

Kijk me eens aan als ik tegen je praat!

“Een kwalitatief onderzoek bij de reclassering naar de invloed van cultuurverschillen op de communicatie tussen een toezichthouder/adviseur en een cliënt van buitenlandse afkomst.”

*Afstudeeronderzoek Nicky Kluijfhout - HZ University of Applied Sciences
In opdracht van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg*



Auteur: Nicky Kluijfhout

Course: Praktijkgericht Onderzoek 2 SW

Opleiding/groep: Social Work

Studiejaar/semester: Studiejaar 2018-2019, semester 8

Instelling: HZ University of Applied Sciences

Begeleidend docent: Leontine van den Hooven & Kevin van Gorkom

Plaats van uitgave: Vlissingen

Datum: 3 mei 2019

Versienummer: 1.0

Kijk me eens aan als ik tegen je praat!

“Een kwalitatief onderzoek bij de reclassering naar de invloed van cultuurverschillen op de communicatie tussen een toezichthouder/adviseur en een cliënt van buitenlandse afkomst.”

*Afstudeeronderzoek Nicky Kluijfhout - HZ University of Applied Sciences
In opdracht van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg*

Auteur: Nicky Kluijfhout

Plaats van uitgave: Vlissingen

Datum: 3 mei 2019

Studentnummer: 00070071

Studiejaar: 2018-2019

Semester: 8

Datum van voltooiing: 3 mei 2019

Studieonderdeel: Onderzoeksrapport

Begeleidend docent: Leontine van den Hooven & Kevin van Gorkom

Versie: 1.0

SAMENVATTING

Bij reclassering Nederland, unit advies-toezicht 1 te Middelburg is in de praktijk onderzocht in hoeverre cultuurverschillen invloed hebben op de communicatie tussen een toezichthouder/adviseur en een cliënt van buitenlandse afkomst. Hierbij is gekeken naar zowel de ervaringen van reclasseringswerkers als cliënten, de manieren van omgaan met verschillen door reclasseringswerkers en de wensen en behoeften van cliënten wat betreft interculturele communicatie. Door middel van dit onderzoek is tevens geprobeerd te achterhalen welke meerwaarde een multicultureel personeels-bestand hierbij zou kunnen hebben, aangezien (culturele) diversiteit momenteel een veelbesproken onderwerp is in de huidige maatschappij. Uit het onderzoek blijkt dat de bevraagde reclasseringswerkers, alhoewel in verschillende mate, vele cultuurverschillen merken in de communicatie met cliënten van buitenlandse afkomst. Deze zijn dan ook van invloed op de communicatie, waardoor de reclasseringswerkers zogenoemde culturele competenties in moeten zetten om met de verscheidenheid aan migratieachtergronden en culturen om te kunnen gaan. Wel worden de cultuurverschillen maar in enkele situaties als problematisch ervaren. Door de bevraagde cliënten worden vele verschillen gezien tussen hun eigen oorspronkelijke- en de Nederlandse cultuur, zij merken deze echter nauwelijks op in de communicatie met hun reclasseringswerker. De oorzaken hiervan kunnen liggen aan de grote mate van vernederlandsing van cliënten of aan de beheersing van culturele competenties door de reclasseringswerkers, die door beide respondentengroepen als goed worden beschouwd. Desondanks blijken er bij de reclasseringswerkers wel verschillen van meningen en manieren van werken te zijn wat betreft de culturele competenties, echter zijn alle respondenten het erover eens dat kennis van andere culturen en daarbij een persoonsgerichte benadering altijd van belang is. Door deze goede aanpak van de Nederlandse reclasseringswerkers ziet het merendeel van de respondenten geen grote meerwaarde in een multicultureel personeelsbestand. Enkel voor specifieke individuen zou het helpend kunnen zijn. Desondanks blijkt op basis van de resultaten, tips van cliënten en uit nadere analyse op basis van theoretische bevindingen dat er hier en daar nog wel winst valt te behalen. Aan het eind van het onderzoeksrapport wordt deze te behalen winst in de vorm van meerdere aanbevelingen beschreven, die handvaten voor reclasseringswerkers (en andere professionals) bieden ten behoeve van interculturele communicatie, welke een directe positieve invloed zullen hebben op de cliënten met een buitenlandse afkomst.

ABSTRACT

At the organization of probation in the Netherlands, advisory-supervision unit 1 in Middelburg, is investigated in practice in what extent cultural differences affect the communication between a supervisor/adviser and a client of foreign origin. Both the experiences of probation officers and clients, the ways of dealing with differences by probation officers and the wishes and needs of clients about intercultural communication were examined. Through this research, an attempt was also made to find out what added value a multicultural workforce could have in this regard, since (cultural) diversity is currently a much-discussed topic in today's society. The research shows that the interviewed probation officers, although to varying degrees, noticed many cultural differences in communication with clients of foreign origin. Therefore, these also have an impact on communication, so that probation officers must use so-called cultural competences to deal with the diversity of migration backgrounds and cultures. The cultural differences are, however, experienced as problematic in only a few situations. The surveyed clients see many differences between their own original and Dutch culture, but they hardly notice this in their communication with their probation officer. The reasons for this may be the large degree of Dutchization of clients or the management of cultural competences by probation workers, who are considered as good by both respondent groups. Even though there are differences of opinion and ways of working among the probation officers about cultural competencies, all respondents agree that knowledge of other cultures and a person-oriented approach is always important. Thanks to this good approach by Dutch probation workers, most respondents do not see any major added value in a multicultural workforce. Only for specific individuals could it be helpful. Nevertheless, based on the results, tips from clients and further analysis based on theoretical findings, it appears that there is still room for improvement. At the end of the research report this profit that can be achieved is described in the form of several recommendations, which provide guidelines for probation workers (and other professionals) for intercultural communication, which will have a direct positive influence on clients with a foreign background.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	1
2	Theoretisch Kader	3
1.1	Reclasseringswerk	3
2.2	Afkomst en criminaliteit	4
2.3	Cultuur.....	5
2.4	Culturele diversiteit op de werkvloer	6
2.5	Interculturele communicatie	7
2.6	Uitgangspunten voor het onderzoek.....	9
2.7	Topics.....	10
3	Methode.....	11
3.1	Onderzoeksstrategie.....	11
3.2	Dataverzamelingsmethode.....	11
3.3	Onderzoekspopulatie/-eenheden/respondenten	11
3.4	Soort steekproef	12
3.5	Onderzoeksinstrumenten/data-analyse	12
3.6	Betrouwbaarheid/validiteit/buikbaarheid	12
3.7	Operationalisatieschema	13
4.	Resultaten	14
4.1	Verloop van het veldwerk.....	14
4.2	Resultaten per topic	14
5.	Conclusies.....	21
5.1	Beantwoording deelvragen	21
5.2	Beantwoording hoofdvraag.....	23
6.	Discussie	24
6.1	Methodische discussie.....	24
6.2	Inhoudelijke interpretatie van de onderzoeksconclusies	25
6.3	Feedback opdrachtgever	27
6.2	Onderzoeksproces en eigen onderzoeksgedrag.....	27
7.	Aanbevelingen.....	28
7.1	Voor opdrachtgever	28
7.2	Voor vervolgonderzoek	29
	Bibliografie	30
	Bijlagen.....	32
1.	Feedback opdrachtgever	32
2.	Interviewvragen	33
3.	Transcriptie interview	34

1 INLEIDING

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in het kader van de opleiding Social Work van HZ University Applied Sciences te Vlissingen, in opdracht van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg.

Reclassering Nederland is een onafhankelijke stichting die zich inzet voor een veiligere samenleving door samen met politie, Justitie, gemeenten en gevangeniswezen criminaliteit te voorkomen en de kans op recidive¹ te verlagen (Reclassering Nederland, 2018). Op locatie Middelburg zijn momenteel 24 mensen als toezichthouder of adviseur werkzaam. Een groot deel van het werk van deze groep medewerkers bestaat uit het contact met cliënten, waarbij zij risico's en hulpbronnen van de verdachten en veroordeelden in kaart brengen en het gedrag van deze cliënten positief proberen te beïnvloeden (Reclassering Nederland, 2018). Het cliëntbestand van de reclassering kent een grote diversiteit², waardoor toezichthouders ook te maken krijgen met diverse migratieachtergronden en de daarbij behorende culturen.

