTERCULTURELE HULPVERLENING BINNEN NEDERLAND	8
2.1. Cultuur.....	8
2.2. Interculturele methoden.....	9
2.3. Interculturele competenties	10
2.4. Stichting Alruna.....	12
3. METHODE VAN ONDERZOEK.....	14
3.1. Methodologie.....	14
3.2. Populatie & steekproef	14
3.3. Procedure	15
3.4. Onderzoeksinstrumenten.....	16
3.5. Data-analyse	16
3.6. Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid	17
3.7. Ethische overwegingen	18
4. RESULTATEN	19
4.1 Deelvraag 1: Hoe wordt interculturele hulpverlening vormgegeven volgens de medewerkers van stichting Alruna?	19
4.2. Deelvraag 2: Over welke competentie beschikken de medewerkers van stichting Alruna omtrent interculturele hulpverlening?	20
4.3. Deelvraag 3: Wat vinden de cliënten van stichting Alruna van de interculturele hulpverlening?	22
5. CONCLUSIE & AANBEVELINGEN	23
5.1. Conclusie.....	23
<i>Hoofdvraag: Hoe wordt interculturele hulpverlening binnen stichting Alruna vormgegeven?</i>	
.....	25
5.2. Aanbevelingen	25
6. DISCUSSIE	27
6.1. Sterkte-zwakteanalyse	27
<i>Sterktes</i>	27
<i>Zwaktes</i>	27
6.2. Elke hulpverleningsinstelling moet interculturele hulpverlening aanbieden.....	28
Literatuurlijst	29
Bijlagen	31
Bijlage I: Vragenlijst interview cliënten.....	31
Bijlage II: Vragenlijst interview begeleiders	31
Bijlage III: Overeenkomst onderzoeksopdracht	33
Bijlage IV: Evaluatieformulier bachelor rapport	36
Bijlage V: Evaluatieformulier presentatie.....	38

Bijlage VI: Labelschema's	40
Bijlage VII: Beoordelingsformulier	95

VOORWOORD

Voor u ligt het resultaat van een positieve samenwerking. Het onderwerp interculturele hulpverlening is een actueel onderwerp waarbij de reacties vanuit de samenleving veel van elkaar verschillen. Het onderzoek binnen stichting Alruna heeft ons de kans gegeven om het onderwerp uitvoerig te bestuderen, dit heeft gezorgd voor een verbreding wat betreft onze kennis en vaardigheden.

Middels deze weg willen wij graag een aantal personen bedanken voor hun aandeel in het onderzoek. Allereerst willen wij stichting Alruna in zijn geheel bedanken voor de mogelijkheid om het onderzoek uit te voeren. Alle medewerkers hebben ons de mogelijkheid gegeven om de praktische kant van het onderzoek zo uitvoerig mogelijk te bestuderen. Daarnaast willen wij alle cliënten die als respondent meegewerkt hebben bedanken voor hun medewerking. Wij hebben de samenwerking als positief en inzichtvol ervaren.

Ook willen wij Marjolein Planteijdt bedanken voor haar aandeel in het opzetten van het onderzoeksplan. Daarnaast willen wij Paul Nijman bedanken voor de hulpvolle literatuur en zijn open houding als het gaat om meewerken aan ons onderzoek. Tot slot willen wij Karin Kremer-Baars bedanken. Mede dankzij de uitvoerige feedback en begeleiding is het uiteindelijke resultaat tot stand gekomen.

Larissa Lute, Mike Rosendahl & Baret Kalayciyan

Februari 2017

SAMENVATTING

Nederland is een multiculturele samenleving. De verscheidenheid is al in de jaren 60 ontstaan door de eerste gastarbeiders die naar Nederland zijn gekomen. In de jaren daarna is het aantal immigranten de diversiteit van de immigratie alleen maar toegenomen. Dit heeft als gevolg dat het interculturele aspect steeds belangrijker wordt. De bestuurders van stichting Alruna onderkennen dit en daarom hebben zij een onderzoeksvraag neergelegd bij het Saxion. De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt als volgt: Hoe wordt de interculturele hulpverlening vormgegeven binnen stichting Alruna?

Intercultureel handelen wordt door van Asperen (2003) gezien als de manier waarop personen met elkaar omgaan in een multiculturele samenleving. Binnen de interculturele hulpverlening is cultuur een essentieel onderdeel. Cultuur omvat ons denken, handelen, waarnemen en onze emoties. Er zijn verschillende methoden om interculturele hulpverlening mogelijk te maken zoals de BOSPAD-methodiek, TOPOI-model of het drie stappen model van Pinto. Daarnaast zullen de hulpverleners bepaalde competenties nodig hebben om intercultureel hulpverlening mogelijk te maken (Wissink & Slotboom, 2012). Er zijn vier basis competenties namelijk: het in kaart brengen van het referentiekader van de cliënt, het omgaan met barrières in interculturele communicatie, het opbouwen van een interculturele vertrouwensrelatie en intercultureel samenwerken.

De resultaten verkregen uit het praktijkgericht onderzoek zijn een weergave van de huidige situatie binnen de stichting Alruna. Het onderzoek heeft een inventariserend karakter en bestaat uit twee verschillende groepen deelnemers bestaande uit cliënten en hulpverleners van stichting Alruna. De operationele populatie bestaat uit alle hulpverleners en zeven van de 25 cliënten. De resultaten zijn tot stand gekomen door middel van half-gestructureerde interviews.

Volgens de medewerkers komt intercultureel hulpverlening terug bij ieder gesprek dat er wordt gevoerd met de cliënten. De meest voorkomende methodiek die door de medewerkers wordt ingezet is het achtfase model van Movisie. Het referentiekader van de medewerker en cliënt staan centraal tijdens de begeleiding en er wordt rekening gehouden met de onderlinge verschillen. Het cultuur aspect en onderlinge verschillen hierbij komen niet alleen terug binnen de hulpverlening, maar ook in de samenwerking met collega's. Cliënten hebben in het algemeen een positief beeld van stichting Alruna en de hulpverlening die wordt aangeboden.

Naar aanleiding van de resultaten en conclusies zijn er aanbevelingen opgesteld. Deze aanbevelingen hebben betrekking op ruimte voor feedback, verdieping kennis, beleid met betrekking tot communicatieve barrières en privacy.

1. INLEIDING ONDERZOEK

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderwerp beschreven. Aan de hand van de aanleiding worden er theoretische en praktische deelvragen opgesteld. De leeswijzer is in de laatste paragraaf opgenomen.

1.1. Aanleiding

Halverwege de jaren '60 maakt de Nederlandse economie een enorme bloei door. De Nederlandse regering koos ervoor om gastarbeiders voornamelijk vanuit Turkije en Marokko naar Nederland te halen. Er kwamen voornamelijk getrouwde mannen, met als doel snel geld verdienen, om een beter leven op te bouwen (Sprangers, 2007). Na verloop van tijd heeft een groot deel van de migranten ervoor gekozen om zich permanent te vestigen in Nederland, vervolgens lieten ze vrouw en kinderen overkomen naar Nederland (Cbs, 2004). De ontwikkelingen in de wereld hebben voor een nieuwe stroom aan asielzoekers gezorgd, dit leidde ertoe dat Nederland in het jaar 2014 een recordaantal wat betreft immigratie heeft bereikt (cbs, 2015). Door deze ontwikkeling telt Nederland in 2016 meer dan 3,5 miljoen mensen met een migratieachtergrond, dit op een totale bevolking van 17 miljoen mensen (cbs, 2016). De Nederlandse samenleving telt in 2016 bijna 200 verschillende nationaliteiten (Bunskoek, z.j.).

De diversiteit binnen de Nederlandse samenleving zorgt ervoor dat er nieuwe beleidskeuzes moeten worden gemaakt. Deze Diversiteit gaat de gezondheidszorg niet onopgemerkt voorbij. De manier waarop cliënten met een migratieachtergrond hun ziekte beleven hoeft niet overeen te komen met de verwachting van de behandelaar, zo ook binnen de geestelijke gezondheidszorg (Wakker, 2006). De geestelijke gezondheidszorg in Nederland heeft als doel preventie, behandeling, begeleiding, verpleging en bescherming. De raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) constateert een aantal knelpunten tijdens de behandeling van zorgvragers met een migratieachtergrond. Drie van deze knelpunten zijn gericht op de geestelijke gezondheidszorg (GGZ):

- Als mensen met een migratieachtergrond bij de huisarts komen en er wordt geen lichamelijk onderzoek uitgevoerd dan krijgen ze de indruk dat diagnoses onzorgvuldig zijn;
- Mensen met een migratieachtergrond maken minder gebruik van GGZ-voorzieningen dan mensen zonder migratieachtergrond;
- Er is sprake van ondergebruik in de verslavingszorg, onder mensen met een migratieachtergrond zijn de uitvalpercentages hoog (Wakker, 2006).

Binnen de GGZ zijn er ook ontwikkelingen geweest, door de WMO. Alruna is een stichting die zich richt op beschermd wonen en begeleid wonen. Een voorziening van beschermd wonen biedt een veilige omgeving en begeleidt de cliënten in zelfredzaamheid, om uiteindelijk weer zelfstandig mee te kunnen doen in de samenleving (Gemeente Zwolle, z.j.).

Stichting Alruna is een stichting die (jong-)volwassenen met psychisch, psychosociale en/of Licht Verstandelijk Beperking (LVB)-problematiek helpt en begeleidt naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Stichting Alruna is op dit moment bezig om zichzelf te specialiseren op het gebied van interculturele hulpverlening. Door de zorg aan te passen op de cliënten en, zoals zij zelf zegt; *“maatwerk in begeleiding”*, hoopt de stichting dat

het gebruik van de GGZ-voorzieningen door mensen met een migratieachtergrond gaat groeien. Daarnaast hoopt de stichting hiermee ook dat de uitvalpercentages lager gaan worden.

De hoofdvraag die voortvloeit uit bovenstaande: Hoe wordt de interculturele hulpverlening binnen stichting Alruna vormgegeven? Het theoretische gedeelte van het onderzoek richt zich op het verduidelijken van de benodigde competenties met betrekking tot interculturele hulpverlening/communicatie. Het praktische gedeelte van het onderzoek richt zich op de hulpverlening en communicatie binnen de stichting. De doelstelling van het onderzoek op de korte termijn is het in kaart brengen van de interculturele hulpverlening binnen de stichting Alruna. De lange termijn doelstelling is een aanzet voor een vervolgonderzoek naar interculturele hulpverlening binnen de twee centrumgemeenten in Overijssel. Een tweede lange termijn doelstelling is het creëren van een draagvlak voor een mogelijk expertisecentrum omtrent interculturele hulpverlening.

1.1. Theorie deelvragen

- Wat houdt interculturele hulpverlening in?
- Welke competenties zijn nodig bij interculturele hulpverlening?
- Welke methodiek met betrekking tot intercultureel hulpverleners gebruikt stichting Alruna?

1.2. Praktijkdeelvragen

- Hoe wordt interculturele hulpverlening vormgegeven volgens de medewerkers van stichting Alruna?
- Over welke competenties beschikken de medewerkers van stichting Alruna omtrent interculturele hulpverlening?
- Hoe ervaren de cliënten van stichting Alruna de interculturele hulpverlening?

1.3. Leeswijzer

Het onderzoek dat voor u ligt, bevat zes hoofdstukken, voorafgegaan door een samenvatting van het onderzoek. In de aanleiding kunt u lezen waarom interculturele hulpverlening steeds belangrijker wordt binnen het GGZ-domein. Binnen het theoretisch kader zal dieper ingegaan worden op werkwijzen omtrent intercultureel hulpverleners, ook kunt u hierin terugvinden welke competenties een intercultureel hulpverlener zal moeten bezitten en welke methodieken Alruna gebruikt om de interculturele hulpverlening mogelijk te maken. In hoofdstuk drie kunt u lezen hoe wij het onderzoek uitgevoerd hebben, zo vindt u hier bijvoorbeeld hoe de populatie en steekproef tot stand zijn gekomen. In het hoofdstuk hierna kunt u de data en de resultaten vinden die uit de interviews naar voren zijn gekomen. In hoofdstuk vijf vindt u de conclusie en de aanbevelingen die gedaan zijn naar aanleiding van de resultaten. Tot slot vindt u in hoofdstuk zes een discussie gedeelte, waarin het onderzoek bediscussieerd wordt.

2. INTERCULTURELE HULPVERLENING BINNEN NEDERLAND

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen van het theoretisch kader. Deze deelvragen worden met behulp van literatuur uitgewerkt.

2.1. Cultuur

De Nederlandse samenleving is zeer gevarieerd en dynamisch. Dit komt door de invloed van onder andere migratie en globalisering, hierdoor zullen we in de toekomst nog meer te maken krijgen met diversiteit (Haterd, Poll, Felten, Vos, & Bellaart, 2010).

Intercultureel handelen is meer dan het onderscheid tussen etniciteit of nationaliteit.

Binnen de hulpverlening worden cliënten vaak opgedeeld in leeftijd en problematiek.

Soms ook nog in sekse, leeftijd of etniciteit, maar iedereen heeft verschillende

deelidentiteiten, niemand is alleen vrouw of alleen allochtoon (Boedjarath, 2016).

Intercultureel handelen wordt door van Asperen (2003) dan ook gezien als de manier waarop personen met elkaar omgaan in een multiculturele samenleving. Daaropvolgend zegt Kramer (2004) dat ieder hulpverleningscontact in principe cultureel is. Ten slotte kan men interculturele hulpverlening definiëren als hulpverlening die rekening houdt met de verschillende deelidentiteiten van een persoon (Boedjarath, 2016).

Om intercultureel hulpverleners goed te definiëren is het van belang om het begrip cultuur uit te werken. Cultuur omvat ons denken, handelen, waarnemen en onze emoties. Cultuur kan door middel van uiterlijke verschillen zoals eetgewoonten en kleding opgemerkt worden. Cultuur is overal om ons heen maar is niet altijd zichtbaar aan de hand van zichtbare factoren. Cultuur omvat dus ook factoren zoals emoties en gedachten, deze kunnen verschillend geïnterpreteerd en verwerkt worden op basis van een persoon zijn eigen culturele referentiekader. Culturele gewoonten en gebruiken worden aangeleerd in het leerproces die wij als mensheid allemaal doorlopen. Cultuur kan ook verwijzen naar een groep mensen die als collectief in meer of mindere mate een uniforme kijk op zaken heeft. Cultuur heeft in de loop der jaren ontwikkelingen doorgemaakt waardoor het ook een materiele aanwezigheid heeft, bijvoorbeeld in de vorm van een kerk of moskee (Knipscheer & Kleber, 2005). Cultuur is een breed begrip en er bestaan verschillende definities. Hieronder zijn drie definities uitgewerkt die passend zijn binnen dit onderzoek.

De eerste definitie van cultuur wordt als volgt beschreven: een samenhangend stelsel van voorstellingen, opvattingen, kennis, gewoonten, verwachtingen, waarden en normen dat de leden van een samenleving overdragen aan volgende generaties. Cultuur wordt vaak in één adem genoemd met waarden en normen. Een waarde is een object dat voor de leden van een groep emotionele betekenis heeft, maar staat ook voor de emotionele betekenis die de leden van een groep ergens aan hechten. Een norm is een gedragsregel. Deze regel kan van tweeërlei aard zijn. Statistisch: de meerderheid gedraagt zich als in de norm beschreven. Ideëel: men behoort zich als in de norm gesteld te gedragen (Endt-Meijling, 2003).

De tweede definitie wordt beschreven door filosoof Jaap van Heerden (1990). Hij ziet cultuur als een samenhangend stelsel van oplossingen voor bepaalde problemen.

De laatste definitie is beschreven door Kloos (1981). Volgens hem is de definitie van cultuur te verdelen in vijf verschillende categorieën namelijk:

1. Opsommende definities: cultuur is een samenhangend stelsel van kunst, wetten en gewoonten dat mensen zich eigen maken als lid van een bepaalde gemeenschap;
2. Historische definities: cultuur is het van de voorouders geërfd stelsel van gewoontes en aannames dat ons leven bepaalt;
3. Normatieve definities: een samenleving bestaat uit mensen, de wijze waarop ze zich gedragen wordt bepaald door hun cultuur;
4. Psychologische definities: cultuur is een gezamenlijk aangeleerd patroon van gedragingen waardoor biologische behoeften gereguleerd worden;
5. Structurele definities: cultuur bestaat uit vaste onderling samenhangende gewoonten van bepaalde sociale groepen.

Binnen dit onderzoek wordt de definitie van cultuur geschreven door Endt-Meijling gehanteerd. Deze keuze is gemaakt, omdat de aspecten die in haar definitie worden beschreven alles omvattend zijn.

Niet elk mens staat er bij stil hoe het leven is doordrenkt van cultuur. Migratie en globalisering zorgen ervoor dat het steeds belangrijker wordt om de culturele factor te betrekken in het hulpverleningsproces. De multiculturele karakter van de hedendaagse bevolking vereist een aanpassing in de organisatie en inhoud van de zorg, dit noemen we interculturalisatie binnen de zorg (Knipscheer & Kleber, 2005).

2.2. Interculturele methoden

Intercultureel werken is vanuit verschillende oogpunten te benaderen, er zijn dan ook verschillende methoden van intercultureel werken ontwikkeld. De Bospad methodiek omvat zes kernwoorden die een hulpverlener houvast geven voor het intercultureel hulpverlenen. Deze kernwoorden zijn: Basishouding, Overeenkomst, Signaleren, Persoonlijke waarden en normen, Andere waarden en normen en Doen, de eerste letters van deze woorden vormen het woord bospad, vandaar deze benaming voor de methodiek. Volgens de Bospad methodiek is er een basishouding voor intercultureel hulpverlenen. Het is belangrijk om open te staan, respect te hebben, oprecht te zijn en alert te zijn bij jezelf op ethnocentrisme. Het is belangrijk om af te stemmen met de cliënt of je hetzelfde idee hebt. Tijdens het hulpverleningsproces ben je continu op zoek naar signalen van cultuurverschillen. Het is daarnaast ook belangrijk om je bewust te zijn van je eigen waarden en normen en wat die van een ander zijn. Op grond van de afweging besluit je wat je in de situatie gaat doen (Zevenbergen, 2003).

Voor interculturele hulpverlening kan je ook het TOPOI-model gebruiken. Dit model onderscheidt vijf verschillende gebieden waarmee culturele verschillen of misverstanden opgespoord kunnen worden door de hulpverlener. Het model kan tijdens maar ook na communicatie ingezet worden. Tijdens communicatie kan het model ingezet worden om op te sporen waar eventuele misverstanden en verschillen ontstaan. Naderhand kan het model ingezet worden om het gesprek te analyseren en eventuele verbeterpunten toe te passen. Daarnaast staan hierin algemene communicatie- en interventiestrategieën. De vijf gebieden in het TOPOI-model zijn: taal, ordening, personen, organisatie en inzet. Bij de taal kunnen vragen worden gesteld als wat zeggen betrokkenen letterlijk en hoe wordt het gezegd? Het instrument ordening staat het referentiekader waaruit men communiceert centraal. Het gaat om de mensvisie en de visie op de wereld. Bij personen gaat het erom hoe de mensen tegen bepaalde dingen

aankijken. De volgende vragen staan centraal bij dit instrument: wat denk ik van mijzelf, en wat denk ik dat anderen over mij denken? Vragen die gesteld kunnen worden bij organisatie zijn vragen die gaan over de duur van een gesprek, de bevoegdheden van een gesprekspartner of de hiërarchische verhoudingen. Inspanningen en bedoeling van mensen in hun betrokkenheid op anderen komen terug bij de inzet. De I wordt ook wel gebruikt voor invloed, dat wil zeggen het effect van de inzet van een persoon op anderen. Op dit punt zou je een gesprek moeten analyseren met vragen zoals: hoe gaat men met elkaars inzet om? Wordt inzet erkend en is er bij betrokkenen besef van invloed hebben? Binnen dit model komen alle gebieden tegelijkertijd aan bod tijdens de communicatie. Alle gebieden lopen door elkaar heen en zijn dan ook binnen een gesprek niet los van elkaar te zien. Het model werkt per gebied uit waar aandacht aan besteed moet worden tijdens interculturele communicatie, (Hoffman, 2002).