Reclassering Nederland ondertekende op 21 juni 2017 het Charter Diversiteit. Dit houdt in dat de organisatie zich gaat richten op een actief beleid waarin het verhogen van culturele diversiteit in het personeel een belangrijke plaats heeft. Door middel van medewerkers met verschillende culturele kennis en (taal)vaardigheden hoopt Reclassering Nederland beter in te kunnen spelen op de diverse culturele achtergronden van cliënten (Nonnekes, 2017). De organisatie wil dus een groep medewerkers die de diversiteit van de samenleving weerspiegelt om het reclasseringswerk zo goed mogelijk uit te voeren en het voor zowel cliënten, opdrachtgevers en partners in de strafrechtketen prettig werkbaar te maken. Om dit mogelijk te maken heeft Reclassering Nederland drie doelen opgesteld (Nonnekes, 2017):

1. Het vergroten van kennis over het onderwerp bij medewerkers.
➔ Kenniskring met ambassadeurs uit de verschillende regio's.
2. Bewustwording bij medewerkers wat (het ontbreken van) culturele diversiteit kan bewerkstelligen.
➔ Landelijke bewustwordings- en voorlichtingscampagne en vaardigheidstrainingen.
3. Een daadwerkelijk meer divers samengesteld personeelsbestand.
➔ Het doel van Reclassering Nederland is om van 7,5% personeel met niet-Nederlandse afkomst in 2017 naar 20% in 2021 te gaan. Elke regio heeft de opdracht gekregen om een momentopname te maken van de diversiteit in het huidige personeel, een vast aanspreekpunt aan te stellen en een plan van aanpak te maken voor meer diversiteit.

Volgens unitmanager dhr. M. Verdonk wordt ook op unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg gestreefd naar een grotere culturele diversiteit in het personeel en is er sinds de doelstelling van 2017 extra aandacht voor. Desondanks heeft dit de afgelopen paar jaar nog niet tot een meer cultureel divers personeelsbestand geleid. Uit inventarisatie blijkt dat op dit moment 22 van de 24 (91,67%) medewerkers van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg van Nederlandse afkomst is, terwijl aan het cliëntbestand te zien is dat een groot deel van de cliënten van deze locatie een migratieachtergrond³ heeft (Statistische Informatievoorziening en Beleidsanalyse, persoonlijke informatie, 9 november 2018). Deze verhouding is dus niet in evenwicht. Het mogelijke gevaar is dat de cultuurverschillen tussen een toezichthouder/adviseur en een cliënt van buitenlandse afkomst zorgen voor miscommunicatie en onbegrip, waardoor het toezicht niet goed en effectief kan worden uitgevoerd en de kans op recidive minder goed teruggedrongen kan worden.

¹ Herhaling van het plegen van strafbare feiten (Lycaeus Juridisch Woordenboek, 2008).

² Overkoepelend begrip voor alle mogelijke verschillen die kunnen bestaan tussen mensen, bijvoorbeeld op het vlak van sekse, huidskleur, levensbeschouwing, moraal, afkomst, leeftijd, opleiding en geaardheid (Politieacademie, 2014).

³ Persoon die zelf in het buitenland is geboren of van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren (CBS, 2016).

Aangezien het personeelsbestand van unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg weinig culturele diversiteit kent, wil de opdrachtgever graag geïnformeerd worden of het gebrek aan culturele diversiteit in het personeel een negatieve invloed heeft op de communicatie met cliënten van buitenlandse afkomst en cultuur en dus ook op de kwaliteit van een toezicht of advies. En zo ja, welke invloed hebben deze cultuurverschillen op de uitvoering van toezichten en adviezen? Hiervoor is het van belang om te onderzoeken wat de toezichthouders en adviseurs van de unit doen om aan te sluiten bij deze cliënten. De belangrijkste vraag is echter hoe de cliënten met een buitenlandse afkomst en cultuur het contact met hun toezichthouder/adviseur ervaren. Ervaren zij überhaupt cultuurverschillen en zo ja, hoe merken zij dit? Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek worden aanbevelingen gegeven betreffende de interculturele communicatie van de toezichthouders en adviseurs.

Aan de hand van deze doelstelling is de volgende beschrijvende onderzoeksvraag opgesteld:
Welke invloed hebben cultuurverschillen op de communicatie tussen een toezichthouder/adviseur en een cliënt met buitenlandse afkomst binnen Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg?

Met de daarbij behorende deelvragen:

1. *Op welke manier(en) ervaren de cliënten van buitenlandse afkomst cultuurverschillen in de communicatie met hun toezichthouder/adviseur van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1?*
2. *Op welke manier(en) ervaren de toezichthouders en adviseurs van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 cultuurverschillen in de communicatie met cliënten van buitenlandse afkomst?*
3. *Hoe gaan de toezichthouders en adviseurs van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 om met cultuurverschillen in de communicatie met cliënten van buitenlandse afkomst?*
4. *Welke wensen en behoeften hebben de cliënten van buitenlandse afkomst wat betreft interculturele communicatie met hun toezichthouder/adviseur van unit Advies-Toezicht 1?*

Dit onderzoek is relevant voor Social Work, omdat de culturele diversiteit in de maatschappij alleen maar groter wordt. Uit onderzoek van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2018) blijkt dat één op de vijf Nederlanders een migratieachtergrond heeft. Dit betekent dat hulpverleners ook vaker te maken krijgen met cliënten met een andere cultuur en dat zij om moeten kunnen gaan met deze verscheidenheid. Door culturele verschillen kunnen gemakkelijk misverstanden ontstaan in gesprekken. Cliënten kunnen een andere manier hebben van communiceren en vragen stellen en een heel andere kijk op de wereld hebben. Ook gewoonten en behoeften kunnen verschillen. Dit maakt dat menig hulpverlener onzekerheid ervaart en/of moeite heeft om de juiste houding te vinden tegenover deze cliënten (Hoffman, 2003). In dit onderzoek worden zowel cliënten als hulpverleners(reclasseringswerkers) geïnterviewd om onder andere ervaringen, behoeften en huidige gebruikte interventies in beeld te krijgen. Aan de hand van deze resultaten wordt inzichtelijk wat cliënten belangrijk vinden wat betreft interculturele communicatie en worden aanbevelingen gedaan waarmee naast reclasseringswerkers ook andere hulpverleners (en werkgevers) handvaten krijgen om hun culturele competenties te versterken en de hulpverlening aan cliënten met een andere culturele achtergrond zo effectief mogelijk te maken.

In dit onderzoeksrapport zijn zeven hoofdstukken te vinden. Na dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk twee het theoretisch kader beschreven, waarin de bestudeerde literatuur door middel van kernbegrippen wordt toegelicht. Dit sluit af met een aantal uitgangspunten en een topiclijst. In het derde hoofdstuk wordt de methode van het project beschreven, de aanpak van het onderzoek. In hoofdstuk vier wordt het verloop van het veldwerk met de bijbehorende resultaten beschreven, met daaropvolgend in hoofdstuk vijf de conclusies. In hoofdstuk zes worden de methode, conclusies en het onderzoeksproces en -gedrag ter discussie gesteld. En tot slot worden in hoofdstuk zeven aanbevelingen gegeven aan de opdrachtgever en voor vervolgonderzoek.

2 THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk worden vijf kernbegrippen theoretisch beschreven die binnen het onderzoek centraal staan. Uit de kernbegrippen van de theorie zijn topics en subtopics voortgekomen die vervolgens hebben geleid tot interviewvragen. Deze zaken worden aan het eind van dit hoofdstuk weergegeven in een schema, samen met de belangrijkste uitgangspunten voor het onderzoek.

1.1 RECLASSERINGSWERK

Reclassering Nederland is één van de drie organisaties in Nederland die de reclasseringstaken voor volwassen uitvoert. Om het gewenste organisatiedoel te bereiken, brengen reclasseringswerkers risico's in kaart, proberen zij deze te verlagen en gedragsverandering bij cliënten te stimuleren. In de organisatie is dit onderverdeeld in verschillende taken, waaronder het adviseren aan justitie en het houden van toezicht (Reclassering Nederland, 2018).

2.1.1 Advies

Adviseurs stellen in opdracht van de rechter, officier van justitie of het gevangeniswezen een reclasseringsrapport op waarin de werker advies geeft over de strafvorm of het toekennen van vrijheden voor een verdachte of veroordeelde. Hiervoor neemt de adviseur de justitiële gegevens door en gaat met de cliënt in gesprek, waarbij de alle leefgebieden langs worden gelopen en de cliënt zijn/haar verhaal kan doen. Om meerdere perspectieven aan te horen, heeft de adviseur ook (telefonisch) contact met mensen uit de omgeving van de cliënt. Op basis van al deze informatie stelt de adviseur het advies op, overlegt deze in een rapportbespreking met de cliënt en brengt het daarna (aangepast) uit aan justitie. In het advies worden verschillende aspecten meegenomen, zoals het delict, oorzaken, relaties, houding en gedrag. Ook wordt gekeken welke risico's zorgen voor een kans op recidive en welke acties nodig zijn om ervoor te zorgen dat iemand niet nogmaals de fout ingaat. Deze acties vormen het strafadvies (Reclassering Nederland, 2018).

2.1.2 Toezicht

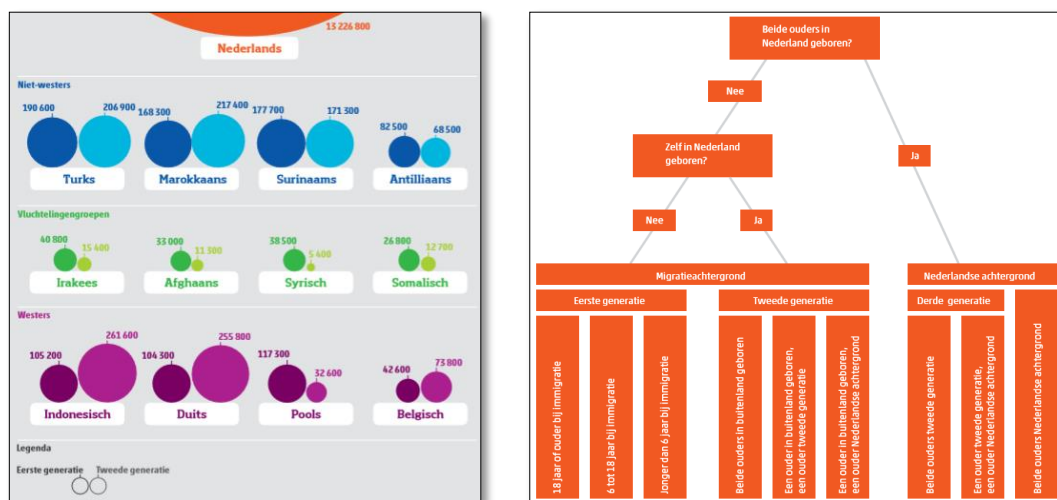
Wanneer iemand onder toezicht wordt gesteld als onderdeel van de opgelegde straf, moet hij/zij zich melden bij de reclassering. De toezichthouder heeft om de zoveel weken een gesprek met de cliënt en controleert of hij/zij zich houdt aan de opgelegde bijzondere voorwaarden. Samen met de cliënt worden doelen opgesteld waar tijdens het toezicht aan wordt gewerkt. Verder begeleidt de toezichthouder de cliënt en motiveert hem/haar bij gedragsverandering en het leven zonder criminaliteit. De toezichthouder biedt ondersteuning of doorverwijzing bij leefgebieden waar problemen plaatsvinden, zoals dagbesteding, huisvesting, financiën, psychosociaal functioneren, relaties etc. Hierin wordt samengewerkt met partnerorganisaties in het sociaal domein (Reclassering Nederland, 2018).

2.1.3 Methodieken

De reclassering werkt in gedwongen kader. Er wordt dan ook niet gesproken van een hulpverleningstraject, wanneer een cliënt niet meewerkt heeft dat negatieve gevolgen. Wel wordt er door reclasseringswerkers alles aan gedaan om de cliënt te motiveren, bijvoorbeeld door middel van outreachend werken en door de gespreksmethode Motivational Interviewing toe te passen. Reclasseringswerkers werken volgens de presentiebenadering waardoor er een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd en de cliënt zich gezien, gehoord en geaccepteerd voelt. Door oplossingsgericht te werken worden de sterke kanten van de cliënt benadrukt en de zelfregie versterkt. Ook de netwerkbenadering kan worden toegepast. Met toestemming van de cliënt kan de toezichthouder contact opnemen met de omgeving van de cliënt om hen bij het toezicht te betrekken. Tevens kan de verbinding met de antisociale context worden verzwakt (Elbersen & Krechtig, 2016).

2.2 AFKOMST EN CRIMINALITEIT

Het cliëntèle van de reclassering is zeer divers, dus ook mensen met een buitenlandse afkomst. De overheid heeft namelijk de taak om migranten te laten integreren in de samenleving (Kottak, 2016). Mensen met een migratieachtergrond zijn mensen die zelf in het buitenland zijn geboren of waarvan ten minste één van de ouders in het buitenland is geboren. Deze groep mensen is te onderscheiden in personen met een westerse achtergrond en personen met een niet-westerse achtergrond. Personen (of één van de ouders) met een westerse achtergrond zijn afkomstig uit een land in Europa (excl. Turkije), Noord-Amerika of Oceanië. Personen (of één van de ouders) met een niet-westerse achtergrond komen uit een land in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (incl. Turkije). In het jaarrapport Integratie (CBS, 2016) staat beschreven dat op 1 januari 2015 één op de acht inwoners van Nederland, wat gelijkstaat aan 2,1 miljoen, een niet-westerse achtergrond had. Circa de helft van deze personen is van de eerste generatie. Zij zijn in het buitenland geboren en gemiddeld 43 jaar. De andere helft is van de tweede generatie. Zij zijn in Nederland geboren en gemiddeld 18 jaar. De grootste groepen niet-westerse inwoners in Nederland zijn Turks, Marokkaans, Surinaams en Antilliaans. De grootste vluchtelingengroepen in Nederland zijn Irakees, Afghaans, Syrisch en Somalisch. Westerse inwoners zijn grotendeels Duits, Pools of Belgisch (CBS, 2016).



Uit het rapport blijkt tevens dat het aantal geregistreerde verdachten in Nederland hoger ligt onder de mensen met een migratieachtergrond dan de mensen met een Nederlandse achtergrond. Personen met een Marokkaanse of Antilliaanse achtergrond worden zes keer vaker verdacht van een strafbaar feit dan personen met een Nederlandse achtergrond. De grootste leeftijdsgroep onder de verdachten is 18 tot 25 jaar. Niet-westerse personen van de tweede generatie worden vaker verdacht dan niet-westerse personen van de eerste generatie. Eén op de tien Marokkaanse jongvolwassenen staat geregistreerd als verdachte in Nederland. Tevens is het verschil in mannelijke en vrouwelijke verdachten bij niet-westerse achtergronden groter. Mannen met een Turkse achtergrond worden bijvoorbeeld 6,4 keer vaker verdacht van een strafbaar feit dan Turkse vrouwen, terwijl deze factor bij mensen met een Nederlandse achtergrond op 3,9 ligt (CBS, 2016). Bepaalde etnische groepen zijn dus oververtegenwoordigd in de criminaliteitscijfers. Volgens Verstegen & Krechtig (2016) zijn hier twee verschillende verklaringen voor. De eerste verklaring gaat uit van sociaal- economische factoren. Een lagere sociaaleconomische status zou een belangrijke factor zijn voor criminaliteit. Allochtone Nederlanders hebben vaker een lager opleidingsniveau en lager inkomen dan autochtone Nederlanders (CBS, 2012). Toch is deze verklaring niet altijd juist en blijven bepaalde etnische groepen na correctie van sociaaleconomische status nog steeds oververtegenwoordigd (CBS, 2012). De tweede verklaring gaat uit van culturele factoren. Verschillen in gewoonten en gebruiken tussen het land van herkomst en Nederland zouden kunnen zorgen voor conflicten en daardoor bijdragen aan een verhoogde kans op criminaliteit.