Het laatste model is het driestappenmodel van Pinto. Het model is onderverdeeld in 3 overzichtelijke stappen. Stap 1 omvat het leren kennen van je eigen normen en waarden, vervolgens ga je in stap 2 over tot het leren kennen van de normen en waarden van de ander. Beide stappen samengevoegd kun je zien als de analysefase. Na de analysefase afgerond te hebben ga je over naar stap 3 waarbij je bepaalt hoe je in de gegeven situatie gaat handelen. Stap 3 is de handelingsfase waarbij je kiest wat je gaat doen of zeggen. Het doen of zeggen wordt gebaseerd op een afweging van het effect van de verschillen in normen en waarden die in stap 1 en 2 zijn geanalyseerd. Het model van Pinto is eenvoudig en daardoor aantrekkelijk om te gebruiken (Schermer, 2008).

2.3. Interculturele competenties

In de praktijk zijn er veel verschillende opvattingen over competenties. Dit betekent dat het begrip competentie moeilijk te definiëren is, en dat competenties moeilijk te kaderen zijn. MOVISIE is tot de volgende definitie gekomen: een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext (van de Haterd, Poll, Felten, Vos, & Bellaart, 2010, p. 16). Hulpverleners kunnen interculturele competenties aanleren die hen in staat stellen om cliënten van diverse achtergronden te begeleiden. Interculturele competentie is niet specifiek gericht op uitgebreide kennis van andere culturen, maar ook het vermogen van een hulpverlener om zijn of haar culturele referentiekader te identificeren en kritisch evalueren (Knipscheer & Kleber, 2005). Volgens Haterd e.a. (2010) zijn er vier basiscompetenties waarover hulpverleners in meer of mindere mate beschikken en waarmee ze in staat zijn om adequate interculturele hulp en zorg te verlenen. Deze vier basiscompetenties zijn:

- Het in kaart brengen van het referentiekader van de cliënt;
- Het omgaan met barrières in interculturele communicatie;
- Het opbouwen van een interculturele vertrouwensrelatie;
- Intercultureel samenwerken.

Deze vier basiscompetenties hangen met elkaar samen, maar daarnaast kan er een barrière in de taal en cultuur zijn, wat een obstakel kan vormen in het opbouwen van de vertrouwensrelatie (Vink, 2009). We komen hier automatisch bij de eerste basiscompetentie; het in kaart brengen van het referentiekader van de cliënt. Het in kaart brengen van het referentiekader heeft niet alleen betrekking op het

referentiekader van de cliënt, maar de hulpverlener moet zich ook bewust zijn van zijn/haar eigen referentiekader. De hulpverlener moet zich dus bewust worden van het 'wie ben ik', maar ook 'wie ben jij' (de cliënt) (Wissink & Slotboom, 2012).

Om bewust te worden van dit referentiekader is het belangrijk om kennis te hebben van de eigen cultuur en de bijbehorende normen en waarden. Ditzelfde geldt voor de cultuur, normen en waarden van de cliënt. Ook is het belangrijk om kennis te hebben van de wederzijdse verwachtingen. Hierbij wordt van de hulpverlener een open en nieuwsgierige houding verwacht. Daarnaast ook empathie en inlevingsvermogen. Ook is het belangrijk dat de hulpverlener niet bevooroordeeld is ten aanzien van wat anders is (Wissink & Slotboom, 2012).

Bij interculturele hulpverlening speelt interculturele communicatie een grote rol. Binnen de hulpverlening is communicatie onvermijdelijk, dus ook interculturele communicatie. Volgens Shadid (1998) is interculturele communicatie de uitwisseling van informatie tussen twee personen die zichzelf in een specifieke context in culturele termen als onderling verschillend definiëren (Shadid W. , 1998). Gesprekken tussen personen uit verschillende culturen worden beïnvloed door de interpretatie vanuit de verschillende culturen. Dit komt doordat personen uit verschillende culturen verschillende interpretatieschema's hanteren voor het ontvangen en zenden van verbale- en non-verbale communicatie. Binnen het maatschappelijk werk worden hulpverleners dagelijks geconfronteerd met de invloed van de cultuur op de communicatie en zo ook op de hulpverlening (Gielen, 2012). Vervolgens is het belangrijk dat de hulpverlener om kan gaan met barrières in de communicatie. Communicatie is volgens Schermer (2008) een interactieproces, de mensen hierin wisselen informatie met elkaar uit.

Als belangrijkste knelpunt wordt de taalbarrière in de verbale communicatie gezien. Dit kan een grote barrière zijn, bijvoorbeeld met een cliënt die de taal van de hulpverlener niet spreekt, maar ook een minder grote met een cliënt die de taal een beetje spreekt. Daarnaast kan er nog sprake zijn van een miscommunicatie als gevolg van cultuurverschillen. Een cliënt kan zowel verbaal als non-verbale communicatie verkeerd interpreteren. Ditzelfde geldt ook voor de hulpverlener (Vink, 2009).

Binnen dit knelpunt is het dan ook belangrijk dat de hulpverlener zich bewust is van het effect van verschillen tussen mensen op het gebied van onderlinge communicatie. Ook moet de hulpverlener zich bewust zijn van bepaalde omgangsregels in verschillende culturen. Als laatste moet de hulpverlener kennis hebben van verschillende communicatiestijlen die hij/zij kan hanteren. De hulpverlener kan het beste een wat afwachtende houding aannemen, door eerst de cliënt te laten praten. Daarnaast is bewustzijn van communicatie een belangrijke randvoorwaarde voor een vertrouwensrelatie met de cliënt. Als hulpverlener moet je er wel voor zorgen dat je respectvol, open, aandachtig en betrokken bent met de cliënt (Wissink & Slotboom, 2012).

Bepaalde vaardigheden die men kan gebruiken om de kans op miscommunicatie te verkleinen kunnen zijn:

Het taalgebruik aanpassen, zoals korte zinnen gebruiken, rustig praten en controleren of de cliënt goed begrepen wordt (van de Haterd, Poll, Felten, Vos, & Bellaart, 2010);

Gebruik maken van hulpmiddelen, zoals een tok of audiovisueel materiaal (van de Haterd, Poll, Felten, Vos, & Bellaart, 2010).

Als het referentiekader in kaart gebracht is en de barrières binnen de communicatie duidelijk zijn, kan de hulpverlener verder gaan met het opbouwen van een (interculturele) vertrouwensrelatie. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met een cliënt met een migratieachtergrond kan moeizamer zijn, om deze reden is het verstandig om hier meer tijd aan te besteden. Bij de derde competentie (interculturele vertrouwensrelatie opbouwen) gaat het er dan ook om dat de hulpverlener in staat is om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de cliënt, al dan niet, in stand houden van deze opgebouwde vertrouwensrelatie (Wissink & Slotboom, 2012).

Binnen deze competentie is de vertrouwensrelatie een voorwaarde voor de hulpverlening. Daarnaast is het belangrijk dat de hulpverlener kennis heeft van de machtsverschillen en het effect hiervan op het opbouwen van een vertrouwensrelatie. De houding die de hulpverlener hierbij aan zal moeten nemen is het open en respectvol zijn naar de ander. Ondanks dat de cliënt 'anders' is, de cliënt serieus nemen is hierin ook erg belangrijk. Daarnaast is het vermijden van generalisatie en stigmatisering, niet labelen, maar luisteren een belangrijke houding om aan te nemen. Neem als hulpverlener de tijd om te vertellen en toe te lichten. Daarbij komt een grondhouding kijken, waarbij de volgende eigenschappen van essentieel belang zijn:

Culturele empathie;

Flexibiliteit;

Openheid;

Sociaal initiatief;

Emotionele stabiliteit (Wissink & Slotboom, 2012).

Tot slot komen alle competenties samen in het laatste gedeelte; intercultureel samenwerken. Hierbij komt het intensief samenwerken binnen de organisatie, maar ook hierbuiten, met mensen die meer kennis hebben over de culturele achtergrond van de cliënt, kijken. Het is dus van belang dat de hulpverlener open staat voor intercultureel en multidisciplinair samenwerken binnen de organisatie (Wissink & Slotboom, 2012).

De hulpverlener moet dus kennis hebben van de rol en de effecten van discriminatie en hoe hij/zij moet handelen bij discriminatie. Ook is het belangrijk dat de hulpverlener kennis heeft van verschillende benaderingswijzen jegens de cliënt. De hulpverlener moet open staan voor verschillen en een onbevooroordeelde houding aannemen ten aanzien van andere groepen en andere normen en waarden. Ook moet de hulpverlener 'ander' gedrag accepteren (Wissink & Slotboom, 2012).

2.4. Stichting Alruna

Stichting Alruna heeft een zorgaanbod op het gebied van dagbesteding, ondersteunend zelfstandig leven, beschermd wonen en langdurige zorg.

Zorgaanbieders en professionals zitten soms met hun handen in het haar als het aankomt op de juiste zorg aanbieden aan niet-westerse allochtonen met een licht verstandelijk beperking (LVB) en andere specifieke groeperingen. Vaak ontbreekt bij landelijke zorgaanbieders de kennis en expertise, om deze specifieke doelgroep de juiste zorg te kunnen bieden, zoals bij het RIBW, JP van den bent en Aveleijn. Met het oog op

deze problematiek heeft Alruna een interculturele/cultuursensitieve methodiek ontwikkeld. De Alruna methodiek bestaat uit een vragenlijst die het referentiekader van de cliënt en de individuele verschillen in kaart brengt. Deze vragenlijst geeft inzicht in de behoefte en beleveniswereld van de cliënt. De Alruna methodiek biedt handvatten aan professionals, leidinggevers van instellingen of organisaties, beleidsmakers en andere professionals die met specifieke groeperingen werken. Deze tool geeft richtlijnen en de nodige achtergrondinformatie om het te kunnen toepassen. Voor een optimale werkwijze, worden trainingen op maat aangeboden vanuit Alruna (Nadjm, 2015).

Volgens Nadjm (2015) bestaat de Alruna methodiek uit verschillende delen.

1. Hoofdstuk 1: Het probleem wordt beschreven en komen onderwerpen zoals de doelen, de doelgroep en de aanpak.
2. Hoofdstuk 2: beschrijft de organisatie, zoals strategische visie, missie, beleidsdoelen en de organisatiecultuur.
3. Hoofdstuk 3: beschrijft het competentieprofiel van professionals en staat stil bij dilemma's, uitdagingen en problemen die in de diverse samenleving plaats vinden.
4. Hoofdstuk 4: bestaat uit het theoretische kader en beschrijft verschillende visies, theorieën en wetenschappelijke onderzoeken waar gebruik van is gemaakt om de methode te ontwerpen
5. Hoofdstuk 5: wordt informatie beschreven over de vragenlijst en de gebruikte materialen
6. Hoofdstuk 6: wordt de conclusie beschreven en worden de laatste aanbevelingen gedaan

Binnen stichting Alruna is het belangrijk dat de medewerker een cultuursensitieve houding bezit. Dit betekent dat de medewerker zich bewust is van zijn/haar eigen waarden, normen, ideeën en gedrag patronen. Alsook dat dit referentiekader niet voor iedereen vanzelfsprekend is en dat dit cultureel bepaald is. De medewerker zal zich bewust moeten zijn van zijn/haar referentiekader is en open moeten staan voor culturele verschillen. De medewerker moet ook kunnen reflecteren op de eigen waarden en normen, maar ook op culturele verschillen. Kennis hebben van de cultuur van de cliënt is van belang hierin, deze kennis kan opgedaan worden door een open en respectvolle houding aan te nemen tegenover de cliënt. Dit betekent dat de medewerker de cliënt in zijn/haar waarde laat en niet oordeelt naar aanleiding van de eigen (culturele) normen en waarden (Bingöl, Alruna interculturele competenties, 2016).

Binnen stichting Alruna is er een bijscholing voor het eigen personeel met betrekking tot het thema interculturele hulpverlening. Tijdens de bijscholing krijgen alle medewerkers een training. Hierin hebben zij het over cultuursensitief werken en het belang van interculturele competenties. Daarnaast wordt er binnen personeel overleggen regelmatig stilgestaan bij het onderwerp intercultureel hulpverlening. Ook is er een team specifiek bezig om zich te verdiepen in intercultureel hulpverlening. De kennis die hierin opgedaan wordt, wordt gedeeld met collega's en uiteindelijk is het idee om deze kennis om te zetten in een expertisecentrum om de kennis te kunnen delen met de ketenpartners binnen het GGZ-domein (Bingöl, 10 oktober 2016, persoonlijke communicatie).

3. METHODE VAN ONDERZOEK

In hoofdstuk 3 worden de procedures binnen het onderzoek beschreven. Het doel is om een compleet beeld te vormen van de wijze waarop het onderzoek gestructureerd en uitgevoerd is. Dit houdt in dat de populatie, steekproef, instrumenten, validiteit en betrouwbaarheid uitgebreid beschreven worden.

3.1. Methodologie

Tijdens dit onderzoek wordt er in kaart wordt gebracht hoe de interculturele hulpverlening verloopt binnen stichting Alruna. Het onderzoek is praktijkgericht vanwege het feit dat de vraagstelling ontstaan is vanuit de dagelijkse werkzaamheden van stichting Alruna, daarnaast levert het een bijdrage aan het verbeteren van een bestaande praktijksituatie. Bij het formuleren van de doelstelling van het onderzoek is er rekening gehouden met de identiteit van stichting Alruna. Het afbakenen van de doelstelling en verwachtingen zijn van essentieel belang om tot valide kennis te komen (Verschuren, 2015).

Het onderzoek is gericht op de ervaring van begeleiders en cliënten tijdens het begeleiden of begeleid worden, daarnaast spreken we over ervaringen vanuit de belevingswereld. De flexibiliteit van de data die verzameld wordt vereist een kwalitatieve aanpak. Bij een kwalitatief onderzoek wordt er gevraagd naar diepgaande informatie. Op deze wijze wordt er in kaart gebracht wat voor effect de huidige aanpak omtrent interculturele hulpverlening heeft. Er wordt geen gebruik gemaakt van een kwantitatieve methode waardoor er geen sprake is van triangulatie (Verhoeven, 2014).

Het onderzoek heeft een inventariserend karakter, omdat hierbij de situatie van stichting Alruna in kaart wordt gebracht. De verzamelde informatie wordt vergeleken met de resultaten, vanuit het literatuuronderzoek en vervolgens geanalyseerd om de kwaliteit van de interculturele hulpverlening te achterhalen (Verhoeven, 2014). Het onderzoek richt zich op het waarnemen van een bepaalde systematiek binnen stichting Alruna rekening houdend met de herhaalbaar- en controleerbaarheid, dit houdt in dat het een empirisch-analytisch onderzoek is (Verhoeven, 2014).

Tijdens het onderzoek wordt gezocht naar zowel kennis als data. Kennis zal worden onderzocht d.m.v. literatuurstudie en de data komt naar voren tijdens het afnemen van de interviews bij de medewerkers. De interviews zullen individueel worden afgenomen en zullen bestaan uit open vragen (Heerink, 2013).

3.2. Populatie & steekproef

De populatie in het onderzoek bestaat uit 2 verschillende groepen deelnemers. Allereerst bestaat het uit alle 10 werknemers die werkzaam zijn bij stichting Alruna, waarvan één respondent een MBO BBL-stagiaire is. Twee medewerkers worden als bestuurders omschreven, maar waren voorheen als begeleider actief binnen de stichting. Alle medewerkers binnen stichting Alruna worden geïnterviewd en behoren tot de operationele populatie. Naast de medewerkers, zijn er 7 cliënten geïnterviewd. Er is gekozen voor een selecte steekproef vanwege 2 factoren. Allereerst is er rekening gehouden met het niveau van de cliënt, daarnaast is het deelnemen aan het interview

vrijwillig en zijn er cliënten die niet willen meewerken aan het onderzoek. De steekproef is uitgevoerd op basis van praktische bruikbaarheid. De bruikbaarheid is bepaald door de persoonlijke begeleiders van de respondenten (Verhoeven, 2014).

Interview begeleiders

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is het van belang om de inhoudelijke kennis wat betreft interculturele hulpverlening te verzamelen. Alle medewerkers van stichting Alruna komen in aanraking met cliënten waardoor de gehele populatie relevant is.

Interview cliënten

Om een compleet te krijgen van de interculturele hulpverlening binnen stichting Alruna is het van belang om data van beide kanten van het hulpverleningsproces te verzamelen. De populatie is het geheel aan cliënten die bij stichting Alruna begeleid worden. De operationele populatie wordt bepaald op basis van de praktische bruikbaarheid binnen de gehele populatie.

3.3. Procedure

De procedure van het onderzoek wordt hieronder uitgewerkt. Het belang van een procedure is het vastleggen van het proces zodat het onderzoek tot in de fijne details reproduceerbaar is. Alle procedures zijn in samenwerking met de opdrachtgever vastgesteld om een transparante en duurzame samenwerkingsverband op te bouwen (Baarda, 2015).

Afspraken over de selectie zijn gemaakt tijdens een vergadering. Er is afgesproken dat er rekening wordt gehouden met het niveau van de cliënten en dat deelname op vrijwillige basis is. Alle cliënten zijn door de begeleiders persoonlijk benaderd voor het interview. Begeleiders geven cliënten de mogelijkheid om te kiezen uit vooraf geselecteerde data en tijdstippen. Alle begeleiders worden per mail benaderd door middel van een gestandaardiseerde mail waarin beschreven staat welke mogelijkheden qua data en tijdstippen er beschikbaar zijn. De begeleiders maken vanuit deze mail een afspraak met de cliënt. Indien mailtjes na twee weken onbeantwoord blijven wordt er telefonisch een afspraak gemaakt.

Er is gekozen voor individuele halfgestructureerde interviews. De interviews worden afgenomen door twee interviewers bij één cliënt of begeleider. Er zijn totaal drie interviewers die afwisselen. Voorafgaand aan elk interview wordt alle literatuur doorgenomen zodat indien nodig op basis van kennis gericht doorgevraagd kan worden. Cliënten komen zelfstandig naar de locatie zodat vragen over de begeleiding geen sociaal wenselijke antwoorden opleveren. Begeleiders worden ook alleen individueel gesproken, zodat sociaal wenselijke antwoorden over de samenwerking uitgesloten kunnen worden. Alle interviews zijn afgenomen in een afgesloten ruimte op de hoofdlocatie van stichting Alruna. Alle interviews zijn opgenomen met een iPhone. De iPhone wordt op vliegtuigstand gezet zodat het geen afleidende factor is tijdens het interview. Alle respondenten worden geïnformeerd over de opnames en de wijze waarop de geanonimiseerde data verwerkt wordt.

De verschillende vragenlijsten worden vooraf op papier uitgeprint. Het interview begint met een inleidende tekst waarin wordt beschreven wat het onderzoek inhoudt, doel van het interview is en hoe de data verwerkt wordt. De vragen worden gesteld door één persoon. De tweede persoon observeert de bruikbaarheid van de antwoorden en stelt indien nodig aanvullende vragen om de bruikbaarheid te verhogen. Na afloop van het interview wordt de respondent bedankt. Alle interviews worden direct na het interview getranscribeerd door de interviewer. Er wordt geen gebruik gemaakt van software om te transcriberen. Al het ruwe materiaal wordt direct opgeslagen op een usb-stick en na afloop van de dataverzameling wordt er overgegaan tot het analyseren van de data.

3.4. Onderzoeksinstrumenten

De theoretische deelvragen in dit onderzoek worden beantwoord door middel van literatuur. Dataverzameling van deze literatuur is een extensieve taak waardoor er een gerichte inhoudsanalyse benodigd is. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van Google Scholar in plaats van standaard zoekmachines. Alle bronnen ondergaan een kwaliteitsbeoordeling waarbij er gekeken wordt naar de auteur, motivatie, doelgroep en de context. Deze vooraf afgesproken richtlijnen verzekeren een mate van kwaliteit waaraan een onderzoek moet voldoen (Baarda, 2015).