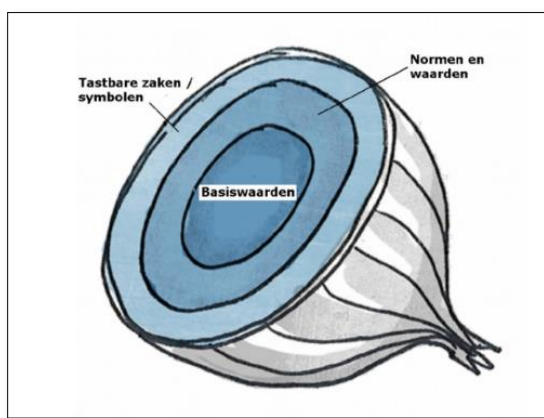
2.3 CULTUUR

Er wonen dus mensen met verschillende migratieachtergronden in Nederland, maar wat zegt dit over de diversiteit aan culturen? Cultuur is een ruim begrip. Het beïnvloedt de manier waarop men denkt, voelt en handelt en het bepaalt het referentiekader waaruit men naar anderen en de wereld kijkt.

Men is vertrouwd met deze patronen van denken, voelen en handelen en deelt deze wijze met andere leden van de gemeenschap. Cultuur valt dan ook op diverse manieren te definiëren.

Hofstede: "de collectieve mentale programmering die de leden van een groep onderscheidt van die van andere groepen", Huijser: "de door een groep gedeelde normen en waarden zoals uitgedrukt in het gedrag van de leden van de groep", Trompenaars: "de manier waarop een groep mensen problemen oplost". Binnen een cultuur zijn ook weer subgroepen te vinden. Deze subculturen hebben éénzelfde dominante cultuur, maar verschillen op bepaalde vlakken toch van elkaar.

Voorbeelden van subgroepen zijn onder andere: land, stad/platteland, geslacht, leeftijd, sociale klasse, geloof, beroep etc. (Nunez & Nunez Mahdi, 2017)



Cultuur is op bepaalde gebieden zichtbaar te herkennen, maar ook zijn er onzichtbare zaken. De buitenste laag zijn de tastbare zaken van een cultuur, deze zijn eenvoudig waar te nemen. De tweede laag zijn de waarden en normen van een cultuur, de regels en gewoonten wat betreft gedrag. Deze zijn lastiger op te merken en dus ook moeilijker om over te nemen. De binnenste laag zijn de basiswaarden van een cultuur. Deze worden vanaf jongs af aan aangeleerd en vormen het referentiekader. Deze zijn onzichtbaar (Nunez & Nunez Mahdi, 2017).

Cultuur wordt aangeleerd door middel van culturele programmering. De factoren die hierbij van invloed zijn: 1. Opvoeding, wat men wordt aangeleerd door ouders/verzorgers. 2. Socialisatie, door met anderen om te gaan leert men wat "normaal" is. 3. Normen en waarden, wat binnen een cultuur gewenst is. 4. Waarneming, men kijkt naar de wereld om zich heen en past hierop bewust en onbewust eigen gedrag aan. Vanaf jongs af aan en gaandeweg leert men dus de regels over passend sociaal gedrag bij de cultuur waarin men opgroeit. Het gevoel bij deze bepaalde culturele groep of etniciteit te horen vormt de culturele identiteit (Nunez & Nunez Mahdi, 2017). Uit de theorie blijkt dat er op verschillende manier gekeken kan worden naar cultuur. De culturalistische invalshoek gaat uit van een scherp omliggend, homogeen kader waar mensen in worden geboren. Elk land zou een eigen cultuur hebben die invloed heeft op het denken, voelen en handelen van inwoners. Zij zouden zelfs eigen kenmerken hebben die gelden voor iedereen uit die regio. Bij migratie neemt men de cultuur vanuit het eigen land mee en komen zij in het nieuwe land in een andere cultuur terecht. Aan de hand van de typerende kenmerken van allochtonen kan tot op zekere hoogte mogelijk onbegrijpelijk gedrag worden verklaard. Een voorbeeld hiervan is de theorie van Pinto (2007), die veronderstelt dat culturen te onderscheiden zijn in fijnmazig en grofmazig. De F-cultuur wordt gekenmerkt door een strak, gestructureerd systeem van normen en waarden, gedragsregels liggen gedetailleerd vast. Men is gericht op groepsgebondenheid en groepsbelang. De traditionele niet-westerse culturen zijn volgens Pinto fijnmazig. De G-cultuur wordt gekenmerkt door een ruimer, lossere stelsel van regels. Men wordt als individu gezien en bepaalt grotendeels eigen gedrag. Eigen waarden en normen en zingeving van het leven zijn van belang. De moderne westerse cultuur is volgens Pinto grofmazig. Het gevaar hiervan is wel dat verschillen tussen mensen binnen een bepaalde cultuur uit het oog worden verloren (Verstegen & Krechtig, 2016). Ondanks de invloed van cultuur is iedereen anders en laat men zich er niet geheel door leiden. Vanuit de constructivistische

invalshoek wordt dan ook gezegd dat ook de menselijke natuur⁴ en het individu meespelen bij programmering. (Nunez & Nunez Mahdi, 2017). Cultuur wordt dan gezien als uitkomst van een proces waarbij men zelf kiest welke elementen zij belangrijk vinden en wat zij in welke situatie inzetten. Er wordt dan vanuit gegaan dat ook de sociale context en leefwereld van belang zijn bij programmering (Verstegen & Krechtig, 2016).

2.4 CULTURELE DIVERSITEIT OP DE WERKVLOER

Vanwege de culturele diversiteit in het cliëntèle van de reclassering en de complexiteit en omvang van het begrip cultuur, is het de vraag wat de rol van het personeel hierin zou moeten zijn. Een aantal jaar geleden is er door Poort & Eppink een literatuuronderzoek gedaan naar de effectiviteit van de reclassering (2009). Uit het onderzoek blijkt inderdaad dat culturele diversiteit een belangrijk onderwerp is voor de reclassering, omdat reclasseringswerkers dagelijks te maken krijgen met de culturele diversiteit van de doelgroep en de problemen die daarmee samenvallen. Er ontstaan dan ook regelmatig discussies over de aanpak hiervoor. Naast taalproblemen en verschillende normen en waarden krijgen reclasseringswerkers ook te maken met cliënten die weinig tot geen kennis hebben van de Nederlandse cultuur. Van reclasseringswerkers wordt verwacht dat zij zich aanpassen aan de cliënt en dus ook aan cultuurverschillen. Een aanpak hiervoor zouden werkers met verschillende culturele achtergronden kunnen zijn. Sommige werkers zijn echter van mening dat kennis over andere culturen kan leiden tot stigmatisering en dit dus ook nadelige gevolgen kan hebben. Toch kan het hebben van een cultureel divers personeelsbestand ook goede effecten hebben, beweert de Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk onderzoek TNO (2005). Cliënten zouden zich meer kunnen identificeren met hun professional en de professional zou zich beter kunnen inleven in de cliënt. Er zou meer wederzijds begrip zijn voor de cliënt en voor de manier van denken en handelen. Daarnaast zou een multicultureel personeelsbestand de creativiteit binnen de organisatie vergroten door alle verschillende perspectieven, meningen, visies en ervaringen. Dit voorkomt tunnelvisie, zorgt ervoor dat medewerkers meer buiten de box gaan denken en creëert innovatie. Deze factoren verbeteren eveneens het imago van de organisatie. In het rapport van TNO worden tevens voorbeelden gegeven van organisaties die zijn gestart met een diversiteitsbeleid en er worden ervaringen beschreven over de meerwaarde van een multicultureel personeelsbestand ten behoeve van cliënten. Bij politiekorps Rotterdam-Rijnmond is bijvoorbeeld een positievere beeldvorming ontstaan over allochtonen en is er meer wederzijds begrip tussen elkaar. En stichting Introdans heeft meer inzicht hoe mensen uit andere culturen met ziekte omgaan. Verpleeghuis de Schildershoek staat middenin de Schilderswijk, een multiculturele wijk in Den Haag. Zij bieden multiculturele zorg en hebben het concept 'multiculturele beleavingsgerichte zorg' ontwikkeld. Hierin is de kennis van andere culturen belangrijk, maar ook het stellen van de juiste vragen om zo inzicht te krijgen in de leefwereld van de cliënt. Zorgvuldige communicatie en omgang is dan ook erg belangrijk om goede kwaliteit te kunnen leveren aan deze cliënten van buitenlandse afkomst. Niet denken vanuit culturen, maar vanuit de mens is het uitgangspunt van de Schildershoek. Door zorg of hulpverlening aan te sluiten bij de persoon, cultuur, religie van de cliënt, kan maatwerk geleverd worden. Volgens het verpleeghuis gaat interculturele zorgverlening dan ook niet zonder een multicultureel personeelsbeleid. Medewerkers kunnen op die manier veel van elkaar leren over taal en cultuur, allochtone medewerkers sluiten beter aan op cliënten en kunnen tevens invallen als tolk. Geïnterviewden van de ING groep veronderstellen dat de meeste cultuurverschillen autochtonen en allochtonen merkbaar zijn in de sociale aspecten, belangrijk is volgens hen om hier in de omgang en communicatie rekening mee te houden. Autochtonen zijn over het algemeen wat makkelijker in contact leggen en vaak druk, allochtonen zijn wat meer integer. Zij nemen meer tijd voor zaken en maken zich minder snel druk (Vries, et al., 2005). Naast deze verschillen spelen er nog veel meer culturele factoren mee bij interculturele communicatie (Nunez & Nunez Mahdi, 2017).

⁴ De verzameling van eigenschappen waarover men van nature, dus zonder culturele beïnvloeding, beschikt (Etisch Forum, 2018),

2.5 INTERCULTURELE COMMUNICATIE

Naast een multicultureel personeelsbestand zijn er ook andere manieren om op een effectieve manier te communiceren wanneer men te maken krijgt met verschillen in cultuur. Volgens antropoloog Kottak (2016) is men snel geneigd om mensen te categoriseren, te labelen, waardoor automatisch een bepaalde identiteit aan iemand wordt gegeven die vaak niet klopt. Men creëert op deze manier samen met elkaar het idee dat migratieachtergronden verschillen aangeven tussen groepen mensen, terwijl in deze groepen mensen ook vele verschillen bestaan. Wel is het volgens Hoffman en Verdooren (2018) van groot belang om als professional kennis te hebben van culturele- en migratieachtergronden. Dit helpt om op een effectievere wijze te kunnen communiceren met de cliënt, niet alleen vanuit het eigen referentiekader te kijken en het voorkomt het beoordelen van een cultuur met de eigen cultuur als norm. Wanneer iemand over deze vaardigheden beschikt, is deze persoon intercultureel sensitief. De Amerikaanse antropoloog Bennett (1986) heeft een model ontwikkeld om interculturele sensitiviteit⁵ te meten, door middel van zes fasen: ontkenning, weerstand, minimaliseren, aanvaarding, aanpassing en wederzijdse integratie. In de eerste fase is men zich niet bewust van cultuurverschillen en in de laatste fase kan men vanuit andere culturele referentiekaders kijken, eenvoudig schakelen en zich inleven in andere culturen. Bij het uitwisselen van informatie kan ruis de boodschap vervormen. Bij interne ruis komt dit door emoties, maar dit is ook mogelijk door middel van culturele ruis. De culturele programmering, geschiedenis en context van de ontvanger beïnvloeden de boodschap, waardoor de betekenis van de gever anders wordt geïnterpreteerd. Wanneer men de basiswaarden van andere culturen (her)kent, kan men de boodschappen van elkaar beter begrijpen (Nunez & Nunez Mahdi, 2017).

2.5.1 Culturele factoren

Er zijn diverse modellen met basiswaarden. Een veel gebruikte is het model met de zes dimensies van Hofstede (Nunez & Nunez Mahdi, 2017):

1. *Machtafstand*: hoe normaal iemand het vindt dat macht ongelijk verdeeld is.
2. *Individualisme en collectivisme*: Men zorgt voor zichzelf / groepsbelang staat voorop.
3. *Masculiniteit en femininiteit*: Rollen van man en vrouw zijn gescheiden / de rollen overlappen.
4. *Onzekerheidsvermijding*: Strakke regels en onzekerheid is een bedreiging / soepele regels en onzekerheid hoort erbij.
5. *Lange en korte termijn gerichtheid*: Volharding en spaarzaam / tradities en vrijheid.
6. *Hedonisme en soberheid*: Vrij in genot, gevoelens en plezier / strikte sociale normen en controle.

Daarnaast zijn er nog vier elementen die belangrijk zijn om in gedachten te houden (Neuliep, 2018) :

1. *Mate van directheid*: direct of indirect spreken.
2. *Lage context of hoge context*: Concreet communiceren met woorden of non-verbaal tussen de regels door.
3. *Belang van gevoelens*: Eerlijk zijn en de waarheid vertellen of juist niet en rekening houden met gevoelens om de ander te beschermen.
4. *Uiten van emoties*: Expressief of juist instrumenteel alleen om gevoelens te ondersteunen.

In 2011 is in de forensische psychiatrie onderzoek gedaan naar de culturele factoren in het werken met cliënten. Uitkomsten gaven aan dat medewerkers terugkomende cultuurverschillen ervaren (Verstegen, Zendedel, Ingleby, & Vogel, 2011). 1) *Taalproblemen*: deze belemmeren onderzoek en/of behandeling door moeilijke communicatie, maar cliënten schamen zich ook vaak en willen niet steeds om uitleg vragen. 2) *Verhouding van individu tot de groep*: Nederland is een individualistische samenleving, maar er zijn ook collectivistische samenlevingen. Hier staat het belang van de groep voorop is schaamte over het algemeen meer van belang dan schuld. Hierdoor kunnen zaken niet altijd open en eerlijk besproken worden met een cliënt. 3) *Hiërarchie*: status en macht zijn binnen

⁵ Kijken naar cultuur zowel vanuit je eigen referentiekader als vanuit de ander (InjeRecht, 2019).

bepaalde culturen erg belangrijk en wordt daar als normaal gezien. Een cliënt uit zo'n cultuur heeft dan ook vaak veel respect voor medewerkers en zich daardoor sociaal wenselijk en té volgbaar opstellen. 4) *Gender*: de verschillen tussen man en vrouw zijn in bepaalde culturen anders en groter dan in Nederland. Sommige cliënten beschouwen mannen en vrouwen als ongelijkwaardig en kunnen daardoor als vrouwonvriendelijk worden gezien. Zij kunnen begrenzing en correcties vaak ook beter aannemen van mannelijk personeel. Bij deze cliënten kan het erg lastig zijn om te verklaren of gedrag door psychopathologie of relationele problematiek komt of dat het voortkomt vanuit hun cultuur en migratie. De vier bovenstaande factoren zijn voor een groot deel te koppelen aan de dimensies van Hofstede.

2.5.2 Culturaliserende benadering

Naast de zes dimensies van Hofstede wordt ook het TOPOI model van Hoffman (2018) gebruikt bij communicatie tussen mensen met cultuurverschillen en culturele ruis te vermijden. Hierbij worden vijf plaatsen van miscommunicatie gebruikt: taal, ordening, personen, organisatie en inzet. Dit model is gebaseerd op de veronderstellingen van communicatiewetenschapper Watzlawick. Dit model heeft geen culturaliserende benadering, maar is multidimensionaal. In een culturaliserende benadering gaan mensen ervan uit dat de nationaliteit, cultuur of religie de identiteit voor het grootste deel bepaalt en dit iemands gedrag verklaart. Het risico van zo'n benadering is dat men vergeet dat cultuur niet alleen de identiteit deels vormt, maar andersom de identiteit ook de cultuur meebepaalt. Wanneer men teveel focust op cultuur wordt gedrag volgens Hoffman plotseling vreemd en onbegrijpbaar en loopt men het gevaar te gaan generaliseren en stereotyperen. "Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar" zo spreekt Hoffman. Communicatie vindt plaats tussen individuen en daarentegen hebben culturen ook weer diverse stromingen en visies. Communicatie heeft ook met waarden te maken. Hoffman geeft als voorbeeld de waarde respect. Westerse politici hebben soms moeite met het feit dat niet-westerse politici geen hand geven, maar bijvoorbeeld buigen of de hand op het hart leggen. Duidelijk is dat dit een positieve intentie is, maar doordat het niet op de manier gebeurt zoals zij gewend zijn, wordt het niet gewaardeerd. Men ziet de eigen cultuur dan eigenlijk als superieur. Volgens Hoffman is het in communicatie dus belangrijk om altijd goed naar de achterliggende waarde te kijken en niet zozeer naar de manier waarop men dit uit. Naast Hoffman uitte ook Shadid, hoogleraar interculturele communicatie, langgeleden al zijn kritiek over alle classificatiesystemen van culturen. Volgens Shadid (1994a; 1994b; 2002) trekt bijvoorbeeld Hofstede in zijn model een verkeerde conclusie over collectivisme. Hofstede zou voorbijgaan aan alle factoren die de familiesfeer kunnen beïnvloeden. Niet zomaar iedereen uit een collectivistische cultuur kan op steun vanuit de omgeving rekenen, dit hangt ook af van bijvoorbeeld politieke voorkeur, afstamming, religie, geslacht etc. Cultuur is volgens Shadid veranderlijk, de manier van kijken naar- en omgaan met cultuur is bij mensen continu in beweging. Iedereen heeft een algemene groepscultuur, maar men heeft daarnaast ook een individuele cultuur die wordt gevormd door de eigen leefsituatie en ervaringen. Volgens Shadid is het bij het communiceren met mensen van een andere cultuur dan ook van belang om zowel cultuur- als individuele opvattingen en gedragingen op te merken en ook eigen gedrag aan te passen. Shadid geeft aan dat hiervoor wel wederzijdse kennis van cultuur nodig is.