De praktijkdeelvragen worden beantwoord door middel van mondelinge interviews. De interviews worden toegespitst op twee verschillende doelgroepen. Beide doelgroepen worden geïnterviewd om erachter te komen wat de respondenten weten en/of voelen. De interviews verschillen voor beide doelgroepen omdat in beide gevallen een ander doel behaald moet worden. De begeleiders ([zie bijlage](#)) worden geïnterviewd om vast te stellen over hoeveel kennis ze over interculturele hulpverlening beschikken. De cliënten ([zie bijlage](#)) worden geïnterviewd om vast te stellen hoe zij de interculturele hulpverlening ervaren en om te achterhalen hoe de interculturele hulpverlening in de praktijk toegepast wordt. Alle interviews worden afgenomen door middel van een vooraf opgestelde vragenlijst. Het interview is halfgestructureerd, daarnaast bestaat de mogelijkheid om door te vragen indien de beantwoording niet voldoende is om de praktijkdeelvragen te beantwoorden. Er is gekozen voor een gestructureerd interview om de belangrijke onderwerpen beantwoord te krijgen, deze onderwerpen zijn vooraf bepaald door middel van literatuuronderzoek (Baarda, 2015).

3.5. Data-analyse

De verzamelde data moet geanalyseerd worden om tot resultaten te komen. Het analyseren van de resultaten bestaat uit waarnemen, analyseren en reflecteren. Waarnemen bestaat uit het verzamelen van alle benodigde ruwe data waaruit de resultaten uiteindelijk geëxtraheerd kunnen worden. De ruwe data wordt verzameld door halfgestructureerde interviews af te nemen bij begeleiders en cliënten bij stichting Alruna. De volgende stap is het analyseren van de ruwe data. De ruwe data wordt eerst gefilterd op basis van relevantie. De relevante data wordt vervolgens gelabeld. Labelen is een proces waarbij interviewvragen en alle bijbehorende antwoorden in een tabel worden genoteerd, rekening houdend met de samenhang tussen antwoorden. Er is gebruik gemaakt van gericht coderen vanwege de doelgerichte karakter van de vraagstellingen in het interview. Reflecteren is de laatste stap in het proces. Tijdens dit proces is er kritisch gekeken naar de resultaten en of deze voldoende draagkracht

hebben om de deelvragen te beantwoorden. De resultaten worden als voldoende beoordeeld rekening houdende met de schaarsheid van de populatie (Baarda, 2015).

3.6. Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen is het uitsluiten van toevallige fouten van essentieel belang. Er zijn een aantal betrouwbaarheidseisen waaraan het onderzoek moet voldoen om betrouwbaarheid te waarborgen. De interviews zijn uitgevoerd aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst. De vragenlijst is opgebouwd op basis van literatuur gecombineerd met peer- feedback vanuit klasgenoten en docenten (Baarda, 2015). De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is het uitsluiten van interpretatie binnen onderzoek. In dit geval zijn alle gegevens die geïnterpreteerd kunnen worden uitgevoerd en gecontroleerd door de drie uitvoerders van het onderzoek. In dit specifieke geval spreken we alleen van interpretatie als het gaat om labelen en strepen van de uitgeschreven interviews. De betrouwbaarheid is verder verzekerd door waar mogelijk zoveel mogelijk gebruik te maken van iteratie (Verhoeven, 2014).

De validiteit van het onderzoek wordt bepaald door de echtheid en waarheidsgehalte. De interne validiteit van het onderzoek wordt bepaald aan de hand van het trekken van de juiste conclusies. De juiste conclusies kunnen getrokken worden zodra er rekening wordt gehouden met factoren die de antwoorden van respondenten kunnen beïnvloeden. Het waarborgen van de interne validiteit is behaald door de sociale wenselijkheid van de antwoorden zo minimaal mogelijk te houden. Er is gebruik gemaakt van afgesloten ruimtes die niet gehorig zijn, hierdoor vervalt de mogelijkheid van het 'Hawthorne-effect'. Tijdens het interview is er duidelijk aangegeven dat alle interviews anoniem worden verwerkt en de resultaten gericht zijn op geheel van de data. Alle interviews werden ingeleid met een gestandaardiseerde inleiding van het interview waarin de aanleiding en resultatenverwerking besproken werd (Verhoeven, 2014).

De externe validiteit is gericht op generaliseerbaarheid van het onderzoek. Het onderzoek moet een afspiegeling vormen van de totale populatie. In dit geval is de externe validiteit gebaseerd op de interculturele hulpverlening binnen stichting Alruna en geldt de generaliseerbaarheid ook niet buiten de stichting. Er zijn twee populaties waarbij externe validiteit van toepassing is. De begeleiders zijn in zijn totaliteit geïnterviewd waardoor de externe validiteit zonder twijfel gewaarborgd wordt. Er is een operationele populatie van 7 cliënten geïnterviewd uit een totale populatie van 25 cliënten. De operationele populatie is een totaal van 28% over de gehele populatie. De operationele populatie is uitgekozen aan de hand van een steekproef die rekening houdt met de praktische bruikbaarheid. Inhoudelijke eigenschappen zoals sekse, leeftijd en afkomst zijn bij ons niet bekend, hierdoor is het niet mogelijk om de externe validiteit bij cliënten te garanderen (Verhoeven, 2014).

De begripsvaliditeit van het onderzoek richt zich op het correct meten van hetgeen wat gemeten moet worden. In dit geval is er gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview met open vragen die gericht zijn op specifieke delen van intercultureel hulpverleners. Er is zo weinig mogelijk gebruik gemaakt van overkoepelende begrippen.

Het gebruiken van specifieke begrippen heeft ertoe geleid dat de verkregen data relevant en bruikbaar is (Verhoeven, 2014).

De bruikbaarheid van het onderzoek is tweeledig. De literatuur die gebruikt is wordt constant aangevuld met relevante informatie, dit ontstaat voornamelijk vanuit de relevantie van het onderwerp. Intercultureel hulpverleners is een dynamisch begrip vanwege het dynamische karakter van cultuur. De resultaten zijn verkregen op basis van de huidige situatie bij stichting Alruna. Factoren zoals werknemers, inhoudelijke kennis en/of beleid veranderen constant, hierdoor zijn de resultaten van tijdelijke aard en niet herhaalbaar. Het onderzoek heeft een duidelijke instrumentele bruikbaarheid indien het gebruikt wordt om beleidsmatige aanpassingen door te voeren (Verhoeven, 2014).

3.7. Ethische overwegingen

Tijdens het onderzoek is er rekening gehouden met de ethische overwegingen. Dit houdt in dat er tijdens het verzamelen van data er met een vergrootglas gekeken wordt naar nadelige effecten bij respondenten. De mogelijke nadelige effecten zijn vooraf tijdens een brainstormsessie besproken en genoteerd. De resultaten van de brainstormsessie zijn met de opdrachtgever besproken en vervolgens zijn er daaruit richtlijnen opgesteld:

- Voorafgaand aan elk interview worden de privacyrichtlijnen verbaal overgebracht aan de respondent, vervolgens wordt er gevraagd of de richtlijnen duidelijk zijn;
- Elk interview wordt door middel van audioapparatuur opgenomen en tijdelijk op een usb-stick opgeslagen. Alle data wordt na het onderzoek verwijderd;
- Alle interviews worden in een vertrouwelijke omgeving afgenomen;
- Alle resultaten worden anoniem verwerkt;
- Alle respondenten werken op vrijwillige basis mee.

4. RESULTATEN

De interviews zijn afgenomen bij zowel de medewerkers als de cliënten van stichting Alruna. Bij de medewerkers was het aantal respondenten negen medewerkers en één stagiaire. Dit is de gehele populatie medewerkers binnen de stichting. Het aantal cliënten dat geïnterviewd is, is zeven, de populatie cliënten binnen de stichting is 25. Het resultaat van de interviews kunt u vinden in de vorm van [labelschema's](#).

4.1 Deelvraag 1: Hoe wordt interculturele hulpverlening vormgegeven volgens de medewerkers van stichting Alruna?

Alle medewerkers geven aan dat tijdens elk gesprek intercultureel hulpverleners terugkomt, aangezien elk individu zijn of haar eigen cultuur heeft. Binnen cultuur staan waarden en normen centraal en zodoende zal er tijdens de interculturele hulpverlening rekening moeten worden gehouden met de waarden en normen van de cliënt. Hierdoor is elk individu anders en is er sprake van een cultuurverschil. Dit heeft niet alleen te maken met etnische afkomst, maar met alle onderlinge verschillen tussen personen. *"Cultuur is meer dan alleen etnische achtergrond en religie. Daar denken mensen snel aan. Intercultureel heeft meerdere dimensies Wij hebben nu een gesprek en dat is ook intercultureel. En daar moet je bewust mee bezig zijn. Iedereen heeft verschillende referentiekaders. En dat die verschillende personen met elkaar communiceren. Dan wil je niet dat er ruis ontstaat. Dus zal je je daar bewust van moeten zijn."* (A10). Het intercultureel aspect komt niet alleen voor tussen cliënt en begeleider, maar ook onderling onder de collega's. *"Op een groep heb je te maken met verschillende mensen, dus ook met je collega's. Eigenlijk ben je er continu mee bezig"*.

Drie van de tien medewerkers geven aan dat zij intercultureel hulpverleners erg breed vinden. Zij zien intercultureel hulpverleners als iets dat voor iedereen is, omdat elk individu verschillend is. *"Als we binnen onze eigen organisatie zelf gaan kijken hebben wij te maken met homoseksualiteit en genderproblematiek. Dit valt voor mij ook onder intercultureel hulpverleners"*. (A7) Er wordt dus niet alleen gekeken naar het verschil tussen cliënten met of zonder migratieachtergrond, maar ook naar ieder individu en de daarbij horende verschillen. *"Ieder mens is verschillend dus iedereen heeft zijn eigen stukje normen en waarden"*. (B8).

Zes van de tien medewerkers geven aan dat zij werken met de methodiek acht leefgebieden van Movisie. *"We werken met de methodiek van Movisie en die kijkt naar acht levensgebieden"* (C1). Twee van deze zes medewerkers zeggen daarnaast ook gebruik te maken van andere methodieken. Andere methodieken die worden genoemd zijn de schema therapie, oplossingsgericht werken, de-escalerend werken en de Alruna methodiek. Vier andere medewerkers beweren juist geen methodiek te gebruiken tijdens hun werkzaamheden. *"Ik heb niet één bepaalde methodiek. Ik weet niet waar je op doelt."* (C6). *"Ik werk heel erg vanuit mijn gevoel"* (C8).

Vier medewerkers kunnen doelen opstellen met de cliënten. *"Bij de intake wordt gekeken naar de acht leefgebieden. Zo ga je al die gebieden bij langs en daar vloeien dan doelen uit. En uit die doelen vloeien dan weer acties"* (D3). Vier medewerkers kunnen niet benoemen hoe ze de methodiek toepassen in de praktijk. Een aantal laten de regie bij de

cliënt en proberen zichzelf hier zo min mogelijk in te betrekken. *"Je kan wel dingen van jezelf erbij doen, maar je moet wel heel voorzichtig zijn wat je zegt"*(B8).

4.2. Deelvraag 2: Over welke competentie beschikken de medewerkers van stichting Alruna omtrent interculturele hulpverlening?

Zes van de tien medewerkers geven aan dat het belangrijk is binnen het intercultureel hulpverleners om je bewust te zijn van je eigen referentiekader. En het referentiekader van de cliënt. *"Bewust van je eigen ik zijn en wie ben ik eigenlijk"* (E2). Drie medewerkers vinden rust bewaren een belangrijke competentie. *"Wat ik heel belangrijk vind en wat mijn kracht is, dat is rust. Bij de jongeren kan ik goed de rust bewaren en uitstralen"* (E4). *Twee medewerkers kunnen geen competenties benoemen die zij belangrijk vinden bij intercultureel hulpverleners. "Dan zou ik echt een voorbeeldje erbij moeten hebben van wat zijn nou ook al weer die competenties"* (E1). Overige competenties die worden benoemd zijn: betrouwbaarheid, empathie tonen, luisteren, observeren, humor en open-minded zijn.

Als het gaat om communicatie met cliënten, geven drie medewerkers aan dat een verschil in normen en waarden kan leiden tot communicatieve barrières. *"Een verschil in normen en waarden die anders liggen, zijn vooral de dingen die voor wrijving zorgen"* (F1). Twee medewerkers ervaren barrières binnen de non-verbale communicatie. *"Vooral non-verbale communicatie, cliënten zijn daar heel gevoelig voor."* (F9). Twee medewerkers geven aan dat het voorkomt dat je een cliënt niet altijd begrijpt met betrekking tot de taal. *"Niet alleen met mensen die uit een ander land komen, maar je hebt hier ook Tukkers die heel slecht Nederlands praten"* (F2). Om communicatieve barrières te verhelpen, wordt er door zeven medewerkers aangegeven om gebruik te maken van het netwerk van zowel de cliënt als de medewerker. *"We hebben één cliënt gehad, alleen haar broer sprak Nederlands. Haar ouders niet. Toen hadden we een begeleider die zelf Turks sprak. Die spreekt dan wat in als iets vertaald moet worden"* (F3). Drie medewerkers geven aan dat zij geen gesprekstechniek bezitten om een communicatieve barrière te verhelpen. *"We kijken wat er dan in die situatie voor handen ligt"* (F3). Ten slotte wordt er aangegeven dat er geen beleid is over het omgaan met communicatieve barrières. *"Er kwam een jongeman binnen met een bepaald geloof. Die had meteen al problemen om met vrouwen te werken en nam hun niet serieus. Met de kennismaking sluit ik wel aan, dat is het primaire proces. En toen trok die jongeman direct naar mij toe, geheel onterecht eigenlijk. En dat zie je terug in de communicatie. Mijn vrouwelijke collega praatte met hem en hij praatte naar mij terug. En toen werd er dus langs elkaar heen gepraat. Toen gebeurde er wel iets in de communicatie. Op dat moment was het eerlijk gezegd wat improviseren. Van tevoren hadden we hier niets op dichtgetimmerd. Je hebt wel richtlijnen. Je benoemt het gewoon. Als je iets merkt of bespeurd, dan benoem je dat en leg je dat op tafel zonder waardeoordeel"* (F10).

Twee medewerkers vinden het belangrijk je eigen referentiekader terug te laten komen tijdens het begeleiden van een cliënt. *"Je bent jezelf en je hebt een eigen inbreng en een eigen visie"* (G1). Drie medewerkers weten niet wat een referentiekader inhoudt. *"Wat is referentiekader allemaal, wat houdt dat in?"* (G8). Zes medewerkers zetten hun eigen normen en waarden opzij als deze verschillen met de normen en waarden van de cliënt. *"Ik ben niet in de positie om anderen van mijn normen en waarden te overtuigen"* (G7). Eén medewerker geeft aan niet bewust bezig te zijn met zijn of haar eigen referentiekader tijdens het intercultureel hulpverleners. *"Nee, ik geloof niet dat ik er echt*

bewust mee bezig ben" (G6). Zes medewerkers vinden dat het referentiekader van de cliënt invloed heeft op de begeleiding. "Dat de ene cliënt anders is dan de andere cliënt en daar ontstaan conflictsituaties tussen hulpverlener en cliënt" (H1). Als het gaat om de verschillen tussen het referentiekader van de hulpverlener en die van die cliënt, geven twee medewerkers aan hier niet bewust mee bezig te zijn. "ik ga daar niet specifiek bewust over nadenken" (I1). Drie medewerkers passen zich aan het niveau van de cliënt aan. "Als je soms iets moet doen terwijl een cliënt daar anders tegen aan kijkt, dan is dat niet per definitie fout" (I4). Twee medewerkers geven grenzen aan bij de cliënt als het gaat om een verschil in referentiekaders. "Je kan niet blind iemands referentiekader respecteren. We hebben wetten, regels, waarden en normen. Dat moeten we allemaal samenbrengen" (I10). Eén medewerker geeft aan dat je de cliënt gelijkwaardig moet behandelen. "Je moet eigenlijk het gevoel geven van als mens ben je gelijk" (I2).

Tijdens het opbouwen van een vertrouwensrelatie geven zes medewerkers aan dat je hiervoor de tijd moet nemen en niet te snel wil gaan. *"Dit gaat heel voorzichtig en langzaam. En je moet vooral niet over de grenzen van de cliënt gaan"*(J6). Drie medewerkers vinden dat je de cliënt serieus moet nemen en dat je niet moet veroordelen. *"Dat is heel erg belangrijk, anders vertellen ze echt niet het ware verhaal"* (J2). Bij drie medewerkers staat betrouwbaarheid en eerlijkheid centraal naar de cliënt toe centraal. *"Ik vind dat ik altijd oprecht en eerlijk ben, dat spreek ik ook uit"* (J7).

Het is van belang, binnen het intercultureel samenwerken, dat de medewerker open staat voor intercultureel en multidisciplinair samenwerken binnen de organisatie. Ook moet de hulpverlener 'ander' gedrag accepteren (Wissink & Slotboom, 2012). Vier medewerkers ervaren goede samenwerking binnen het team. Medewerkers geven daarnaast ook aan dat zij alles kunnen bespreken binnen het team, ze accepteren en respecteren elkaar. *"We zijn allemaal onszelf en accepteren en respecteren elkaar dat maakt wel, vind ik zelf, dat we een vet fantastisch team hebben waarin alles bespreekbaar is, niks is te gek "*. (K7). Eén medewerker geeft aan dat ze pas cultuurverschillen merkt wanneer er cliënt situaties naar voren komen, omdat je dan je eigen visie naar voren brengt.

Vier medewerkers maken gebruik van de handvatten binnen stichting Alruna om zich te verdiepen in de theorie over interculturele hulpverlening. Dit doen zij door zich te verdiepen in de literatuur die aanwezig is binnen de mediatheek bij stichting Alruna. Ook zijn zij bezig om een intercultureel team op te richten om de literatuur toe te leren passen in de praktijk. *"Er is een klein groepje opgericht met collega's en samen gaan zij de verdieping opzoeken"* (L7). *"Binnen het team wordt op verschillende wijze kennis gedeeld met elkaar"* (L10).

Drie medewerkers zouden meer kennis willen opdoen met betrekking tot interculturele hulpverlening. *"We staan nog in een beginstadium en we gaan dat langzaam opbouwen"* (M1). Eén medewerker zou graag meer verdieping willen in verschillende stoornissen door middel van een cursus. *"Ik zou heel graag willen dat er cursussen komen, voor bepaalde stoornissen zoals OCD en autisme. Ik heb er soms te weinig verstand van"* (M9). Twee medewerkers hebben geen behoefte aan nieuwe handvatten binnen stichting Alruna met betrekking tot interculturele hulpverlening. *"Voor nu weet ik even niks. De reden waarom is dat we de interculturele collega's hebben om een bepaald concept op te stellen en van daaruit wil ik kijken wat we nog missen en nodig hebben"* (M7). Vier

medewerkers geven aan dat zij vinden dat de communicatie tussen collega's beter kan. *"Doe wat je zegt en zeg wat je doet"* (M5). Daarnaast geeft er één medewerker aan dat de communicatie van bestuur naar de hulpverleners beter kan. *"Terugkoppeling van gesprekken die op het kantoor worden gevoerd"* (M6).