2.5.3 Culturele competenties

Het beheersen van bepaalde culturele competenties is voor sociale professionals van belang om met de grote verscheidenheid aan migratieachtergronden en daarbij behorende culturen om te kunnen gaan (Verstegen & Krechtig, 2016). Om cultureel competent te kunnen werken zijn meerdere aspecten van belang om in gedachten te houden. De competenties die Hoffman (2018) benoemd zijn: een medewerker moet professioneel zijn, maar ook zichzelf en echt, openstaan voor verschillen, zowel grenzen openen als stellen en zaken als cultuur bespreekbaar maken. Naast de competenties die Hoffman en Shadid van waarde schatten bij interculturele communicatie, noemen ook Verstegen en Krechtig (2016) aspecten om cultureel competent te kunnen werken, bijvoorbeeld: voornamelijk bij eerste gesprekken de tijd nemen, zorgvuldig luisteren naar de cliënt, informatie over culturen

opzoeken, doorvragen en niet te snel een oordeel vormen, cultuurverschillen aankaarten bij de cliënt, het systeem van de cliënt bij het werk betrekken, kennis hebben van de gezagsdrager in de familie van de cliënt en alert zijn op discriminatie en afstoting. Met het DMIS⁶ model van Bennet (1986) kan bijvoorbeeld getoetst worden in hoeverre men culturele verschillen en gelijkenissen herkent, begrijpt en eigen gedrag daarop aanpast.

2.6 UITGANGSPUNTEN VOOR HET ONDERZOEK

Het reclasseringswerk bestaat onder andere uit het informeren en adviseren aan de rechtbank en toezicht houden op cliënten. Door middel van diverse methodieken proberen zij gedragsverandering te stimuleren en recidive te voorkomen bij cliënten, waarbij de kans bestaat dat zij een buitenlandse afkomst en afwijkende cultuur hebben (Reclassering Nederland, 2018). Mensen met een migratie-achtergrond worden in Nederland vaker verdacht van een strafbaar feit dan autochtonen. Dit zijn voor een groot deel mannen tussen de 18 en 25 jaar met een niet-westerse achtergrond van de tweede generatie. Mensen van de eerste generatie zijn in het buitenland geboren, mensen van de tweede generatie in Nederland (CBS, 2016).

Cultuur beïnvloedt de manier waarop men denkt, voelt en handelt en bepaalt het referentiekader. De tastbare zaken van een cultuur zijn eenvoudig waar te nemen, de waarden en normen lastiger, deze zijn dus ook moeilijker over te nemen. De basiswaarden van een cultuur worden vanaf jongs af aan aangeleerd en zijn onzichtbaar. Een cultuur van iemand ontstaat door culturele programmering. Dit gebeurt door middel van opvoeding, socialisatie, normen en waarden en waarneming (Nunez & Nunez Mahdi, 2017). Er kan op diverse manieren gekeken worden naar cultuur. De culturalistische invalshoek gaat uit van een scherp omlijnd, homogeen kader waar mensen in worden geboren. Aan de hand van typerende kenmerken van allochtonen kan tot op zekere hoogte onbegrijpelijk gedrag worden verklaard. Ondanks de invloed van cultuur is elk mens verschillend en laat men zich er niet geheel door leiden. Vanuit de constructivistische invalshoek wordt dan ook gezegd dat ook de menselijke natuur⁷, het individu en de leefwereld waarin iemand zich begeeft bij programmering (Nunez & Nunez Mahdi, 2017; Verstegen & Krechtig, 2016). Het risico van een culturaliserende benadering is dan ook dat men vergeet dat identiteit tevens de cultuur meebepaalt. Hierdoor bestaat het gevaar te gaan generaliseren en stereotyperen (Hoffman, 2018; Shadid, 1994a; 1994b; 2002).

Om cultureel competent te kunnen werken is het voor professionals dan ook van belang om over een constructivistische invalshoek en interculturele sensitiviteit te beschikken. Daarnaast zijn er nog vele andere competenties die van belang zijn om cultureel competent te kunnen werken (Verstegen & Krechtig, 2016; Shadid, 2002; Hoffman & Verdooren, 2018). Bij het uitwisselen van informatie kan culturele ruis de boodschap vervormen. Wanneer men de basiswaarden van andere culturen (her)kent, kan men de boodschappen van elkaar beter begrijpen. Er zijn diverse modellen met basiswaarden. Een veelgebruikt model hiervoor is die van Hofstede met de dimensies machtafstand, individualisme en collectivisme, masculiniteit en femininiteit, onzekerheidsvermijding, lange en korte termijn gerichtheid, hedonisme en soberheid. Daarnaast spelen tevens de mate van directheid, laag- of hoogcontext, belang van gevoelens, uiten van emoties en taalproblemen mee (Neuliep, 2018; Verstegen, Zendedel, Ingleby, & Vogel, 2011). Uit onderzoek van Poort & Eppink (2009) geven enkele reclasseringswerkers aan van mening te zijn dat kennis opdoen over andere culturen kan leiden tot stigmatisering. Uit onderzoek van TNO (2005) blijkt dat het hebben van een cultureel divers personeelsbestand wel goede effecten kan hebben. Meewerkende organisaties geven aan dat er meer wederzijds begrip is tussen cliënt en professional, er bij het personeel een positievere

⁶ Developmental Model of Intercultural Sensitivity.

⁷ De verzameling van eigenschappen waarover men van nature, dus zonder culturele beïnvloeding, beschikt (Etisch Forum, 2018),

beeldvorming is over allochtonen en zowel cliënt als professional veel van elkaar kunnen leren over taal en cultuur.

2.7 TOPICS

KERNBEGRIPPEN	TOPICS	SUBTOPICS
Afkomst en criminaliteit	Migratieachtergrond	Afkomst Generatie
Cultuur	Invalshoek/benadering	Culturalistisch Constructivistisch Culturele programmering
	Cultuurverschillen	Reclasseringstaken Cultuurwaarneming Basiswaarde
Interculturele communicatie	Culturele competenties	Vaardigheden Verbeterpunten
Culturele diversiteit op de werkvloer	Multicultureel personeelsbestand	Positieve aspecten negatieve aspecten

3 METHODE

In dit hoofdstuk wordt op basis van diverse aspecten praktische informatie gegeven en de gemaakte keuzes voor het onderzoek verantwoord om zo de validiteit, representativiteit, geldigheid en betrouwbaarheid van het onderzoek aan te geven.

3.1 ONDERZOEKSSTRATEGIE

Dit onderzoek is een kwalitatief, beschrijvend onderzoek. Het is kleinschalig met een beperkt aantal respondenten. Het heeft een specifieke, open vraag en is gericht op de meningen en belevingen van de respondenten. De onderzoeksvraag is zo gesteld dat de meningen en belevingen over cultuurverschillen en de invloed hiervan op de communicatie beschrijvend worden neergezet. De visie van respondenten kan bij zo'n soort onderzoek erg verschillen (Bil, 2011). Om deze te achterhalen worden bij de respondenten interviews afgenomen (kwalitatieve surveys). Op die manier komen gedachten, gedrag, gevoelens, ervaringen en de beleving en betekenis daarvan het beste naar boven. Het werken met kwalitatieve surveys zorgt tevens voor een goed overzicht en kwalitatieve beschrijvingen bij de onderzoeker (Bil, 2011).

3.2 DATAVERZAMELINGSMETHODE

Volgens de Bil (2011) is het afnemen van een interview het beste in de thuisomgeving van een respondent. Omdat in dit onderzoek cliënten van de reclassering betrokken zijn (verdachten en veroordeelden), was dit niet haalbaar. Om de omstandigheden bij alle respondenten wel gelijk te houden, zijn alle interviews face-to-face afgenomen op het kantoor van de reclassering in Middelburg. De cliënten die zijn geïnterviewd, zijn al eens op deze locatie geweest voor één of meerdere gesprekken bij een adviseur (reclasseringswerker Advies) en/of voor structurele gesprekken met hun toezichthouder (reclasseringswerker Toezicht). Zij zijn dus bekend met deze locatie, vele van hen komen hier nog met regelmaat. Daarnaast werken de reclasseringswerkers die zijn geïnterviewd op dit kantoor of zijn hier veel aanwezig. Tevens waren er op de locatie afgesloten ruimtes beschikbaar om de interviews af te nemen. Verder hebben de interviews zoveel mogelijk op dezelfde dag en rond hetzelfde tijdstip plaatsgevonden. Toch was dit niet altijd haalbaar, omdat het onderzoek zich in het gedwongen kader afspeelt. Cliënten zijn lastiger te motiveren en om hen te kunnen interviewen is flexibiliteit en op hen aansluiten belangrijker.

Uit het theoretisch kader zijn (sub)topics naar voren gekomen, deze onderwerpen hebben geleid tot interviewvragen. Er zijn semigestructureerde interviews gebruikt in het onderzoek. Dit betekent dat er rekening is gehouden met de opbouw van de vragen en de van tevoren opgestelde vragen een basis waren om uiteindelijk op de reacties nog vrij verder te kunnen vragen. Om van alle respondenten respons te krijgen op dezelfde onderwerpen, zijn tijdens alle interviews dezelfde topics aan bod gekomen. De vorm hiervan was echter per respondentengroep verschillend, vanwege de afwijkende denkniveaus van de doelgroepen. Vanwege de licht verstandelijke beperking van de meeste cliënten is er voorafgaand aan de interviews ook al meer nagedacht over doorvragen.

3.3 ONDERZOEKSPOPULATIE/-EENHEDEN/RESPONDENTEN

De eenheden waar uitspraken over zijn gedaan, wordt de populatie genoemd (Bil, 2011). In dit onderzoek zijn dat Nederlandse reclasseringswerkers (adviseurs en toezichthouders) en mannelijke cliënten met een niet-(volledig) Nederlandse afkomst, beide van unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg. Van beide groepen hebben zes respondenten deelgenomen aan dit onderzoek (de onderzoekseenheden).

3.4 SOORT STEEKPROEF

De onderzoekseenheden zijn door middel van een selecte, doelgerichte steekproef gekozen, ook wel een beredeneerde steekproef met maximale breedte (Bil, 2011). Om de verscheidenheid zo groot mogelijk te maken en een zo juist mogelijke afspiegeling van de doelgroepen te hebben, is de keuze uit de onderzoekspopulatie doelbewust gemaakt. Hoe meer invalshoeken, hoe representatiever de uitkomsten voor de onderzoekspopulatie. Het verzamelen van de respondenten is gedaan door middel van het verspreiden van mails binnen het team van unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg. Op die manier gaven reclasseringswerkers aan medewerking te willen verlenen en/of een geschikte cliënt te hebben voor het onderzoek. Op basis van de factoren migratieachtergrond, generatie, leeftijd, werkervaring en functie zijn uiteindelijk de respondenten geselecteerd.

3.5 ONDERZOEKSINSTRUMENTEN/DATA-ANALYSE

1. Interviewlijst met vragen voor de respondentengroep cliënten/reclasseringswerkers
2. Topicschema en kernwoorden uit het theoretisch kader
3. Opnamemateriaal: mobiele telefoon

De interviews zijn geregistreerd door middel van geluidsopnames via de mobiele telefoon. Zo kon er eindeloos teruggeluisterd worden naar wat er precies werd gezegd. Van deze opnames zijn transcripties gemaakt. De meest gebruikte methode voor data-analyse van interviews is de inhoudsanalyse (Bil, 2011), deze is in onderhavig onderzoek ook gebruikt. De transcriptie is opgedeeld in fragmenten en zijn daarna gelabeld, het coderen. Deze labels zijn weer geordend tot kernlabels, het axiaal-coderen. Vervolgens zijn verbanden gelegd tussen deze kernlabels en zijn de resultaten vergeleken met de eerder beschreven literatuur. Dit is gedaan aan de hand van de topiclijst (zie paragraaf 2.7). De uitkomsten zijn geanalyseerd en mogelijke verklaringen van verschillen of overeenkomsten zijn beschreven.

3.6 BETROUWBAARHEID/VALIDITEIT/BRUIKBAARHEID

Bij betrouwbaarheid gaat het erom of het onderzoek hetzelfde resultaat zou hebben wanneer iemand anders het overdoet en of andere data dezelfde conclusies geeft. Bij kwalitatief onderzoek is dit echter lastig, omdat meningen en belevingen van respondenten een rol spelen en daarnaast de interpretaties van de resultaten anders kunnen zijn (Bil, 2011). Zeker bij een onderwerp als cultuur is de kans aanwezig dat conclusies worden getekend door eigen perspectief, meningen en ervaringen. Tevens is het onderzoek niet volledig betrouwbaar vanwege de kleine onderzoekspopulatie. Om de betrouwbaarheid te verhogen zijn alle stappen in het onderzoek zo duidelijk en transparant mogelijk beschreven. Daarnaast heeft er peerdebriefing plaatsgevonden, wat betekent dat een medewerker van de reclassering die niet bij het onderzoek betrokken is geweest, het onderzoek zo nauwkeurig mogelijk heeft gecontroleerd op toevallige of systematische fouten. Ook is de betrouwbaarheid verhoogd door het gebruik van een topiclijst, semigestructureerde interviews en geluidsopnames.

Van validiteit wordt gesproken wanneer er wordt gemeten wat van tevoren was bedacht, oftewel, het waarheidsgehalte van het onderzoek (Bil, 2011). Sociaal wenselijke antwoorden van cliënten waren hierbij een gevaar vanwege de werkrelatie met hun reclasseringswerker, dit is geprobeerd te voorkomen door de interviews anoniem en zonder de reclasseringswerker af te nemen. Daarbij is een groot deel van de cliënten van de reclassering licht verstandelijk beperkt, waardoor een onderwerp als cultuur moeilijk kan zijn om te bespreken en de kans groter is weinig, bruikbare informatie te krijgen. Door de interviews op het niveau van de cliënten aan te passen, veel door te vragen en de verzamelde theorie erbij te houden, zonder suggestief te zijn, is de validiteit tevens verhoogd. Daarnaast is informatie op diverse wijzen verzameld, zowel via literatuuronderzoek als via respondentengroepen, wat inhoudt dat er gebruik is gemaakt van triangulatie. Ook dit verhoogt de validiteit (Bil, 2011).

Bruikbaarheid gaat over de discussie die wordt aangesneden door het onderzoek en de bijdrage die het onderzoek levert aan het beleid van de organisatie voor de komende jaren (Bil, 2011). (Culturele diversiteit en interculturele communicatie zijn onderwerpen die momenteel zeer actueel zijn in de maatschappij en dus ook bij de reclassering. Doordat het beleid pleit voor meer culturele diversiteit in het personeel, maar dit niet overal mogelijk blijkt te zijn, kan dit onderzoek bijdragen aan de essentie hiervan. Daarbij is dit onderwerp in het hele werkveld van toepassing, dus wellicht kan het onderzoek tevens bij andere organisaties discussie aanwakkeren. Om de bruikbaarheid verder te verhogen is de opdrachtgever nauw betrokken bij het onderzoek. Daarnaast bestaat er binnen Reclassering Nederland een kenniskring Diversiteit, die tevens over dit onderzoek geïnformeerd zullen worden en er wellicht bruikbare informatie uit te halen voor de gehele organisatie.