4.3. Deelvraag 3: Wat vinden de cliënten van stichting Alruna van de interculturele hulpverlening?

Eén cliënt geeft aan dat hij of zij slechte ervaringen had bij andere organisaties, maar positieve verhalen hoorde over Alruna van het netwerk. *"Ik woonde eerst bij een andere stichting waarbij ik slechte ervaringen had"* (N1). *"Ik hoorde ook verhalen van Alruna. Toen ben ik zelf in contact gekomen met een medewerker"* (N1). Twee cliënten geven aan dat hun keuze is gebaseerd op de klik die zij hadden met de medewerkers van stichting Alruna. *"Ik voelde mij heel erg prettig met de mensen waar ik mee gesproken heb"* (N6). Drie cliënten geven aan dat stichting Alruna voor hun een voor de hand liggende keuze was, praktisch gezien. *"Voor mij was het op dat moment wat makkelijk, omdat het bij mij in de buurt was"* (N5). Eén cliënt is doorverwezen door het Cimot. *"Het Cimot stuurde mij door en verwees naar stichting Alruna. Dat was zo'n beetje de enige optie"* (N7).

Vijf cliënten zijn tevreden over de hulpverlening die wordt geleverd door hulpverleners van stichting Alruna. *"Zoals het nu loopt, vind ik het zelf heel erg fijn gaan"* (O4). Positieve eigenschappen die worden benoemd zijn: betrokkenheid, begrip tonen, behulpzaam zijn en advies geven. *"Ze proberen je ook echt te helpen met de dingen waar je tegen aanloopt"* (O5). Vier cliënten geven aan dat zij worden behandeld met respect. *"Behandel mij maar met respect en naar mijn leeftijd. Dat vind ik goed"* (P4). Drie cliënten vinden dat er rekening wordt gehouden met onderlinge verschillen tussen de cliënt en begeleider met betrekking tot de culturele achtergrond. *"Voor mij is het heel erg belangrijk, want het is nogal op een heel emotioneel niveau"* (Q6).

Zeven cliënten vinden het belangrijk dat er open en eerlijk naar hun wordt gecommuniceerd, dat er goed geluisterd wordt, dat de communicatie concreet en duidelijk is en dat ze het prettig vinden dat er weinig moeilijk woorden worden gebruikt. *"Als er een woord wordt gebruikt die ik niet ken, dan leggen ze dat uit"* (T1). *"Dat ze open zijn in wat ze doen en eerlijk zijn in wat ze doen"* (T1).

Wat cliënten goed vinden gaan bij stichting Alruna met betrekking tot de interculturele hulpverlening is: positieve ondersteuning, vrijheid, beschikbaarheid en sociaal vangnet. *"Ik had zelf de leiding wel, maar had constant een vangnet erachter. Dat is een heel erg prettig gevoel"* (U6). Wat volgens de cliënten beter kan is: niet te snel oordelen. Binnen intercultureel hulpverlening is het van belang dat je niet probeert te oordelen over wat een cliënt zegt (Wissink & Slotboom, 2012). Omgaan met privacy. *"Niet iedereen hoeft natuurlijk alles van mij te weten in huis. Daar mogen ze wel iets beter hun best op doen. Dan worden ze gebeld en dan blijven ze in de woonkamer zitten terwijl iedereen er omheen zit"* (V5).

5. CONCLUSIE & AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van resultaten, gehaald uit de interviews, worden de conclusie en aanbevelingen geschreven. Deze zijn in dit hoofdstuk weergegeven.

5.1. Conclusie

Om interculturele hulpverlening te definiëren is het belangrijk om te weten wat het begrip cultuur inhoudt. Binnen cultuur zijn normen en waarden belangrijke begrippen, deze kunnen verschillend geïnterpreteerd en verwerkt worden op basis van een persoon zijn referentiekader (Knipscheer & Kleber, 2005). Alle medewerkers geven dan ook aan dat cultuur belangrijk is tijdens hun werkzaamheden, niet alleen tussen cliënt en begeleider maar ook onderling tussen collega's en dat ze interculturele hulpverlening heel breed vinden. Het heeft dan ook vooral te maken met de individuele normen en waarden van cliënten en medewerkers. Bij cultuur zijn niet alleen normen en waarden belangrijk, maar komen er meerdere aspecten bij kijken. Zoals, voorstellingen, opvattingen, kennis, gewoonten en verwachtingen (Endt-Meijeling van, 2003). Medewerkers zijn enigszins op de hoogte van wat interculturele hulpverlening inhoudt, wel blijkt uit de resultaten dat ze de definitie van cultuur en hierin haar aspecten niet duidelijk naar voren laten komen. Vanuit de stichting wordt gewerkt met het acht-fase model van Movisie. De medewerkers noemen dit de acht levensgebieden van Movisie. Vanuit de theorie blijkt dat het gaat om acht fasen en zeven leefgebieden. Het acht-fase model van Movisie is geen methodiek, maar een interventie (Movisie, 2015). Daarnaast zijn niet alle medewerkers op de hoogte van de betekenis van een methodiek en hoe je dit moet toepassen in de praktijk. Ook worden er verschillende methodieken benoemd. Uit bovenstaande kan de conclusie getrokken worden dat er geen duidelijkheid bestaat over wat een methodiek inhoudt en hoe hiermee te werken en denken de medewerkers verschillend over de methodiek.

Om interculturele hulpverlening mogelijk te maken, is het belangrijk om bewust te zijn van het eigen referentiekader en om kennis te hebben van de eigen cultuur en de bijbehorende normen en waarden (Wissink & Slotboom, 2012). Volgens de meeste medewerkers is dit een belangrijk onderdeel van het intercultureel hulpverlenen en is het in kaart brengen van het referentiekader een belangrijke competentie, wel zijn er drie medewerkers die niet weten wat een referentiekader inhoudt. Er wordt op verschillende manieren omgegaan met het verschil in referentiekader tussen cliënt en hulpverlener. Zo wordt er door medewerkers aangegeven dat zij zich aanpassen aan het niveau van de cliënt, de cliënt begrenzen en dat de cliënt gelijkwaardig wordt behandeld. Daarentegen zijn er ook medewerkers die aangeven dat zij niet weten hoe ze met deze verschillen moeten omgaan.

Voor het intercultureel hulpverlenen is het bewustzijn van je eigen referentiekader en die van de cliënt één van de basiscompetenties, daarnaast zijn het omgaan met barrières, het opbouwen van een vertrouwensrelatie en intercultureel samenwerken basiscompetenties (Wissink & Slotboom, 2012). Een aantal medewerkers die kunnen geen competenties benoemen, of weten niet wat een competentie inhoudt. Specifiek gericht op interculturele hulpverlening kunnen zij niet voldoende aangeven wat de competenties zijn die zij bezitten ofwel belangrijk vinden en toepassen in de praktijk.

Zodra er sprake is van een cultuurverschil kan het invloed hebben op de vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en cliënt. Het is daarom belangrijk dat de hulpverlener kennis heeft van de machtsverschillen en het effect hiervan op het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Een houding die wordt geadviseerd om aan te nemen, is een open en respectvolle houding naar de cliënten toe. Neem als hulpverlener de tijd om te vertellen en toe te lichten (Wissink & Slotboom, 2012). Door een groot deel van de medewerkers wordt aangegeven dat je de tijd moet nemen en niet te snel moet gaan tijdens het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Doe je dit wel, ga je over de grenzen van de cliënt heen en kan dit een negatief effect hebben. Medewerkers hebben kennis over het opbouwen van een vertrouwensrelatie en passen dit toe in de praktijk. Dit komt ook overeen met de resultaten van de interviews die af zijn genomen bij de cliënten.

Er kan sprake zijn van miscommunicatie als gevolg van cultuurverschillen. Een cliënt kan non-verbale, maar ook verbale communicatie verkeerd interpreteren, dit geldt ook voor de hulpverlener (Vink, 2009). Om de kans op een dergelijke miscommunicatie te verkleinen kan de hulpverlener het beste een wat afwachtende houding aannemen, door eerst de cliënt te laten praten. Er wordt aangeraden dat de hulpverlener zich bewust is van bepaalde omgangsregels in verschillende culturen. Daarom is het handig om een afwachtende houding aan te nemen, zodat de cliënt de ruimte wordt geboden tot inbreng (Wissink & Slotboom, 2012). Door de medewerkers wordt aangegeven dat er sprake kan zijn van communicatieve barrières, zowel verbaal als non-verbaal. Voor deze barrières is er geen duidelijk beleid en een aantal medewerkers geeft hierop aan dat zij geen gesprekstechnieken bezitten omtrent het verhelpen en voorkomen van communicatieve barrières.

Als intercultureel hulpverlener is het belangrijk om te kunnen samenwerken binnen een team. De hulpverlener moet kennis hebben van de rol die hij/zij aanneemt en de verschillende manier van benadering naar collega's toe. En rekening te houden met de onderlinge cultuurverschillen binnen het team (Wissink & Slotboom, 2012). Medewerkers zijn positief gestemd over de samenwerking, zij geven aan dat ze een goede samenwerking ervaren met hun collega's. Door een medewerker wordt aangegeven dat cultuurverschillen naar voren komen tijdens het bespreken van cliëntsituaties. Dit wordt niet als vervelend ervaren, maar aan iedereen wordt de gelegenheid gegeven om zijn/haar visie toe te lichten.

Tot slot geven medewerkers aan dat binnen stichting Alruna handvaten zijn om zich te verdiepen in de literatuur over interculturele hulpverlening. Zo wordt er gebruik gemaakt van de mediatheek die op kantoor aanwezig is en is er een intercultureel team opgericht, die zich verdiept en haar kennis overbrengt naar collega's. Een aantal medewerkers zou graag meer kennis opdoen met betrekking tot interculturele hulpverlening. Daarnaast zou één medewerker zich willen verdiepen in veel voorkomende stoornissen en hier cursussen over willen bijwonen.

Door cliënten wordt aangegeven op verschillende manieren bij stichting Alruna terecht te zijn gekomen. Door bijvoorbeeld via het CIMOT, het netwerk van de cliënt, of dat het praktisch de makkelijkste optie was. Binnen Twente is het CIMOT de centrale toegang tot maatschappelijke opvang en beschermd wonen (CIMOT, 2009). Cliënten zijn tevreden over de hulpverlening, zij worden met respect behandeld en er wordt rekening

gehouden met onderlinge verschillen met betrekking tot de culturele achtergrond. Medewerkers en cliënten zijn hier allebei dus gelijk over gestemd.

Cliënten geven aan dat ze het goed vinden dat de medewerkers open en eerlijk communiceren, dat ze goed luisteren en dat de communicatie concreet en duidelijk is. Verder vinden ze de ondersteuning van de medewerkers positief. Eén cliënt geeft aan dat de onderlinge communicatie tussen de medewerkers beter kan. Daarnaast zou het beter kunnen door niet te snel oordelen, betere omgang met de privacy van de cliënten. Uit bovenstaande kan de conclusie getrokken worden dat cliënten over het algemeen positief gestemd zijn over de begeleiding van de medewerkers. Ook op het gebied van interculturele hulpverlening houden zij goed rekening met de onderlinge verschillen.

Hoofdvraag: Hoe wordt interculturele hulpverlening binnen stichting Alruna vormgegeven?

Op dit moment hebben de bestuurders van stichting Alruna een duidelijk beeld bij zij interculturele hulpverlening binnen de stichting. Binnen het team is zichtbaar dat medewerkers bezig zijn met de verdieping omtrent interculturele hulpverlening. Dit betreft voornamelijk literatuuronderzoek. Echter is deze vertaalslag nog niet voldoende zichtbaar in de praktijk. Bij de medewerkers ontbreekt kennis over methodieken, referentiekaders en competenties die samenhangen met interculturele hulpverlening. Er worden door de medewerkers voornamelijk aspecten benoemd die te maken hebben met algemene hulpverlening. Uit de antwoorden van medewerkers kan er worden geconcludeerd dat het interculturele aspect te weinig naar voren komt binnen de hulpverlening en daardoor wordt de interculturele hulpverlening nog onvoldoende vormgegeven binnen stichting Alruna. Cliënten geven aan dat zij een positief beeld hebben over de hulpverlening. Zij vinden dat zij als persoon worden behandeld en dat er rekening wordt gehouden met hen als individu.

5.2. Aanbevelingen

Er wordt aanbevolen om meer de koppeling te maken naar interculturele hulpverlening. Op dit moment komen veel aspecten van hulpverlening terug, maar de koppeling naar het interculturele aspect is niet duidelijk zichtbaar. Met uitzicht op het expertisecentrum is het van belang dat er bij alle medewerkers meer verdieping wordt aangeboden en dat er bewust wordt gehandeld met betrekking tot interculturele hulpverlening. Daarnaast zullen zij in staat moeten zijn om te verantwoorden hoe zij de hulpverlening toepassen en hoe het interculturele aspect hierin terugkomt.

Uit de interviews kan er geconcludeerd worden dat op dit moment niet alle medewerkers in staat zijn om te benoemen hoe zij de interculturele hulpverlening vormgeven. Een deel van de medewerkers kan wel de methodiek benoemen, maar inhoudelijk klopt de uitleg niet. Daarnaast is de meest benoemde methodiek een interventie. Een groot deel van de medewerkers is in staat om het eigen referentiekader en die van de cliënt te beschrijven. Daarentegen zijn er ook een aantal medewerkers die niet op de hoogte zijn van wat een referentiekader inhoudt en hoe je hier bewust van moet zijn tijdens de begeleiding van cliënten. Op basis van het resultaat van het onderzoek verdient het aanbeveling om binnen de stichting meer verdieping aan te brengen met betrekking tot de methodiek of interventie, hoe deze toe te passen in de praktijk en de legitimatie van het beroep. Hierbij kan de beroepscode van het

maatschappelijk werk centraal worden gesteld. Ook zou het interculturele aspect hierin meer naar voren moeten komen. Op dit moment is er nog geen eenduidig beeld bij de medewerkers van interculturele hulpverlening.

Voor het omgaan met communicatieve barrières is geen duidelijk beleid. Er komt niet tot zelden een communicatieve barrière voor. Medewerkers geven aan dat zij hiervoor geen gesprekstechnieken bezitten om een eventuele barrière te verhelpen mocht dit voorkomen. Door medewerkers wordt er geïmproviseerd als er een dergelijke situatie voordoet. Er wordt aanbevolen om voor een situatie waarbij een communicatieve barrière aanwezig is beleid op te stellen. Zodat medewerkers weten hoe zij professioneel kunnen handelen. Ook hier kan een koppeling worden gemaakt met het legitimeren van het beroep. Door een verschil in cultuur, kan er een communicatieve barrière ontstaan. Dit geeft de medewerkers handvatten om intercultureel hulpverlening mogelijk te maken.

Ten aanzien van verdieping en ontwikkeling wordt er al voortgang geboekt. Wel wordt er aangegeven door een medewerker dat er behoefte is aan het volgen van cursussen met betrekking tot veel voorkomende stoornissen. Op dit moment weet deze medewerker niet voldoende van de stoornissen die ook aanwezig zijn bij de cliënten binnen stichting Alruna. Er wordt aanbevolen om te inventariseren of hier bij meerdere medewerkers behoefte aan is en welke cursussen aansluiten bij de behoeftes van de medewerkers.

Een belangrijk punt dat door een cliënt is aangegeven is dat de privacy van de cliënten meer gewaarborgd kan worden. Het komt voor dat er gesprekken worden gevoerd in het bijzijn van andere cliënten en dit wordt door een cliënt als niet prettig ervaren. Er wordt aanbevolen dat de begeleiders zich hiervan meer bewust zijn en gesprekken over cliënten niet in het bijzijn van andere cliënten (over de telefoon) bespreken. Op deze manier kan de vertrouwensrelatie tussen cliënt en begeleider worden verbeterd.

Medewerkers zijn in staat om te benoemen wat zij belangrijk vinden aan interculturele hulpverlening. Cliënten worden hierin niet meegenomen door hen feedback te laten geven op de hulpverlening. Het zou een stap in de goede richting zijn om cliënten ook (anoniem) de kans te geven om van zich te laten horen, zodat zij ook de gelegenheid zijn om verwachtingen uit te spreken.

6. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek beschreven, daarnaast wordt er bediscussieerd vanuit verschillende perspectieven over het onderwerp ‘interculturele hulpverlening’.

6.1. Sterkte-zwakteanalyse

Sterktes

De samenwerking met stichting Alruna verliep erg prettig. Vanaf het begin zijn er duidelijke afspraken gemaakt in verband met contactmomenten. Als wij vastliepen in het onderzoek konden wij relatief snel een afspraak maken om zaken te bespreken. Ook was de opdrachtgever erg flexibel in het ombuigen van de onderzoeksvraag. Daarnaast werden wij uitgenodigd voor (voor ons onderzoek) relevante vergaderingen en bijeenkomsten. Stichting Alruna en wij hebben er zoveel mogelijk aan gedaan om zoveel mogelijk cliënten te kunnen interviewen. Gestelde deadlines zijn behaald, voor het projectplan, maar ook voor dit bachelor onderzoek.

Door de interviews af te nemen bij zowel cliënten als medewerkers, belichten we ons onderzoek vanuit twee perspectieven. Waardoor de validiteit van ons onderzoek groter wordt.

Zwaktes

Tijdens het literatuuronderzoek hadden er meer en actuelere bronnen gebruikt kunnen worden zodat de deelvragen specifiekere antwoorden kunnen worden. Ook is er na de interviews literatuur toegevoegd, deze keuze is gemaakt, omdat er in de literatuur nog niet voldoende omschreven was welke methode de stichting hanteerde. De volgende keer is het verstandiger om het literatuuronderzoek duidelijker af te bakenen, zodat de interviewvragen beter opgesteld kunnen worden.

Voorafgaand aan het afnemen van de interviews werd er getwijfeld of we het netwerk van de cliënt of de cliënt zelf gingen interviewen. Hierdoor is tijd verloren gegaan en deze tijd hadden we kunnen gebruiken bij het afnemen van de interviews. Alle interviews werden nu gepland in drie weken tijd met uiteindelijk twee uitloopweken. Hierdoor werden een aantal cliënten niet gevraagd omdat volgens de begeleiders er te weinig tijd over was. Hiervan hebben wij geleerd dat vooral cliënten op tijd moeten worden geïnformeerd, zodat zij meer tijd hebben om deelname aan een interview kunnen overwegen. Als we hier rekening mee hadden gehouden, hadden wij wellicht meer cliënten kunnen interviewen en was het onderzoek meer valide geweest.

De communicatie over de randvoorwaarden met de opdrachtgever verliep minder goed dan verwacht. Zo kwam het voor dat wij voor een dichte deur stonden terwijl er een interview gepland stond. Om deze reden is het dus ook voorgekomen dat een medewerker en een cliënt op een andere locatie geïnterviewd zijn dan de andere interviews. Medewerkers hebben aangegeven dat zij het contact graag willen leggen met de cliënten voor de interviews. Dit had voor ons op dat moment voordelen, omdat wij de cliënten niet kenden en niet wisten wat de cliënten aankonden. De volgende keer zouden wij dit graag anders doen en zelf contact opnemen met de cliënten. Hiervan hebben we geleerd dat we in het vervolg beter een dag van tevoren contact opnemen met de opdrachtgever om te voorkomen dat zich weer een dergelijke situatie voordoet.

6.2. Elke hulpverleningsinstelling moet interculturele hulpverlening aanbieden.

Kortmann gaat ervan uit dat alle psychiatrie intercultureel is (2002). Hij stelt dan ook dat de erkenning van culturele normen en waarden altijd een rol spelen in therapie (Kortmann, 2002). Dit betekent dat elke hulpverlener continu intercultureel hulpverleent. Echter missen professionals instrumenten om hun zorg aan te passen. Het zou dan dus ook wenselijk zijn dat het intercultureel hulpverlenen toegankelijker wordt. Het opzetten van nieuwe richtlijnen door middel van bestaande expertise kan ertoe leiden dat intercultureel hulpverlenen breed ingezet kan worden (Sociaal medische begeleiding van allochtonen, z.j.).

Het keerpunt van het uitbreiden van intercultureel hulpverlenen is het zogenoemde hokjes denken. Het creëren van een inclusieve samenleving houdt in dat iedereen op een gelijke wijze behandeld wordt, dit kan in gevaar komen zodra bevolkingsgroepen gespecialiseerde zorg ontvangen. Het begrip interculturele hulpverlening heeft van zichzelf een vrij zware lading waarbij er gedacht wordt in verschillende bevolkingsgroepen, dit in tegenstelling tot de resultaten van het literatuuronderzoek. In het onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat cultuur een alomvattend begrip is waarbij hulpverlener en cliënten ongeacht hun afkomst vrijwel altijd te maken hebben met culturele verschillen (Borra, 2002). Moeten we het dan willen dat de hulpverlening een kant op gaat waarbij mensen worden ingedeeld op basis van hun stooris om vervolgens nogmaals ingedeeld te worden op basis van hun culturele achtergrond?

Na alle voorgaande informatie in acht genomen te hebben is het wellicht verstandiger om te spreken over een uitgebreidere visie wat betreft communicatie. Communicatie is een essentieel onderdeel in het hulpverleningsproces en het aanpassen daarvan heeft niet de negatieve connotatie als het gaat om denken in verschillen. Dit zorgt ervoor dat er met elke zorgontvanger gericht gecommuniceerd wordt. Elke hulpverlener, of we nou spreken over 'in opleiding' of werkzaam in het werkveld, heeft te maken met communicatie. Het is dan ook een competentie die beleidsmatig op macroniveau aangepast kan worden zodat de samenleving in zijn geheel beter bereikt kan worden als het gaat om hulpverlening. De scholen en stichtingen die de taak hebben om hulpverleners op te leiden of te bijscholen, kunnen op basis van beleidsmatige aanpassingen hun curriculum gericht indelen op de veranderlijke samenleving waartoe wij behoren.

Literatuurlijst

- Baarda, B. (2015). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers BV.
- Bingöl, A. (2016). *Alruna interculturele competenties*. Hengelo: Stichting Alruna.
- Borra, R. (2002). *Cultuur, classificatie en diagnose: Cultuursensitief werken met de DSM-IV*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Bunskoek, J. (sd). *De multicultikaart*. Opgehaald van <http://www.tubantia.nl/algemeen/binnenland/multicultikaart>
- CBS. (2004). *Twee van de drie Marokkaanse immigranten zijn in Nederland gebleven*. Opgehaald van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2004/30/twee-van-de-drie-marokkaanse-immigranten-zijn-in-nederland-gebleven>
- CBS. (2015). *Immigratie en emigratie naar recordhoogte in 2014*. Opgehaald van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/37/immigratie-en-emigratie-naar-recordhoogte-in-2014>
- CBS. (2016). *Bevolking; generatie, geslacht, leeftijd en herkomstgroepering*. Opgehaald van <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?PA=37325>
- Cimot. (2016). *Welkom bij Cimoten Almelo en Enschede*. Opgehaald van Cimot: www.cimot.nl
- Endt-Meijling, M. (2003). *Met nieuwe ogen: Werkboek voor de ontwikkeling van een transculturele attitude*. Bussum: Coutinho.
- Forum, instituut voor multiculturele ontwikkeling. (2002). *Sociaal-medische begeleiding van allochtonen: Een verkennend onderzoek*. Den Haag: ZonMw.
- Gemeente Zwolle. (z.j.). *Beschermd wonen*. Opgehaald van <https://www.zwolle.nl/meer-weten-over/veelgestelde-vragen/beschermd-wonen>
- Gielen, G. (2012). *Interculturele hulpverlening*. België: KHLim.
- Haterd, J. v., Poll, A., Felten, H., Vos, R., & Bellaart, H. (2010). *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Heerden, J. v. (1990). *Wees blij dat het leven geen zin heeft*. Amsterdam: Prometheus.
- Heerink, M., & Pinkster, S. (2013). *Onderzoek in zorg en welzijn*. Benelux: Pearson
- Hoffman, E. (2002). *Interculturele gespreksvoering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kloos, P. (1981). *Culturele antropologie*. Assen: Van Gorcum.

- Kortmann, F. (2002). *Relativeren van eigen normen, Interculturele psychotherapie en farmacotherapie*. Meppel: Boom Uitgevers.
- Knipscheer, J. W. & Kleber, R. J. (2005). *Migranten in de ggz: empirische bevindingen rond gezondheid, hulpzoekgedrag, hulpbehoeften en waardering van zorg*. Opgehaald van http://www.tijdschriftvoorpsychiatrie.nl/assets/articles/articles_1427pdf.pdf
- Kramer, S. (2004). *Interculturele competentieprofielen in de GGZ*. Rotterdam: Mikado.
- Nadim, N. (2015). *Methodebeschrijving*. Hengelo: Stichting Alruna.
- Movisie. (2015). *8-fasenmodel*. Opgehaald van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_8-fasenmodel_1%20%5bMOV-8934316-1.0%5d.pdf
- Schermer, K. (2008). *Interculturele samenwerking en communicatie*. Houten: Noordhoff uitgevers Groningen.
- Shadid, W. (1998). *Grondslagen van interculturele communicatie, studieveld en werkterrein*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghem.
- Sprangers, H. N. (2007). *Buitenlandse migratie in Nederland 17195-2006: de invloed op de bevolkingssamenstelling*. Opgehaald van CBS: www.cbs.nl
- Van Asperen, E. (2003). *Interculturele communicatie & ideologie*. Opgehaald van http://www.diavers.nl/publicaties/diavers_samenvatting_IC_en_Ideologie.pdf
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Verschuren, P. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.
- Vink, I. (2009). *Een zoetwatervis is geen zoutwatervis*. Houten: Bohn, Stafleu en Van Loghum.
- Wakker, d. A. (2006). *Wederzijds onbegrip: je hoeft me niet te geven, als je me maar begrijpt!* Noord-Brabant: PON.
- Wissink, D., & Slotboom, D. (2012). *Cultureel competente beroepsuitoefening arbeidsdeskundigen*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Zevenbergen, H. (2003). *Veel culturen één zorg*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Bijlagen

Bijlage I: Vragenlijst interview cliënten

Stichting Alruna

1. Waarom heb je gekozen voor Alruna? (bewust/redenen voor plaatsing)
2. Wat vind je van de hulpverlening binnen stichting Alruna?

Culturele achtergrond (uitleg culturele achtergrond) (opvoeding/religie/normen en waarden)

1. Hoe houdt jouw hulpverlener rekening met de verschillen tussen jullie?
2. Hoe belangrijk is het voor jou dat jouw hulpverlener rekening houdt met jouw achtergrond?
3. Op welke manier vind jij dat een hulpverlener rekening kan/moet houden met jouw achtergrond?

Communicatie

1. Wat vind jij van de wijze waarop de begeleiders met jou communiceren?
 - a. Jargon
 - b. Moeilijke woorden
 - c. Houding
2. Wat vind jij belangrijk als het gaat om communiceren?
 - a. Normen en waarden
 - b. Afstemming ideeën

Feedback

1. Heb je nog tips voor de hulpverleners?
2. Heb je nog tips voor de hulpverleners?

[Terug naar hoofdstuk 3.4](#)

Bijlage II: Vragenlijst interview begeleiders

Alvast bedankt voor jouw deelname aan het interview. Allereerst wordt er kort uitgelegd wat je kunt verwachten en mocht je nog vragen hebben kunt je, deze stellen. Alle informatie wordt anoniem verwerkt. Het interview zal wel opgenomen worden met geluidsapparatuur.

Het interview gaat over interculturele hulpverlening bij stichting Alruna. De deelvragen van het onderzoek zijn: Hoe verrichten de medewerkers van stichting Alruna interculturele hulpverlening; Welke competenties beschikken de medewerkers van stichting Alruna omtrent interculturele hulpverlening; Wat vinden de cliënten van stichting Alruna van de interculturele hulpverlening. Door middel van uw antwoorden krijgen wij inzicht over de kennis en vaardigheden die van toepassing zijn bij intercultureel hulpverleners.

Heeft u nog vragen voordat wij gaan beginnen met het interview?

Interculturele hulpverlening door medewerkers

1. Wat versta jij onder interculturele hulpverlening?
2. Hoe komt interculturele hulpverlening voor binnen jouw werkzaamheden?
 - a. Voorbeelden?
3. Welke methodiek(en) met betrekking tot interculturele hulpverlening gebruik jij?
 - a. Wat houden die methodieken in?
4. Hoe pas je deze methodiek(en) toe in de praktijk tijdens intercultureel hulpverlening?
 - a. Voorbeelden?

Competenties van medewerkers

5. Welke competenties vind je dat een intercultureel hulpverlener moet bezitten?
6. Welke communicatieve barrières met betrekking tot interculturele hulpverlening kom je tegen tijdens het begeleiden?
 - a. Welke gesprekstechnieken gebruik je om deze barrières te overbruggen(non-verbaal/verbaal/niveau/miscommunicatie)?
 - b. Gebruik je hulpmiddelen om deze barrières te verhelpen(tolk/netwerk)?
7. Wat voor effect heeft jouw referentiekader op het hulpverleningsproces (opvoeding/onderwijs/werk/afkomstig milieu/groepering waarbij we behoren/omstandigheden waarin wij verkeren/religie)?
8. Wat voor effect heeft de cliënt zijn referentiekader op het hulpverleningsproces?
9. Hoe ga je om met de verschillen tussen jou en je cliënt?
10. Waar hou je rekening mee tijdens het opbouwen van een vertrouwensrelatie met je cliënt?
11. Welk effect heeft cultuur op de samenwerking binnen jullie team?
12. Welke handvatten zijn er binnen Alruna om interculturele hulpverlening mogelijk te maken?
13. Waar ontbreekt het bij Alruna nog aan als het gaat om intercultureel hulpverlening?

[Terug naar hoofdstuk 3.4](#)

Interview

Alvast bedankt voor jouw deelname aan het interview. Allereerst wordt er kort uitgelegd wat je kunt verwachten en mocht je nog vragen hebben kunt je, deze stellen. Alle informatie wordt anoniem verwerkt. Het interview zal wel opgenomen worden met geluidsapparatuur.

Het interview gaat over interculturele hulpverlening bij stichting Alruna. De deelvragen van het onderzoek zijn: Hoe verrichten de medewerkers van stichting Alruna interculturele hulpverlening; Welke competenties beschikken de medewerkers van stichting Alruna omtrent interculturele hulpverlening; Wat vinden de cliënten van stichting Alruna van de interculturele hulpverlening. Door middel van uw antwoorden krijgen wij inzicht over de kennis en vaardigheden die van toepassing zijn bij intercultureel hulpverleners.

Heeft u nog vragen voordat wij gaan beginnen met het interview?

Interculturele hulpverlening door medewerkers

1. Wat versta jij onder interculturele hulpverlening?
2. Hoe komt interculturele hulpverlening voor binnen jouw werkzaamheden?
 - a. Voorbeelden?
3. Welke methodiek(en) met betrekking tot interculturele hulpverlening gebruik jij?
 - a. Wat houden die methodieken in?
4. Hoe pas je deze methodiek(en) toe in de praktijk tijdens intercultureel hulpverleners?
 - a. Voorbeelden?

Competenties van medewerkers

5. Welke competenties vind je dat een intercultureel hulpverlener moet bezitten?
6. Welke communicatieve barrières met betrekking tot interculturele hulpverlening kom je tegen tijdens het begeleiden?
 - a. Welke gesprekstechnieken gebruik je om deze barrières te overbruggen(non-verbaal/verbaal/niveau/miscommunicatie)?
 - b. Gebruik je hulpmiddelen om deze barrières te verhelpen(tolk/netwerk)?
7. Wat voor effect heeft jouw referentiekader op het hulpverleningsproces (opvoeding/onderwijs/werk/afkomstig milieu/groeipering waarbij we behoren/omstandigheden waarin wij verkeren/religie)?
8. Wat voor effect heeft de cliënt zijn referentiekader op het hulpverleningsproces?
9. Hoe ga je om met de verschillen tussen jou en je cliënt?
10. Waar hou je rekening mee tijdens het opbouwen van een vertrouwensrelatie met je cliënt?
11. Welk effect heeft cultuur op de samenwerking binnen jullie team?
12. Welke handvatten zijn er binnen Alruna om interculturele hulpverlening mogelijk te maken?
13. Waar ontbreekt het bij Alruna nog aan als het gaat om intercultureel hulpverleners?

Bijlage III: Overeenkomst onderzoeksopdracht

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS	
Naam	Mike Rosendahl
Adres	Rembrandtlaan 262
Postcode/woonplaats	7545 ZS Enschede
Telefoonnummer	06 2289452
Mobiel	06 2289452
Email	mike.rosendahl@hotmail.com
Opleiding	MWO
(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen) → 2.0.2.	
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Stichting Alruna
Eindverantwoordelijke onderzoek	Ali Bingöl
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Ali Bingöl
Adres	Steijnstr. 4b
Postcode/woonplaats	7551 GL Hengelo
Telefoonnummer	06 53461023
Email	a.bingol@alruna.nl
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871...
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschets	interculturele hulpverlening
Doelstelling/vraagstelling	hoe ziet de intercult. hu binnen Alruna?
Projectomschrijving	kwalitatief onderzoek.
Werkwijze	literatuuronderzoek & interview
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	e-mail, overlegtijd, financiën literatuur
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)	1 sept tot 7 maanden.
Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	
Beoogde tussenproducten	
Producten ter beschikking	literatuur
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

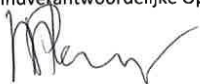
Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij";
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding



- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



- Handtekening Student(en)



Datum en Plaats
Evt. Bijlagen

7 sept 2016, Hengelo

Bijlage IV: Evaluatieformulier bachelorrapport



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Mike rosendahl, Larissa Lute & Baret Kalayciyan
Onderwerp bacheloronderzoek	Interculturele hulpverlening
Opleiding	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Stichting Alruna
Onderzoeksbegeleider	Ali Bingol
Adres	Steijnstraat 4 b
Postcode/woonplaats	7551 GL Hengelo
Telefoonnummer	074-3579459
Email	a.bingol@alruna.nl
Datum	8 maart 2017

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)			x	
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)			x	
Bereiken van de afgesproken doelen				x
Bruikbaarheid voor de organisatie			x	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				

--

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)			x	
Samenwerking studenten vs. organisatie			x	
Zelfstandigheid studenten				x
Effectiviteit van werken van studenten			x	
Omgaan met afspraken/planning				x
Communicatie van studenten				x
Afronding van de opdracht door studenten			x	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				
Naar mijn mening hebben alle drie hun opdracht zeer serieus genomen en een gedegen onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek zal een goede startpunt vormen van een vervolg onderzoek. De uitkomsten zal ik dan ook doorgeven aan een volgende groep studenten die een vervolg onderzoek zullen uitvoeren binnen Stichting Alruna.				

Bedankt voor het invullen!

Bijlage V: Evaluatieformulier presentatie

Beoordelingsformulier T.A.M.M.31309 Presentatie uitkomsten onderzoek (2015-2016)					
Naam student		Larissa Lute, Mike Rosendahl & Barret Kaileyryan			
Studentnummer		334247, 351666 & 341528			
Datum		2-2-2017			
Beoordelaar		Ali Bingöl			
Beoordelingsvoorwaarden		Feedback			
- De voorbereiding van de presentatie is besproken en gezien door de intervisiebegeleider (bewijs is per mail of op schrift aan te tonen door de student).					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Student weet door zijn presentatievaardigheden een professionele presentatie neer te zetten waar de inhoud van het onderzoek inzichtelijk wordt gemaakt.	Student laat geen presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek niet inzichtelijk is gemaakt	Student laat geen presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek niet inzichtelijk is gemaakt	Student laat presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek inzichtelijk is gemaakt. De presentatie bevat een begin, midden en eindstuk.	Daarnaast zijn de presentatievaardigheden adequaat ingezet en toegespitst op de toehoorder	Daarnaast is het verhaal van de student door zijn presentatievaardigheden levendig en professioneel. De toehoorder wordt gedurende de hele presentatie geboeid en geactiveerd met betrekking tot de inhoud. ☒
2. Bijdragen aan verspreiding van kennis (presenteren, publiceren) eigen maken	Student beheerst kennis rondom de thematiek van het onderzoek niet.	Student beheerst kennis rondom thematiek van het onderzoek, maar kritische, objectieve blik en helikopterview ontbreekt.	Student geeft er blijk van dat deze zich de kennis rondom de thematiek heeft eigen gemaakt.	Student geeft daarnaast een kritische blik op de kennis rondom het onderzoeksthema en de verspreiding daarvan. ☒	Student heeft daarnaast een helikopterview ten aanzien van het onderwerp en gaat hierover met aanwezige toehoorders in gesprek/discussie.
3. Beropsmatige trends analyseren en er op inspelen. Recente nationale en internationale ontwikkelingen vertalen naar consequenties voor het eigen handelen en voor de beroepsgroep.	Student maakt geen vertaalslag van de gevonden ontwikkelingen naar het onderzoek	Student bespreekt ontwikkelingen maar maakt onvoldoende vertaling naar het onderzoek	Student bespreekt ontwikkelingen en weet deze te vertalen als aanleiding voor het onderzoek	Student vertaalt daarnaast de ontwikkelingen in relatie tot beroepsmatig handelen ☒	Student bespreekt en bediscussieert daarnaast met de toehoorder ontwikkelingen in relatie tot (internationale) maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen relevant voor het eigen onderzoek
4. Op professionele wijze onderzoeksrapportages verwoorden	Student bespreekt methode van onderzoek niet	Student licht methode van onderzoek onvoldoende toe en/of beargumenteert onvoldoende.	Student bespreekt methode van onderzoek. ☒	Student beargumenteert daarnaast de keuzes die gemaakt zijn binnen het onderzoek ten aanzien van de methodologie.	De student laat zijn rol als onderzoeker aan de toehoorder zien en maakt daarbij kritische noten ten aanzien van de methodologie en weet dit op waarde te schatten. ☒

Criteria		0	3	5	8	10
5.	Ander professionals en buitensstaanders informeren over de eigen onderzoeksbevindingen.	Student bespreekt de eigen onderzoeksresultaten niet of nauwelijks	Student geeft de resultaten uit het eigen onderzoek onduidelijk weer.	Student maakt de eigen onderzoeksresultaten op overzichtelijke wijze duidelijk aan de toehoorder.	Student interpreteert daarnaast de onderzoeksresultaten in het licht van het beroep en sluit aan bij de toehoorders.	Student bediscussieert met de toehoorder daarnaast de onderzoeksresultaten en legt verbanden tussen theorie en praktijk.
6.	Een visie formuleren op de eigen bijdrage aan de versterking van het beroep. Vanuit de uitgangspunten van het beroep en de beroepscode een kritisch standpunt kunnen innemen tegenover ontwikkelingen in het beroep en in de samenleving.	Student geeft geen conclusie van het gedane onderzoek weer.	Student geeft nauwelijks conclusies en aanbevelingen weer en/of deze zijn niet navolgbaar uit de resultaten.	Student geeft conclusies en aanbevelingen weer en er wordt een basale koppeling gemaakt naar het beroep.	Student geeft daarnaast een duidelijk visie op de conclusies en aanbevelingen en bespreekt kritisch de consequenties voor de opdrachtgever.	De student beargumenteert zijn professionele visie ten aanzien van de conclusies en aanbevelingen, bediscussieert deze met de toehoorder. Ook neemt de student een standpunt in ten aanzien van de consequenties voor het beroep en de samenleving.
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)						X
Cijfer						
Feedback op totaalproduct						

Cesuur bepalen eindcijfer:

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. *Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.*
- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten **minimaal 34 punten** worden behaald.
- Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60

Ali Bingöl.

02-02-2017.

Bijlage VI: Labelschema's

[Terug naar hoofdstuk 4](#)

Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
A. Interculturele hulpverlening	Breed	A1	Ik denk dat dat heel breed is, ik denk dat intercultureel is eigenlijk hulpverlening voor iedereen omdat iedereen is eigenlijk anders, en iedereen heeft op zijn eigen manier kun je die helpen.
	Breed	A7	Ik versta onder interculturele hulpverlening. Iets wat heel breed gezien kan worden. Het is niet alleen de allochtonen en autochtonen ik vind dat dat een heel breed iets is. Het kan dus inderdaad zijn iemand binnen een bepaalde club zelf. Marokkaanse aftakking heb je ook weer een clubje. Als we binnen onze eigen organisatie zelf gaan kijken hebben wij ook te maken met homoseksualiteit, genderproblematiek. Dit valt voor mij ook onder interculturele hulpverlening.
	Breed	B8	Het is heel erg breed, ieder mens is verschillend dus iedereen heeft wel zijn eigen stukje ja, normen waarden, al

			die dingen, eigen gedachtes.
	Interculturele communicatie	A2	Interculturele communicatie is eigenlijk een vorm van communicatie tussen minimaal twee kan ook meerdere personen zijn waarbij mensen zichzelf anders zien en anders typeren dan hun gesprekspartner het kan ook zijn etnisch anders, talig, religieus, alle verschillen kun je hieronder scharen. Dus zodra mensen zichzelf identificeren als mensen vanuit verschillende culturele religieuze talige enzovoort achtergronden dan is er automatisch sprake van interculturele communicatie en zodra een medewerker te maken met iemand die een hele andere achtergrond heeft dan zichzelf dan is er sprake van interculturele hulpverlening
	Interculturele communicatie	A10	De communicatie en interactie tussen verschillende culturen. En cultuur is meer dan alleen etnische achtergrond en religie. Daar denken mensen snel aan. Intercultureel heeft gewoon

			meerdere dimensies. Wij hebben nu een gesprek en dat is ook intercultureel. En daar moet je bewust mee bezig zijn. Iedereen heeft verschillende referentiekaders. En dat die verschillende personen met elkaar communiceren. Dan wil je niet dat er ruis ontstaat. Dus zal je je daar bewust van moeten zijn.
	Hulpverlening op maat	A3	Ten eerste willen wij eigen niet het woord interculturele hulpverlening gebruiken, maar iets met diversiteit. Dat is wat Ali al zei, dat dat beter de lading dekt. Wat ik er eigenlijk onder versta is wat ook Alruna in zijn slogan heeft: dat je maatwerk levert. Dus dat je vanuit het referentiekader van de cliënt de zorg opzet. Maatwerk is dan het interculturele gedeelte. Je kijkt naar de cliënt. Wat heeft de cliënt nodig? Wat komt de cliënt vandaan? Dat kan een andere cultuur zijn, of een andere etnische afkomst, laat ik het zo noemen. En daar pas je je zorgtraject op aan
	Hulpverlening op maat	A6	Interculturele hulpverlening is voor hulpverlening op

			maat. Als je kijkt naar cliënten, wat voor achtergrond hebben ze, wat voor cultuur hebben ze. Intercultureel is meer dan het land waar ze vandaan komen. Ik kijk naar wat iemand nodig heeft, daar pas je je hulpverlening op aan.
	Normen en waarden	A4	Het woord zegt het al 'cultuur'. Vooral kijken naar de persoon zelf en naar de waarden en normen van diegene. Een stukje opvoeding wat hierin meespeelt. En hoe iemand is. En daarop begeleiden.
	Normen en waarden	A5	Als je bijvoorbeeld een gothic binnen hebt, dan probeer je daar op in te haken. En als iemand zich helemaal zwart kleedt, dan kom ik niet met een bloemetjes gordijn aan. Zo zie ik dat een beetje. De achtergrond en normen en waarden dat iemand heeft mee gekregen.
	Normen en waarden	A8	Je eigen kunnen verplaatsen in een ander, ook al is het niet je eigen mening of zijn het niet je eigen normen en waarden.
	Aansluiten bij de cliënt	A5	Dat je als hulpverlener probeert aan te sluiten hoe de

			persoon is en leeft. Niet dat het altijd te maken heeft met etnische achtergrond en cultuur.
	Dichtbij jezelf	A8	maar over andere afkomsten zeg maar gaat, buitenlanders dan. Maar zo werkt het natuurlijk helemaal niet, het is veel dichter bij jezelf eigenlijk
	Rekening houden	A9	Rekening houden met verschillende achtergronden van mensen, eigenlijk in het breedste zin van het woord. Zowel op basis van geloof of opvoedbasis. Hoe men wel of niet is opgevoed. Kan natuurlijk ook. En stukje hulpverlening is toch wel heel individueel gezien, zeg maar. Dat iemand die uit een heel beschermd gezin kan komen toch dezelfde problematiek kan hebben waardoor de benaderingswijze heel anders kan worden, als iemand zeg maar is opgevoed in pleeggezinnen, een heel andere benadering hebben met misschien wel dezelfde problematiek.
B. Werkzaamheden	Dagelijks	B1	Ik denk dat het dagelijks voorkomt, vooral op een groep bijvoorbeeld. Op een groep heb je te

			maken met verschillende mensen, dus ook collega's. Ook collega's hier op kantoor eigenlijk ben je er continu mee bezig en continu heb je als iemand een hulpvraag heeft zul je wel rekening moeten houden met hem als persoon en hij heeft zijn eigen waarden en normen.
	Dagelijks	B8	Elke dag, elke dag opnieuw. Altijd verschillend. Elke cliënt die hebben allemaal een andere aanpak
	Dagelijks	B9	Elk minuut, zo ongeveer. Het is eigenlijk alles wat een cliënt zegt, dat geeft voor mij aan dat ik moet gaan onderzoeken waarom diegene dat zegt en vanuit welk gedachtegang. Die gedachtegang komt ook weer ergens vandaan. Voor mij is contact met cliënt constant schakelen in wat is jouw verleden, hoe kom je tot dit, hoe kom je tot deze reactie. Voor mijn gevoel ben ik elk minuut van de dag wel bezig op die manier.
	Alle vormen van hulpverlening	B1	Wij zien iedereen, tenminste ik, als een uniek persoon. Dus dat betekend dat

			zowel alle medewerkers als alle cliënten heel uniek zijn in mijn ogen. Alle vormen hulpverlening is sowieso in mijn ogen interculturele hulpverlening, wat je ook doet met de cliënten.
	Extra aandacht	B1	Wij hebben het overgrote deel van ons cliëntenbestand bestaat uit zogenaamd mensen met een gemiddelde Nederlandse achtergrond. Maar daarbinnen hebben wij ook een aantal cliënten die echt verschillen van de norm. Wat wij met zijn alle norm vinden. En die cliënten vragen wel om wat extra aandacht in de omgang in de vorm van hulpverlening en daarbij is het heel erg belangrijk dat je weet hoe je die cliënten benaderd zodat hulp wat je biedt ook effectief wordt
	Elke cliënt is anders	B2	We hebben bijvoorbeeld een lesbisch stel, we hebben een jongeman met Marokkaanse roots die verschillen heel duidelijk van de norm. Maar als je verder gaat kijken en een op een gesprek voert met de cliënt dan zie je dat

			eigenlijk iedereen afwijkt van de norm
	Elke cliënt is anders	B6	Euh ja, elke cliënt is anders, dus dan heb je het al over intercultureel volgens mij. Komen uit andere gezinssamenstellingen. Iedereen is anders, met iedereen heb je weer een ander niveau te maken.
	Niet gelijk een etiket plakken	B2	En niet gelijk een etiket erop plakken van die heeft een Marokkaanse achtergrond dus die moet ik op zijn Marokkaans behandelen, zo moet je er niet mee omgaan. Je moet iedereen zien als een individu en ook iedereen als individu aanpakken dus er is in mijn ogen geen vorm van hulpverlening dat passend is voor iedereen of voor meerdere mensen. Elke individu vraagt om maatwerk, niet voor niets is onze slogan, maatwerk in begeleiding. Daar hebben we over nagedacht, want maatwerk als je maatwerk levert ben je al intercultureel bezig. De vraag is meer van hoe ga je dit maatwerk leveren en waar let je op waar houd je rekening mee. Als je

			die allemaal in kaart kan brengen, dat noemen we met een mooi woord je eigen referentiekader en degene met wie je communiceert allebei in kaart brengen. Eerst bewust zijn van jouw eigen referentiekader en van daaruit het referentiekader van jouw cliënt in kaart brengen, zodat je eigenlijk veel beter kan begrijpen waarom hij bepaalde dingen wel of niet doet. Vanuit daaruit bestaat een vertrouwde situatie waardoor je een cliënt beter kan helpen.
	Rekening mee houden	B3	We kijken naar wat een cliënt belangrijk vindt. Dus het kopje intercultureel zit ook in het begeleidingsplan en de intake. Bij de intake heb je het daar al over van: heb je een bepaalde godsdiensten of bepaalde normen en waarden waar je je aan hecht of waar wij rekening mee moeten houden. En als ze dat dan aangeven dat kun je daar in het gesprek van het begeleidingsplan kun je dat verder uitdiepen. Hoe ziet dat er dan voor jou uit, waar kunnen wij

			jou mee helpen en waar moeten wij rekening mee houden? Dat soort dingen.
	Rekening mee houden	B4	Bij ons zie je het vooral in achtergrond. We hebben bijvoorbeeld een meisje graag een jongen wil worden. Een transgender. Daar houd je heel erg rekening mee met de ontwikkelingen. En de gevoelens. En iemand anders heeft weer een ander probleem. Of die vinden weer andere dingen belangrijk in het leven. Dus daar ga je dan weer anders mee om
	Rekening mee houden	B7	Natuurlijk hou je daar rekening mee, maar iemand zou geen voorkeursbehandeling krijgen. Je moet natuurlijk rekening houden met iemands cultuur, achtergrond, overtuiging, daar hou je rekening mee en van daaruit ga je aan de slag. Rekening houden met andere normen en waarden. Dat wat voor mij normaal is hoeft voor een ander niet normaal te zijn, de dialoog aangaan en gesprekken open blijven houden.
	Achtergrond	B4	De meeste mensen denken bij cultuur

			aan afkomst, maar bij ons zijn niet heel veel buitenlandse mensen.
	Client leren kennen	B4	Je leert diegene kennen. Doordat je diegene leert kennen, pas je ook weer andere dingen toe. Bij de een moet je letten op gevoel en wat je zegt. En een ander kun je weer wat harder aanpakken. Ik vind wel dat je eerst iemand moet leren kennen om daar op in te kunnen spelen
	Client leren kennen	B5	Cliënten komen hier binnen en er is altijd tijd nodig om elkaar te leren kennen. Dat stukje gebruik je om te kijken wie hebben we binnen en waar komt deze persoon vandaan. Wat zijn de interesses van deze persoon. Je gaat op die manier de cliënt beter leren kennen en kun je daar goed op in haken. Ik denk dat dit over het algemeen bij iedereen zo werkt. Als je het een grote lijnen trekt. Tuurlijk zijn er wel wat verschillen. Kijk bijvoorbeeld naar niveau. Dit kun je ook weer onder het kopje interculturele hulpverlening wegzetten. Het is aanvoelen.
	Beleidsmatig niveau	B10	Dus hoe het dan echt terug komt binnen

			mijn werkzaamheden is op beleidsmatig niveau. En dan kijk ik ook hier het beleid tot stand komt in de praktijk. Het intercultureel werk is enerzijds heel abstract en moeilijk concreet te maken. Dan moet je concretiseren, maar als je teveel concretiseert dan ben je in hokjes aan het plaatsen. En dat is het tegenovergestelde van wat je eigenlijk wil. De hele mind set is juist dat er meerdere culturen zijn.
C. Methodieken	Acht levensgebieden	C1	We werken met de methodiek van movisie en die kijkt naar acht levensgebieden.
	Acht fasenmodel	C3	Het acht fasen model dat wij hanteren.
	Acht fasemodel	D4	Ja, we hebben acht leefgebieden. Praktisch functioneren, lichamelijk functioneren enzovoort
	Acht fasemodel	C5	We werken wel met het acht fase model. Dit is een concrete methodiek hoe we omgaan met cliënten.
	Acht fasemodel	D7	We werken met een acht fasen model.
	Acht leefgebieden	C10	De kern, ons primair proces, is zorg. Zorg verlenen. Als je kijkt wat daar centraal staat, dan is dat het acht fase model. Als

			je puur kijkt naar de zorg, dan gebruiken wij het acht fase model van Movisie. Dan heb je acht leefgebieden en een van die leefgebieden is interculturele hulpverlening. Om een voorbeeld te noemen ga je bij de intake vragen of diegene ergens in geloofd en dat hij bepaalde gewoontes vanuit huis heeft meegekregen. En dat valt dan onder een leefgebied. En dan zie je dat daar terug. En dan worden er doelen opgesteld. we zijn een vlakke organisatie dus iedereen heeft daar wel mee te maken. We zijn nu bezig om niet alleen allround te werken, maar juist specialistisch te werken. En daar komt dit ook in terug.
	Andere methodieken dan acht levensgebieden	C1	Nou niet direct, ik ben me wel aan het verdiepen in interculturele hulpverlening.
	Schema therapieën	C9	Ikzelf gebruik vooral de schema therapieën
	Oplossingsgericht werken	C3	We proberen zoveel mogelijk oplossingsgericht te werken, maar dat kunnen we nog wel wat verder uitbreiden denk ik. Dat het nog wat meer

			gebeurd. Dat het nog bij wat meer gesprekken terugkomt. Het is een methodiek die wel veel ervaring van je vergt. Het hangt erg af van de vragen die je stelt zeg maar. Ik weet niet of elke begeleider dat kent, dus daar mogen we nog wel wat meer in geschoold mogen worden. Dat zie ik wel als iets waar wij nog aan mogen werken.
	Geen vaste methodiek	D2	Wij gebruiken geen vaste methodieken
	Geen methodiek	C4	Ik heb daar geen naam voor
	Geen methodiek	C6	Ik heb niet 1 bepaalde methodiek of zo, ik weet niet waar je op doelt.
	Geen methodiek	C7	Ik denk dat ik in gesprekken die ik voer met cliënten als we het hebben over een bepaalde geloofsovertuiging of als we hebben over genderproblematiek kan ik wel zeggen van ik pas geen bepaalde methodiek toe, ik denk dat ik het onbewust wel doe. Alleen is het niet zo dat het een geschreven regel is.
	Alruna methodiek	D2	Wij willen juist werken met om een Alruna methodiek te ontwikkelen, dat is ons streven

	Momenteel tegen aanlopen	D2	Dan gaan we dat in een casusbespreking behandelen, met zijn allen. Iedereen heeft wel een expertise op een bepaald gebied de een weet meer dan de andere, daar proberen wij een oplossing voor te vinden
	De-escalerend werken	C5	De-escalerend werken bijvoorbeeld. Dat is wel eentje die ik erg toepassen. Niet de confrontatie aangaan, maar juist de-escalerend werken. Op die manier kom je veel verder.
	Logisch nadenken	D6	Ik heb geen namen van methodieken of zo. Het is euhm, eigenlijk als ik kijk wat ik heb geleerd op school, wat ik meebreng naar het werk qua levenservaring. Dan vallen de boeken bijna allemaal weg, dan ga je een praatje met de cliënt, echt vanuit de levenservaring. Logisch nadenken, niet een bepaalde systematiek of zo.
	Weinig ervan af weten	C8	Wij weten alle drie nog weinig van af, van het brede
	Vanuit gevoel	C8	Ja ik werk heel erg vanuit mijn gevoel
	Organisatie niveau	C10	Als je kijkt op organisatie niveau, want je hebt meerdere lagen binnen een

			organisatie. Dan heb je andere normen en methodieken die relevant zijn bijvoorbeeld ISO gecertificeerd zijn.
D. Toepassen methodieken	Doelen bespreken	D1	Kijk we hebben elke maand bespreek je de doelen met de cliënt en dan kijk je ook naar die acht fasen en die ga je stuk voor stuk af en die pas je aan op de doelen en dat is eigenlijk een beetje wat je doet.
	Doelen opstellen	D3	Dat zijn dus de acht fasen van ieder zijn leven. De acht gebieden. Aan de hand daarvan gaan we dat langs, bij de intake al. Van hoe zit het met de huisvesting? Moeten we hier iets mee doen? Elke jongere die bij ons komt, op de groep woont, heeft als doel dat hij zelfstandig wil gaan wonen. Dus dan moet diegene worden ingeschreven bij een woningcorporatie of iets dergelijks. Zo ga je al die gebieden bij langs en daar vloeien dan doelen uit. En uit die doelen vloeien dan weer acties. Die acties daar mogen de begeleider en de cliënt dan mee bezig
	Doelen opstellen	D5	Dat zijn acht levensgebieden namelijk: huisvesting, financiën,

			functioneren etc. Onze gedragsdeskundige heeft een intake met de cliënt en gaat dan samen met de cliënt hulpvragen neerleggen. En die worden dan op de cliënt aangepast.- Er wordt eerst duidelijk gevraagd naar informatie. Waaruit blijft dat hij dat moet doen en hoe dat voor hem het beste werkt. Dus op die manier wordt er wel specifiek gekeken wat iemand nodig heeft en of dat haalbaar is. Ze krijgen een begeleidingsplan op basis van die leefgebieden. En wij gaan dan elke maand of afhankelijk van hoe vaak ze dat willen de leerdoelen bespreken. Bij de ene cliënt is dat 1 keer in de maand en bij de andere 1 keer in de twee weken zitten. En dan gaan we kijken of hij vooruit is gegaan of dat hij ergens in is blijven hangen. En vervolgens gaan we hier en daar wat aanpassen zodat hij het wel haalt.
	Doelen opstellen	D4	Ja, we hebben acht leefgebieden. Praktisch functioneren, lichamelijk

			functioneren enzovoort. En daar worden dus doelen bij gesteld. En soms komt het voor dat je bij het psychisch functioneren geen doel hoeft op te stellen, omdat daar voor de rest geen probleem ligt.
	Eigen kracht	D4	Wat ik heel belangrijk vind en wat mijn kracht is, dat is rust. Bij de jongeren kan ik goed de rust bewaren en uitstralen. En rustig met ze praten. Ik denk dat dan mijn methode is om met de jongeren om te gaan. Als dat al een methode is.
	Regie bij de cliënt laten	D4	Ik laat de regie bij de cliënt, omdat het jongeren zijn. Wij begeleiden ze naar een eigen bestaan en dan vind ik dat je ook wel wat mag verwachten van hen.
	Eigen ervaring	C5	Mijn ervaring als hulpverlener neem ik wel mee. Dit is geen methodiek.
	In gesprek met de client	C6	Dus ja je gaat met iedereen afzonderlijk in gesprek en je kijkt waar je wat uit kunt halen, waar je wat neer kunt leggen waar ze wat mee kunnen.
	In gesprek met de client	B7	Rekening houden met andere normen en waarden. Dat wat voor mij normaal is

			hoeft voor een ander niet normaal te zijn, de dialoog aangaan en gesprekken open blijven houden.
	Acht leefgebieden rekening houden	D7	We werken met die acht levensgebieden. Daarin komt ook een stukje interculturele hulpverlening naar voren. Cliënten kunnen dan aangeven of ze daar iets mee willen. Dat wordt ook opgenomen in het begeleidingsplan. Daarnaast de andere 7 levensgebieden waar wij dus ook rekening mee houden in de begeleiding.
	Niet jezelf erin betrekken	B8	oplossingen zoeken. Maar dan in hun gedachtes, niet in mijn gedachtes. Je kan wel dingen van jezelf erbij doen, maar je moet wel heel voorzichtig zijn wat je zegt.
	Aanpassen	D8	Nee, maar ik pas mij wel aan de situatie. Ik ben niet iemand die volgens een boekje gaat werken, zo van ik kom bij die cliënt binnen en ik heb dit in mijn hoofd zitten en dit ga ik er wel in drukken of zo. Nee want je hebt mensen die zo slecht in zijn vel zit, je hebt een planning met iemand van dat gaan we dinsdag doen. Maar je kan er ook wel binnen komen en dan

			gaat het helemaal niet door, ja dat is omschakelen in je aanpassen denk ik. Ik doe ook wel heel veel met collega's
	Geschiedenis cliënt	B9	Ja, ik heb een cliënt hij is heel beschermd opgevoed. Hij heeft zelf last van adhd en klassiek autisme. Sowieso die combinatie is heel erg lastig voor een cliënt. Hij is heel beschermd opgevoed. Heel slim. En tegelijk, dat maakt ook dat hij die autoriteit van thuis heeft overgenomen, dat maakt ook dat hij zich zo ook gedraagt. Hij gedraagt zich nu ook autoritair. In de zin van dat hij zijn gelijk wil halen, eigenlijk overal niet mee eens, hij ziet altijd wel een stapje hoger. Ik weet dat het bij hem heel erg weg komt van zijn ouders. Voor mij is het heel erg van belang dat ik in zijn geschiedenis duik, hoe hij is opgevoed en waarom hij zich op deze manier profileert.
	Uitschrijven	D9	Ja het uitschrijven gebeurd in reportagestijl. Eigenlijk als ik een gesprek heb gehad, weerleg ik het gesprek woord voor woord. Hoe hij reageert en hoe ik

			weer reageer. Zeg maar uitschrijven van het gesprek. Gewoon heel gedetailleerd.

Welke competenties beschikken de medewerkers van stichting Alruna omtrent interculturele hulpverlening?

Label	Sublabel	Fragmentnummer	Tekst
Competenties van interculturele hulpverlening	Rust	E1	Zelf blijf ik heel rustig ik laat diegene eerst uitpraten en wanneer iemand rustig is kan je diegene erop aanspreken.
	Rust	E4	Wat ik heel belangrijk vind en wat mijn kracht is, dat is rust. Bij de jongeren kan ik goed de rust bewaren en uitstralen. En rustig met ze praten. Ik denk dat dan mijn methode is om met de jongeren om te gaan
	Rust	E5	bijvoorbeeld een bepaalde rust over je heen hebt, dan kom je ver bij een bepaalde categorie cliënt
	Feitelijk	E1	Ik blijf vaak heel feitelijk. Niet op de emoties, maar heel feitelijk, want wanneer je op de emoties gaat zitten dan kun je een gevoelige snaar raken, wanneer je iets feitelijks zegt dan kan je diegene daarop ook aanspreken

	Geen weet van competenties	E1	Omdat ik het nog niet zo weet, dan zou ik echt iets van een voorbeeldje erbij moeten hebben van wat zijn nou ook al weer die competenties.
	Geen weet van competenties	E8	Ik zou het echt niet weten
	Bewustzijn referentiekader	E1	Ik denk wel dat je rekening moet houden met de verschillende culturen. En dat hoeft niet zo zeer op geloof te zijn, maar gewoon dat ieder mens anders is
	Bewustzijn referentiekader	E2	Bewustzijn van je eigen ik zijn, wie ben jij eigenlijk, voordat je een ander mag vragen om bijvoorbeeld je aan te passen om aan te passen aan de norm moet je wel weten wat de norm is, veel mensen zijn zich daar niet eens van bewust. Voordat je iemand mag vragen, bijvoorbeeld, fatsoenlijk Nederlands te praten, moet je zelf ook eigenlijk je taal goed leren kennen. Voordat je iemand erop kan wijzen van wij doen het in Nederland zo en zo, dan moet je eerst weten hoe wij het doen in Nederland. Vaak kunnen mensen dat

			zelf niet eens, bewust zijn van jezelf, bewust zijn van je handelen. Elke individu als een individu behandelen.
	Bewustzijn referentiekader	E3	Je moet weten dat bepaalde waarden die voor mij belangrijk zijn, niet voor jou belangrijk hoeven te zijn
	Bewustzijn referentiekader	E3	Het heeft altijd invloed, maar zo gauw je bewust ben van die invloed, dan kun je proberen die invloed minder te maken
	Bewustzijn referentiekader	E4	Vooraf het rekening houden met de achtergrond van de cliënt. Niet zo zeer je eigen normen en waarden, maar ook luisteren naar de normen en waarden van de cliënt.
	Bewustzijn referentiekader	E9	Je eigen normen en waarden, die doen er eigenlijk even niet toe zodra je met een cliënt praat. Je moet jezelf uitzetten om een cliënt individueel te kunnen helpen
	Bewustzijn referentiekader	E10	zelfbewustzijn bij jezelf, maar ook kennis van zaken hebben.
	Niet stereotyperen	E2	Niet stereotypering doen bijvoorbeeld. Alle Marokkanen zijn moslims, nee er zijn ook veel Marokkanen met joodse

			achtergrond. Alle turken zijn moslims, nee helemaal niet, dus je moet af van die generalisatie, van die stereotypering,
	In gesprek blijven	E3	Je moet constant in gesprek blijven met de cliënt
	Openheid	E4	Ik vind het stukje openheid naar de cliënt ook belangrijk. Ik ben ook van mening dat jongeren je dan ook weer sneller gaan vertrouwen.
	Eerlijk zijn	E5	eerlijk zijn
	Betrouwbaar	E5	betrouwbaarheid voor je cliënten. Dus wat jij zegt, moet je ook doen.
	Vertrouwen	E8	Vertrouwen
	Empathie	E6	Empatisch vermogen moet groot zijn
	Empathie	E7	empathisch vermogen hebben
	Luisteren	E6	Goed kunnen luisteren
	Luisteren	E7	communicatief vaardig, luisteren, actief luisteren,
	Observeren	E6	goed kunnen observeren. Analyseren en toepassen
	Humor	E8	stukje humor

	Open-minded	E9	Wat ik vooral vind is dat je open-minded moet zijn
	Open-minded	E10	Open minded
Communicatieve barrières.	Normen en waarden	F1	Het kan zijn geloof, normen en waarden dat die anders liggen. Dat zijn voornamelijk de dingen die je tegen komt waar je weleens wrijving in hebt zeg maar.
	Culturele achtergrond	F2	En niet alleen talige barrières, maar ook taal, bevat ook een culturele lading als ze de culturele lading missen dan ontstaat er heel gauw miscommunicatie.
	Culturele achtergrond	F10	Er kwam een jongeman binnen met een bepaald geloof. Die had meteen al problemen om met vrouwen te werken en nam hun niet serieus. Met de kennismaking sluit ik wel aan, dat is het primaire proces. En toen trok die jongeman direct naar mij toe, geheel onterecht eigenlijk. En dat zie je terug in de communicatie. Mijn vrouwelijke collega praatte met hem en hij praatte met mij. En toen werd er dus langs elkaar heen gepraat. Toen gebeurde er wel iets in de communicatie

	Non-verbaal	F1	Ja. Het kan zijn, door de manier hoe iemand reageert, bij voorbeeldrollen met de ogen, middelvinger, allemaal dat soort dingen
	Non-verbaal	F9	Vooraf non-verbale communicatie, cliënten zijn daar heel gevoelig voor. Dus als een cliënt heel agressief gaat zitten zijn, en ik met mijn handen over elkaar ga zitten zo van kom nou maar even. Zal de agressiviteit alleen maar maar gaan stijgen
	Niet begrijpen	F1	Dat je gewoon niet begrijpt wat die ander bedoelt. Niet zo zeer in het werk zelf
	Taalbarrières	F2	Taalbarrières. Niet alleen met met mensen die uit een ander land komen, maar je hebt ook hier tukkers die Twents praten en die heel slecht Nederlands praten of vertikken om dit te doen. Daar heb je problemen mee, maar vooral met mensen uit andere landen.
	Geen hulpmiddelen	F1	Nee niet zo zeer
	Geen hulpmiddelen	F6	nee.
	Tolk	F1	Nee dat heb ik in dit werkveld nog niet meegemaakt,

	Tolk	F3	We hebben één cliënt gehad, en daar sprak de familie, alleen haar broer sprak Nederlands. Haar ouders niet. En toen hadden we een begeleider erop die zelf Turks sprak. Dus dat kwam dan wel goed. Of Ali spreekt soms iets in als er wat vertaald moet worden
	Geen gesprekstechniek	F2	Geen bepaalde gesprekstechnieken
	Geen gesprekstechniek	F8	Nee.
	Geen gesprekstechniek	F3	Er kwam een jongeman binnen met een bepaald geloof. Die had meteen al problemen om met vrouwen te werken en nam hun niet serieus. Met de kennismaking sluit ik wel aan, dat is het primaire proces. En toen trok die jongeman direct naar mij toe, geheel onterecht eigenlijk. En dat zie je terug in de communicatie. Mijn vrouwelijke collega praatte met hem en hij praatte met mij. En toen werd er dus langs elkaar heen gepraat. Toen gebeurde er wel iets in de communicatie. Nee, we hebben daar niet echt beleid op. We kijken wat er dan in die situatie voor handen ligt. En dan

			zetten we er een actie op zeg maar. Dat is soms moeilijk om beleid te maken op dingen, omdat de situatie niet vaak voorkomt. Of de situatie is te specifiek.
	Goed luisteren	F8	maar het allerbelangrijkste is gewoon goed luisteren naar de client. Echt goed luisteren en laten zien dat je hem serieus neemt dat er ook echt naar hem geluisterd wordt,
	Goed luisteren	F10	Op het mens tot mens vlak, daar ga je dan een periode vrij blijven met elkaar in contact. Het is functioneel om elkaar op meerdere lagen te kennen. Dat vind ik wel belangrijk om dat op die manier te doen.
	Netwerk gebruiken	F2	Ja, waar het kan en waar het nodig is. Vooral waar het kan. Met onze doelgroep is het zo veel cliënten niet voor niets geïndiceerd zijn. Vaak hebben ze hele slechte band met hun familie/gezin. En hebben ze bewind voering of mentorschap.
	Netwerk gebruiken	F5	k heb het nog niet in de praktijk meegemaakt, maar ik

			had het wel kunnen doen
	Netwerk gebruiken	F9	Jazeker, ouders soms
	Geen moeite mee	F4	Nee, ik heb daar eigenlijk geen moeite mee. En ook geen problemen gehad op de groep
	Niveau	F5	Communicatieve barrières zijn er zeker. Daarnaast heb je ook nog te maken met niveau. De ene dag gaat dit makkelijker, dan de andere dag.
	Niveau	F8	Dat ze dingen niet snappen
	Collega's als hulpbron	F5	Ja, mijn collega's. En als ik er dan niet uit kom mijn leidinggevende
	Collega's als hulpbron	F6	Maar op een gegeven moment is dan de maar wel vol, dan stap ik hier naar toe, het kantoor. Dan zeg ik tegen 1 van de managers, kom er maar eens een keer bij voor een gesprekje, want het maakt toch vaak meer indruk omdat je zelf al elke dag met die jongen bezig bent
	Collega's als hulpbron	F8	Dus daarom heeft een ander hem overgenomen, een mannelijke collega

	Collega's als hulpbron	F9	Nou op het moment zelf, als iemand het zelf aangeeft. Als hij het niet prettig vindt om met een vrouw te zitten, op dat moment kan ik niet anders dan terugtrekken en accepteren en te respecteren. Vanuit daaruit in gesprek gaan met collega's, hoe nu verder. Ik zal wel degelijk de begeleiding stoppen, om iemand anders niet nog verder in die ongemakkelijkheid te helpen zeg maar. Je zit toch in zijn huis zeg maar.
	Onrespectvol gedrag	F6	onrespectvol gedrag middels schelden
	Rustig blijven	F6	Dan is het maar altijd de kunst om rustig te blijven, want af en toe ben je het zo zat omdat je het zo vaak naar je hoofd geslingerd krijgt
	Rustig blijven	F6	Heel rustig, hoe meer ik mijn stem ga verheffen hoe meer hij tegen het plafond gaat zitten. Ze voelen zich dan snel aangevallen
	Rustig blijven	F8	Ik denk dat ik dan wel voorzichtiger ben dan ja, en vooral als je dan de achtergrond ook weet dat hij dan moeite met mij heeft. Niet als persoon denk ik, maar is een

			cultureel stukje. Ja ik ben daar wel voorzichtig in.
	Niet persoonlijk	F9	ik neem het sowieso niet persoonlijk
	Uit de hand lopen	F6	Laatste keer toen liep het dus heel erg uit de hand, toen heb ik hem gewoon vastgegrepen
Referentiekader hulpverlener.	Jezelf zijn	G1	Ja, je bent jezelf en je hebt een eigen inbreng en een eigen visie
	Principieel	G6	Ik ben principieel in waarden en normen, ouderwets misschien
	Betekenis referentiekader onbekend	G5	Wat bedoel je daarmee
	Betekenis referentiekader onbekend	G8	Wat is referentiekader allemaal, wat houdt dat in?
	Betekenis referentiekader onbekend	G9	Wil je mij eventjes euh.
	Wennen	G1	Ik moet wennen aan de manier van begeleiden, hun moeten wennen aan mijn manier van begeleiden. En je komt vanzelf wel tot een tussenweg en dat kan in de vorm van praten.
	Direct zijn	G1	Het kan ook zijn dat ik heel direct ben
	Ervaring	G2	Het feit dat ik zelf uit een afwijkende

			achtergrond kom, maakt het voor mij makkelijker om mensen met een ander referentiekader beter te begrijpen. Want ik heb al die fases zelf ook meegemaakt/ doorgemaakt.
	Ervaring	G7	Ik merk wel dat in gesprekken die ik heb met cliënten dat ik voorbeelden aandraag uit andere praktijksituaties of uit mijn eigen ervaringen dat ze het meenemen in de zin van of het bij hun blijft hangen dat ze er later op terug komen of dat ze er daadwerkelijk iets mee doen dan ben ik al gelukkig.
	Ervaring	G10	Zo heb ik bijvoorbeeld gezegd: misschien is het niet verkeerd om met het team een moskee of een kerk in te gaan. We hebben ook cliënten die zijn moslim, christelijk of joods. Dan heb je het er niet alleen over, maar dan zie je het ook. Als een cliënt bijvoorbeeld zegt dat hij eerst naar de moskee gaat en daarna wel komt. Dan weet je ook wat hij daar doet. En dan kan je erachter komen dat het bijvoorbeeld best wel intensief is wat hij daar doet.

	Eigen normen en waarden opzij zetten	G3	Dus dan laat je dat eigenlijk gewoon links liggen? De zelfontplooiing is voor de cliënt niet belangrijk, maar voor jou wel. Vanuit je eigen referentiekader vind je dat belangrijk. En in begeleiding van de cliënt doe je daar niks mee
	Eigen normen en waarden opzijzetten	G6	Maar ik probeer ze niet mijn normen en waarden op te leggen. Omdat ik weet dat ze soms heel streng zijn
	Eigen normen en waarden opzijzetten	G4	Het idee geven dat ik hun begrijp. Je eigen normen en waarden toepassen. Toch denk ik dat je dat altijd wel een beetje doet, omdat je het goede voorbeeld wil geven en moet laten zien hoe het wel moet
	Eigen normen en waarden opzijzetten	G7	Ik ben niet in de positie om anderen van mijn normen en waarden te overtuigen. Hij heeft zijn waarden en normen en ik die van mij en het mooie is als wij die samen kunnen voegen. Ik ga niet zeggen nee dat van jou is meer of minder waard dan dat van mij, absoluut niet.
	Eigen normen en waarden opzijzetten	G8	Ik was eerder wel stilliger in mijn mening, maar dat kun

			je niet meenemen in je werk.
	Eigen normen en waarden opzijzetten	G10	Wat ik wel probeer daar bewust van te zijn. Je bent je bewust van je sterke en mindere kanten. Je bent niet moeilijk om dat bespreekbaar te maken om daar open over te zijn. Waardoor je dus niet op je eilandje blijft zitten. Je staat wel open voor andere input en andere dingen.
	Niet bewust mee bezig	G6	Nee ik geloof niet dat ik er echt bewust mee bezig ben
	Analyseren		Dat ik snel tussen de regeltjes in kan lezen. Als iemand boos is, dat er iets achter zit. Als iemand kwetsend in bewoordingen is, dat er zelf angst achter zit.
Referentiekader cliënt.	Tijd geven	H1	je moet aan elkaar wennen en de ene cliënt is gewoon heel anders dan de ander
	Tijd geven	H3	Als jij vindt dat een cliënt psychische problematiek heeft. En de cliënt ziet dat niet of wil daar niks mee doen. En wil het daar niet over hebben. Dan kan ik dat wel heel belangrijk vinden, dat die daar dan mee aan de slag gaat. Maar dan gaat

			dat gewoon niet gebeuren. En ik vind dat wel moeilijk. Het lijkt mij een van de belangrijkste dingen dat iemand goed in zijn vel zit. Maar goed als de cliënt niet over zijn verleden wil praten, of daar niet aan wil werken. Dan moet je dat op dat moment laten liggen. Misschien dat je daar later wat mee kunt, maar op dat moment moet je het laten liggen. Dan moet je je gewoon op andere dingen focussen.
	Tijd geven	H10	Net was er een jongeman hier. Daarom waren wij wat later, omdat hij even in en uit kwam lopen. Hij moet heel duidelijk afgebakend worden, maar tegelijkertijd speelt er ook wat heftigs bij hem
	Onderlinge verschillen	H1	Dat de ene gewoon heel anders is dan de ander en daar ontstaan conflictsituaties
	Bewustzijn verschillen	H2	Het referentiekader is eigenlijk wie iemand is. Hoe die is opgegroeid, hoe die is opgevoed etc. Als je dat haarfijn een overzicht ervan hebt. Dan kan je die persoon veel makkelijker

			benaderen. Veel makkelijker een vertrouwensband ermee opbouwen en van daaruit veel betere hulpverlening op toepassen
	Egoïstisch	H8	Hun hebben allemaal natuurlijk een klein wereldje, een ander boeit ze niet. Ze zijn best wel heel erg egoïstisch natuurlijk
	Verleden	H9	Wat ik net al zei, verleden van de cliënt is allesbepalend voor hoe ze nu in het leven staan. Of ze nu in staat zijn om veranderingen door te maken, of dat het nu te vroeg is, dat het een kwestie is van stabiliteit.
	Grenzen stellen	H10	Dan is vanuit zijn beweegwereld heel urgent. We moeten hem begrenzen, maar tegelijkertijd moeten het ook vanuit zijn beleefwereld bekijken. Dus ik heb hem echt 2 of 3 minuten hier gehad, en toen ging het echt van goh wat is er. Ik zeg: volgens mij is dit belangrijk. Toen zei hij: ja, zeker. Nou dan wil ik er de tijd voor nemen zei ik, dan wil ik het niet tussendoor doen, want dan moet ik jou afkappen. Dan heb ik mijn grens aangegeven, maar heb

			ik ook begrip getoond en hem gehoord. Dus dan houd je rekening met zijn beleefwereld en referentiekader zonder dat je jezelf te kort doet. Dit is bewustwording. Dit moet je blijven doen. Daar moet je je team in scherp houden
Verschillen tussen begeleider en cliënt.	Niet specifiek bewust	I1	Ik ga daar niet specifiek bewust over nadenken
	Achteraf denken	I1	Het is vaak dat ik achteraf denk van he dat heb ik zo gedaan of misschien van dat moet ik zo aanpakken
	Aanpassen niveau	I1	Ik kan bijvoorbeeld goed tekenen en dan teken ik iets met iemand uit zet ik het op papier en dat is vaak voor iemand duidelijker. Vanuit papier gaan we praten
	Aanpassen niveau	I4	Als je soms iets moet doen terwijl een jongere daar anders tegen aan kijkt, dan is dat niet per se fout.
	Aanpassen niveau	I8	Je past je aan, aan de cliënt.

	Grenzen stellen	I2	Je moet duidelijk maken allereerst, dat je hulpverlener bent en dat de cliënt, hoe negatief het ook klinkt, hulpbehoevend is. Dat moet je duidelijk maken om te voorkomen dat er bepaalde grenzen overschreden worden
	Grenzen stellen	I10	Je kan niet blind en altijd iemands referentiekader respecteren. Het is ook van dit is jouw referentiekader en dit is mijn referentiekader. En we hebben wetten en regels, waarden en normen. Dat moeten we allemaal samen brengen
	Gelijkwaardig behandelen	I2	Je moet eigenlijk het gevoel geven van als mens ben je gelijk,
Vertrouwensrelatie.	Niet te snel gaan	J1	Dat je niet te snel wilt gaan
	Niet te snel gaan	J3	Dat je dus niet te moeilijke woorden gebruikt. En soms belangstelling toont die hij/zij belangrijk vind. Waar je zelf eigenlijk niets mee hebt, maar dat is wel belangrijk voor de band
	Niet te snel gaan	J5	Vertrouwen is een lastig woord he. Het kan jaren duren voordat iemand je vertrouwt

	Niet te snel gaan	J6	Dit gaat heel voorzichtig en heel langzaam. Vooral niet over de grenzen van de cliënt heen gaan, zijn vaak heel kwetsbaar. Veel positieve aandacht geven, meeste cliënten komen uit negatieve sfeer
	Niet te snel gaan	J8	Aan hun tempo
	Niet te snel gaan	J10	Als je aan het begin zit dan is het gewoon acclimatiseren
	Serieus nemen	J2	Laten merken dat je de cliënt serieus neemt. Dat is heel erg belangrijk anders vertellen ze echt niet het ware verhaal. Behandel ze als individu, serieus nemen, als ze iets te vertellen hebben serieus naar luisteren, en desnoods verdiepende vragen stellen
	Betrokkenheid	J3	Dus als ze hier op gesprek komen, probeer je te weten wat er speelt. Hoe de zorg loopt en de actuele dingen. Kijk als jij die weet zeg maar, dan scheelt het alweer een stuk. Dat praat wat makkelijker. En dan heeft de cliënt het gevoel dat je echt betrokken bij hem bent
	betrokkenheid	J5	Maar het is wel belangrijk hen het

			gevoel te geven dat je er voor hun bent.
	Niet veroordelen	J4	eel praten. Laten zien dat ik niet veroordeel. Ik denk dat dat de basis is. En dat groeit dan op gegeven moment. Dat heeft bij mij altijd wel geholpen. Als ik kijk naar de jongeren kan ik wel zeggen dat ze mij vertrouwen
	Niet veroordelen	J7	ik wil namelijk onbevooroordeeld een gesprek in gaan
	Betrouwbaarheid	J5	Hierin is betrouwbaarheid en eerlijkheid belangrijk
	Betrouwbaarheid	J9	Dan is het van belang dat je aan je afspraken houdt
	In gesprek gaan	J6	Proberen uit te leggen, uit te zoeken samen, maar ook uitleggen waarom
	In gesprek gaan	J9	Er is echt niets wat de meeste cliënten met mij niet kunnen bespreken. Zelfs de meest intieme zaken.
	Eerlijk	J7	Je vertelt wat je wilt vertellen, wat je niet wilt vertellen hou je voor je. Ik vind dat ik altijd oprecht en eerlijk ben, dat spreek ik ook uit.
	Eerlijk	J9	Ik heb het gevoel, wel heel erg open. Als ik iets niet snap, dan zeg ik ook dat ik het niet snap. Dus gewoon heel open en eerlijk.

	Terugval	J8	Soms ga je weleens 10 vooruit en 30 terug, dat vind ik soms weleens lastig
	Open-vragen	J9	Open vragen stellen.
	Niet bewust	J9	Ik denk dat je onbewust heel erg veel rekening houdt met dingen, maar alleen bewust niet zo zeer
	Eerste contact	J9	Eerst contact is dus ontzettend van belang, als je dat hebt gewonnen is het in mijn ervaring dat het wel goed komt
Cultuur stichting Alruna.	Goede samenwerking	K1	Ik denk dat dat heel goed samenwerkt, juist leuk cultuur verschillen. We gaan dat nog ontdekken met elkaar, in ieder geval het plan is om van elkaar een beetje ook die dingen
	Voor elkaar klaarstaan	K5	We kunnen alles tegen elkaar zeggen en we staan altijd voor elkaar klaar. En dat weten we.
	Accepteren elkaar	K7	We zijn allemaal onszelf en accepteren en respecteren elkaar dat maakt wel, vind ik zelf, dat we een vet fantastisch team hebben waarin alles bespreekbaar is, niks is te gek.
	Alles tegen elkaar zeggen	K8	Ik kan eigenlijk wel alles tegen mijn collega's zeggen.
	Kán negatief uitpakken	K1	Het kan soms weleens zijn dat het of juist heel positief uitpakt of

			juist negatief. In de zin van dat je de ander niet begrijpt en vooral naar normen en waarden
	Geleerd bewustzijn van cultuur	K2	Wij merkten al heel snel dat ze waren zich niet bewust van hun eigen culturele identiteit, pas naar mate wij over interculturalisatie begonnen te praten toen beseften zij zich pas dingen. Een collega zei he ik heb precies wat jij vertelt meegemaakt toen ik van de andere kant van het land naar Twente kwam. Als Nederlander werd van mij verwacht dat ik me moest aanpassen
	Geleerd bewustzijn van cultuur	K10	We hebben enige tijd geleden is een medewerker begonnen met wat presentaties intern om daar wat meer inzicht in te geven. Maar toen zag je al, vanaf de eerste presentaties, die komt daarvan, die komt uit het westen en die komt weer ergens anders vandaan. In de presentatie werd een casus besproken en iedereen gaf dan zijn mening daarover. Daar zag je heel mooi hoe iedereen vanuit hun eigen invalshoek keek en daarmee

			omging. En de ene collega was wat verbaasder dan de ander, maar er gebeurde wel iets in het team. Iets ander is dat de ene collega een cliënt wel een hand geeft en de andere weer niet. Het valt op in zo'n team dat iedereen anders interpreteert, en dat hadden we ook verwacht. En vervolgens heb je het er dan met elkaar over
	Niet bewust	K1	In je achterhoofd houd je dat dan, ik ben er nog niet bewust mee bezig van oké nu moet ik zo en zo handelen.
	Meer in gesprek gaan	K2	Daar komen we pas achter als we met elkaar in gesprek gaan en elkaar laten zien wat wij allemaal zien. Als een cliënt een probleem benoemt, dan kijken wij vanuit ons oogpunt en dan zien wij eigenlijk wat we kunnen zien en soms wat wij willen zien. Om te zien wat de cliënt ook ziet, moet je in gesprek met de cliënt, hem ruimte te geven om te vertellen wat hij ziet, hoe hij zich voelt, hoe hij bepaalde dingen ervaart, dan pas kom je erachter en krijg je wat breder beeld van

			de materie en als je dat niet doet, dan zie je alleen wat je kunt en wilt zien en dat is gewoon deze kant en de cliënt ziet de andere kant. Dan heb je onvoldoende input om een oplossing hiervoor aan te dragen
	Hetzelfde doel	K3	Ik denk dat wat ons allemaal verbind is dat we gewoon graag cliënten verder willen helpen in het leven. Hetzelfde doel
	Verbinding	K3	Wij komen eigenlijk allemaal van verschillende achtergronden. En dat merk je in de interesses die iemand heeft. Alleen al het feit dat er splitsers is tussen wel en niet rokers. Tijdens de vergadering moeten ze de parkeerschijf doen en dan roken ze een sigaretje. Ja, dat zijn al dingen die heel anders zijn. Die hun verbind. Dan praten ze met elkaar
	Miscommunicatie	K5	Nee, ik merk niet echt dat ik tegen dingen aanloop. Wel merk ik dat we wel eens een miscommunicatie hebben. Niet zo zeer dat ik daar last van heb, maar het is dan de manier waarom iets gaat. Dat moet dan anders.
Handvaten Alruna.	Mediatheek	L1	We hebben nu een hele mooie mediatheek

	ITA	L1	We zijn nu bezig om een ita, een intercultureel team en vandaaruit willen we gaan opbouwen.
	ITA	L3	Nou goed, we hebben nu dan die ITA. Dat zit nog in de opbouwfase. Ik weet daar ook nog niet veel van, maar ik denk dat het opzich goed is dat we Ali hebben
	ITA	L7	hij heeft een klein groepje opgericht met collega's en samengaan zij de verdieping opzoeken. Dat is meer hun afdeling, tuurlijk weten wij wel wat randzaken, maar echt de diepte als je daar mee over wilt weten.
	ITA	L10	Binnen het team wordt op verschillende wijze kennis gedeeld met elkaar. Zo is er een team opgesteld binnen de stichting die hier verdieping in zoekt.
	Weet niet	L4	Ik weet niet echt of ik handvaten heb binnen Alruna
	Ali	L7	Met name met Ali,

Ontbrekende factoren interculturele hulpverlening.	Kennis	M1	We zijn ons nu aan het verdiepen, al voorop, die weet al een heleboel meer dan dat wij allemaal doen. Alleen ja, we staan nog in een beginstadium en we gaan dat langzaam opbouwen
	Kennis	M2	We zijn in ontwikkeling, op dit moment is het zo, dat ik het meeste weet over de materie, dus zullen ze automatisch bij mij komen. Ik zeg ook niet dat ik alles weet. Maar dan zullen we samen kijken per geval of wij samen interventies kunnen ontwikkelen om dat ene geval op te pakken. Het is wel de bedoeling naar mate die ontwikkeling zich vordert dat ook andere collega's op een bepaald niveau komen
	Kennis	M3	Wij weten nog niet zoveel van interculturele hulpverlening.
	Kennis	M9	Ja, heb ik ook al opgenoemd tijdens een vergadering. Ik zou heel graag willen dat er cursussen komen, voor bepaalde stoornissen zoals OCD en autisme. Ik heb er soms te weinig verstand van

	Niets	M4	Er is niet iets wat ik zo kan benoemen
	Niets	M7	Voor nu wil ik even niks, de reden waarom is dat we de interculturele collega's hebben om een bepaald concept op te stellen en van daaruit wil ik kijken wat we nog missen en nodig hebben.
	Structuur	M5	Maar hier zit eigenlijk geen structuur in. Als je de deur open doet, denk je wauw, wat ziet dat er goed uit. Maar er wordt niet wekelijks gesport.
	Communicatie	M5	Dingen gaan uitschrijven. En dat nakomen. Doe wat je zegt en zeg wat je doet.
	Communicatie	M6	Beter communiceren met elkaar, vaak communiceren met elkaar. Terugkoppeling van gesprekken die op het kantoor worden gevoerd naar ons toe. Maar is ook een terugkomend item tijdens vergaderingen.
	Communicatie	M8	een stukje communicatie.
	Meer overleg	M8	Ja ik zou meer overleg willen, daar is te weinig tijd voor
	Intake concreter	M10	Ik zou willen kijken hoe we het nog concreter kunnen maken. Dus

			kennismaking, intake en doelen opstellen.
	Beleid	M10	Ik denk dat het beleid nu wel redelijk staat. Maar het beleid moet ook een vertaalslag krijgen naar de praktijk. En dat merk je nu gewoon.

Deelvraag 3: wat vinden de cliënten van stichting Alruna van de interculturele hulpverlening?

Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
1. Keuze stichting Alruna	Slechte ervaring bij andere organisaties	N1	Ik woonde eerst bij een andere stichtingen waarbij ik slechte ervaringen had en via een vriendin van mij die bij Alruna woonde.
	Positieve verhalen stichting Alruna	N1	Ik hoorde ook verhalen van Alruna. Toen ben ik zelf in contact gekomen met een medewerker via die vriendin ook en zo is het balletje gaan rollen.
	Klik hebben	N2	Omdat ik bij Alruna gewoon een klik had wat ik bij een ander niet heb.
	Klik hebben	N6	Omdat ik meerdere opties heb bekeken en bij het gesprek van Alruna kwam ik er echt uit als ik een klik had. Ik voelde mij heel erg prettig met de mensen waarmee ik gesproken had.
	Vertrouwen	N2	Ik heb al heel veel begeleiders gehad

			alleen bij mij is het puur om vertrouwen. En ik heb er in vertrouwen er eentje nodig, en dat heb ik hier wel.
	Uit huis gaan	N3	Nou, niet per se gekozen, maar het was meer dat het toen beter was dat ik uit huis wegging.
	Vrijheid	N3	Ik ben iemand die wel graag zijn vrijheden heeft. En daar kwam Alruna het dichtbij. Ik kan doen en laten wat ik zelf wil.
	Beschikbaar	N4	Omdat het beschikbaar was.
	In de buurt	N5	Voor mij was het op dat moment wat makkelijk, omdat het bij mij in de buurt was.
	Omgeving	N5	En mijn omgeving zat zelf ook bij Alruna.
	Doorverwezen Cimot	N7	Het Cimot stuurde mij door, verwees naar Alruna en dat was zo'n beetje de enige optie.
2. Hulpverlening stichting Alruna	Communicatie	01	Ja, dat vind ik goed.
	Betrokkenheid	01	Bij Alruna als zij zagen dat het niet goed ging dat ze dan naar je toe kwamen en gewoon echt je behandelden als een persoon.
	Verwachtingen/tevreden	01	Soms zitten er wel eens gaten in. Maar dat heb je overal. Voor de rest is het niet heel veel anders dan dat ik in

			het begin verwacht had.
	Begrip	02	Hier nemen ze je serieuzer maar ook ze begrijpen je beter.
	Doen hun best/tevreden	02	Ze doen hun best.
	Tevreden	03	Ik vind het fijn Ik ben er erg blij mee. Het is gewoon goede hulpverlening en ze zitten niet te veel op je nek.
	Tevreden	04	Zoals het nu loopt vind ik het zelf heel erg fijn gaan.
	Tevreden	06	Ik vind het hele fijne hulpverlening.
	Behulpzaam	05	Ze zijn behulpzaam.
	Helpen	05	Ze proberen je ook echt te helpen met de dingen waar je tegen aan loopt.
	Geven advies	05	Ze geven je advies.
	Afhankelijk per begeleider	07	Dat is een beetje afhankelijk per begeleider.
	Vaste begeleider	07	Mijn vaste begeleider is heel beheerst, praat heel rustig en dat sluit heel goed bij mij aan.
3. Omgaan met onderlinge verschillen	Rekening houden	P1	Ja daar wordt rekening mee gehouden, tot op een bepaalde hoogte
	Denkwijze	P2	Ja, vooral om mijn denkwijze zo.
	Tegen elkaar in gaan	P2	Maar ook gewoon dat je tegen elkaar in kan gaan.
	Behandel met respect	P4	De verschillen tussen mij en de begeleiding. Ik heb sowieso niet zo heel veel. Behandel mij maar met respect en

			naar mijn leeftijd, dat vind ik goed.
4. Culturele achtergrond belangrijk	Rekening houden	Q6	Voor mij is het heel erg belangrijk, want is nogal op een heel emotioneel niveau.
5. Rekening houden met culturele achtergrond	Geen culturele achtergrond	R1	Ik heb geen culturele achtergrond. Dus daar kan ik niet heel veel over zeggen.
	Rekening met normen en waarden	R2	Vind ik goed gaan. Er moet veel overlegd worden, omdat je ook met meerdere in een huis zit. Er wordt met zoveel mogelijk waarden en normen rekening gehouden.
	Redelijk	R5	Ik vind dat ze daar wel redelijk mee om gaan.
	Rekening houden onderlinge verschillen	R6	Ik persoonlijk loop bijvoorbeeld met gender problematiek en daardoor heb ik een andere naam dan mijn geboortenaam. Begeleiding probeert daar ook rekening mee te houden door mij die naam te noemen. Door mij andere voorzetsel te geven zoals hij. Op die manier helpt mij dat heel erg.
	Rekening houden onderlinge verschillen	R7	Ik ben zelf dus vanuit een gesprek met de psycholoog ben ik een uitzonderlijk verbaal persoon die weinig met lichaamshouding doet en

			toonverheffingen. Ik doe heel veel met woorden op een beschrijvende manier. Dat is precies wat sommige begeleiders ook doen. Dat is een kwaliteit van hen als begeleider.
6. Wijze van communicatie	Concreet en duidelijk	S4	Ja, ik vind het goed. Het is vaak wel concreet en direct en lekker duidelijk.
	Prettig	S6	Wel prettig
	Fijn/ open	S6	Dat vind ik heel erg fijn bij Alruna, want het is vrij losjes.
	Begrijpelijk niveau	S7	Dat is wel op een begrijpelijk niveau.
7. Belangrijk aan communicatie	Open- en eerlijkheid	T1	Dat ze open zijn in wat ze doen en eerlijk zijn in wat ze doen.
	Uitleggen moeilijke woorden	T1	Ze gebruiken bijna geen vaktermen, als ze het wel doen, ik ben persoonlijk de domste niet, dus de meeste woorden ken ik dan ook wel. Maar als er een woord tussen zit dat ik niet ken dan leggen ze dat wel uit. Dan zeggen ze even dat omdat het makkelijkste is om dat te zeggen. Daarna proberen ze wel uit te leggen wat ze er precies mee bedoelen.
	Moeilijke woorden	T2	Ja dat heb ik weleens maar dan zeg ik, ik begrijp het.

	Moeilijke woorden	T3	Ik vind mezelf niet dom, dus ik begrijp het altijd wel als ze in vaktermen praten of met moeilijkere woorden.
	Goed luisteren	T4	Goed luisteren naar je problemen.
	Vertrouwen	T5	Stukje vertrouwen. Als ik wil praten dan wil praten over mijn problemen. En dan moet je natuurlijk wel iemand kunnen vertrouwen.
	Verwoording	T6	Goede verwoording
	Elkaar begrijpen	T6	Dat beide kanten goed begrijpen wat er gezegd wordt.
8. Tops voor de hulpverleners	Positieve ondersteuning	U1	Dat is dat ik als persoon wordt behandeld en dat ik ook behandeld naar de dingen die ik wel kan. Dat ze op een positieve manier, mij proberen verder te helpen met de dingen waar ik moeite mee heb.
	Contact met cliënten	U2	Ja, gewoon de contacten tussen cliënten.
	Hulp	U3	De hulp.
	Ervoor je zijn	U3	Dat ze ervoor je zijn
	Begrip hebben	U3	Begrip voor je hebben
	Luisteren	U3	Naar je luisteren
	Vrijheid	U3	Dat ze niet te veel bij je op de nek zitten.
	Tevreden	U4	Ik ben tevreden.
	Zelfstandigheid	U5	Ik denk dat hun sterkste punt is dat ze echt de cliënten helpen en dat ze uiteindelijk verantwoordelijk

			zijn. En minder afhankelijk van de begeleiding.
	Beschikbaarheid	U6	Ik vind het heel erg fijn dat ik op de begeleiding kan rekenen als dat nodig is.
	Sociaal vangnet	U6	Ik had zelf de leiding wel maar had constant een vangnet erachter. Dat is een heel erg prettig gevoel.
9. Tips voor de hulpverleners	Nieuwe begeleider	V3	Er is een nieuwe begeleider. En die kijkt soms niet verder dan zijn neus lang is.
	Niet te snel oordelen	V3	Dat hij eerst even rustig de tijd neemt om tegen dingen aan te kijken. En dan pas een oordeel te geven. In plaats van direct erop te gaan. Terwijl de situatie zich anders is dan hij denkt.
	Omgaan met privacy	V5	Ja, niet iedereen hoeft natuurlijk alles van mij te weten in huis. Daar mogen ze wel iets beter hun best op doen. Nou dan worden ze gebeld en dan blijven ze in de woonkamer zitten terwijl iedereen er omheen zit
	Onderlinge communicatie	V6	Dat begeleiding met elkaar moet communiceren, dat gebeurt dan minder, dat zorgt voor ons spanning in huis.
	Weekend begeleiding	V7	Ik denk dat ik meer begeleiding nodig

			heb. In het weekend bijvoorbeeld is dat er overdag eigenlijk twee uur lang aanwezig is en verder niet. En soms zijn heel veel momenten geweest dat ik heel verloren was in de avonden en de weekenden.
--	--	--	--

[Terug naar hoofdstuk 4](#)

Bijlage VII: Beoordelingsformulier

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport

Naam student					
Studentnummer					
Datum					
1 ^e Beoordelaar					
2 ^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden			Feedback		
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)=										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. <i>Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.</i> – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0–9	10–15	16–21	22–27	28–33	34–40	41–46	47–52	53–57	58–60