3.7 OPERATIONALISATIESCHEMA

TOPIC	SUBTOPIC	INTERVIEWVRAGEN
Migratieachtergrond	- Afkomst - Generatie	- Met welke migratieachtergronden heb je gewerkt? - Van welke afkomst en generatie ben je?
Invalshoek/benadering	- Culturalistisch - Constructivistisch - Culturele programmering	- Waar denk je aan als ik het woord cultuur noem? - Hoe heb je je cultuur meegekregen?
Cultuurverschillen	- Reclasseringstaken - Cultuurwaarneming - Basiswaarden	- Bij welke taken in je werk heb je cultuurverschillen opgemerkt? - Kun je verschillen noemen tussen jouw cultuur en de Nederlandse cultuur? - Welke cultuurverschillen tussen jullie heb je opgemerkt? - Hoe problematisch waren de cultuurverschillen voor het advies of toezicht?
Culturele competenties	- Vaardigheden - Verbeterpunten	- Hoe ben je met deze cultuurverschillen omgegaan? - In hoeverre en op welke manier houd je rekening met de cultuur van de cliënt in je communicatie? - In hoeverre ben jij je bewust van je eigen culturele opvattingen en gedragingen? - Op welke manier verdiep jij je in andere culturen en interculturele communicatie? - Wat kan er volgens jou nog beter in het team wat betreft interculturele communicatie? - Hoe vind je dat jouw reclasseringswerker nu met je omgaat? - Kunnen er nog dingen beter of anders?
Multicultureel personeelsbestand	- Positieve aspecten - negatieve aspecten	- In hoeverre denk jij dat een grotere culturele diversiteit in het team zinvol is? - Zou het makkelijker zijn als je reclasseringswerker dezelfde cultuur als jij zou hebben?

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het veldwerk is verlopen, met daarna de belangrijkste resultaten per topic.

4.1 VERLOOP VAN HET VELDWERK

Het verloop van het veldwerk is goed gegaan, desondanks zijn er wel wijzigingen geweest in de onderzoeksopzet en de planning. Het plan was om een setje van een Nederlandse reclasseringswerker en zijn of haar cliënt van buitenlandse afkomst te interviewen, maar dit bleek niet haalbaar. Er waren geen zes medewerkers te vinden die een cliënt hadden die aan de voorwaarden voldeed om mee te kunnen doen aan een interview. Wel waren er medewerkers met meerdere cliënten die aan de voorwaarden voldeden en die mee wilden werken. Daarom is besloten om van het idee om setjes te interviewen af te stappen en losse medewerkers en cliënten te interviewen. Wel is bij de steekproef gekeken naar verscheidenheid, dit voor een goede afspiegeling van de doelgroepen. Bij de medewerkers is dit gelukt, omdat zij allen hun medewerking wilden verlenen en hierdoor de steekproef ruim en representatief was. Hierbij is bijvoorbeeld gekeken naar leeftijd, geslacht, jaren werkervaring en functie. Bij de cliënten was dit minder eenvoudig. Verdachten of veroordeelden kunnen wantrouwend zijn, bang zijn dat hun privacy geschaad wordt. Daarnaast valt de reclassering onder het gedwongen kader, cliënten komen hier vaak niet vrijwillig. Deze aspecten maakten het moeilijker om cliënten te vinden die hun medewerking wilden verlenen, dit zorgde ervoor dat de steekproef een stuk kleiner werd en er minder rekening kon worden gehouden met verscheidenheid. Een groot deel van de cliënten binnen de reclassering zijn jonge mannen, hierdoor waren er ten tijde van het veldwerk ook maar weinig cliënten met een hogere leeftijd, en vaak ook eerste generatie, en weinig vrouwelijke cliënten van buitenlandse afkomst. Hierdoor is ervoor gekozen om het onderzoek te richten op mannelijke cliënten met een niet (volledig) Nederlandse afkomst. Na de interviews met de medewerkers werd duidelijk dat er een aantal culturen groot vertegenwoordigd zijn onder de cliënten binnen de reclassering, namelijk Antilliaans, Turks, Marokkaans en Surinaams. Deze werden veelal genoemd en besproken. Hier is bij het selecteren van cliënten dan ook meer op gericht, om op die manier goed te kunnen vergelijken. Er zijn uiteindelijk drie Antilliaanse cliënten en één Turkse, Surinaamse en Venezolaanse cliënt geïnterviewd. Marokkaanse cliënten heb ik helaas niet kunnen interviewen. Medewerkers gaven aan dat deze (vaak) jonge cliënten moeite hebben met justitie en hulpverlening en dat een interview de opgebouwde band weer in gevaar zou kunnen brengen. De representativiteit van de cliënten valt dus te betwisten. Als er wordt gekeken naar afkomst, generatie en leeftijd is het een redelijke afspiegeling van de doelgroep, maar compleet is het niet. Omdat er per cultuur maar weinig cliënten zijn geïnterviewd is het lastig om daar specifiek op in te gaan, wel kan er genoeg gezegd worden over cultuurverschillen en de communicatie daarin in algemene zin, waar dit onderzoek ook op gericht is. Doordat het zoeken naar geschikte cliënten langer duurde dan verwacht en het nakomen van afspraken bij cliënten soms mis ging, liep de planning wat uit. Tevens was het bevragen van cliënten niet gemakkelijk. Cultuur is een lastig, breed onderwerp en een groot deel van de cliënten van de reclassering heeft een licht verstandelijke beperking. Een andere aanpak en het aanpassen van interviewvragen was hierdoor nodig om goede en uitgebreide informatie te krijgen. Desondanks is het veldwerk goed afgerond.

4.2 RESULTATEN PER TOPIC

4.2.1 Migratieachtergrond

Reclasseringswerkers

Drie van de respondenten zijn toezichthouder, twee zijn adviseur en één is zowel toezichthouder als adviseur. De werkervaring van de respondenten lopen uiteen van 2,5 tot 28 jaar. Uit tabel 1 is op te maken met welke migratieachtergronden de respondenten hebben gewerkt. Alle zes hebben zij ervaring met Antilliaanse cliënten, vier met Marokkaanse- en Surinaamse-, drie met Turkse cliënten,

en zo verder. Vier respondenten merkten in de communicatie met cliënten van de oudere eerste generatie op dat deze mensen vaak nog meer waarde hechten aan de cultuur van afkomst en meer moeite hebben om zich aan te passen aan de Nederlandse cultuur. Voorbeelden die de respondenten noemen zijn bijvoorbeeld dat de cliënten moeite kunnen hebben met de manier van leven van hun kinderen, moeite hebben met vrouwelijke hulpverleners en meer afstand houden door hun collectivistische instelling. Ook wordt benoemd dat de eerste generatie vaak zeer respectvol en gastvrij is. *“Bij een huisbezoek onthalen ze je als een soort grootbezoek. Dat vond ik zelf soms wel eens gênant.”* Wel geven de reclasseringswerkers aan dat zij vaker te maken krijgen met cliënten van de tweede generatie.

Afkomst	Aantal respond.
Antilliaans	6
Marokkaans	4
Surinaams	4
Turks	3
Indiaas	3
Afrikaans	2
Engels	1
Vietnamees	1
Chinees	1
Afghaans	1

Tabel 1

Cliënten

Drie van de respondenten zijn Antilliaans, één Turks, één Surinaams en één Venezolaans. De helft van hen is eerste generatie en de andere helft tweede generatie. De leeftijden zijn 21, 23, 26, 27, 38 en 50 jaar. Alle respondenten gaven aan wel (deels) vernederlandst te zijn, maar desondanks voelen twee respondenten van de eerste generatie zich niet Nederlands en zullen zich ook nooit zo noemen. De ander gaf aan zich wel Nederlands te voelen. *“Het klikt raar, maar voor mijn gevoel ben ik ook wit. Ik denk dat als je het mijn toezichthouder vraagt dat zij ook zegt dat ik meer een verkaasde Hollander ben.”* Twee respondenten van de tweede generatie gaven aan zich ook Nederlands te voelen. De ander voelde ondanks zijn tweede generatie meer bij zijn eigen cultuur. De verschillen hierin lijken te liggen in de woonperiode in hun geboorteland, de jaren in Nederland en daarnaast de personen waarbij zij zijn opgegroeid en door zijn opgevoed.

4.2.2 Invalshoek/benadering

Reclasseringswerkers

Vijf van de zes reclasseringswerkers vond het lastig om het begrip cultuur te definiëren. De genoemde antwoorden zijn: het pakket van regels en waarden en normen, denkwijze, religie, eten, herkomst, gewoonten en gebruiken, omgang en gedragingen, levenswijze, eigen identiteit en subculturen binnen een land. Volgens de werkers krijgen we onze cultuur mee door omgeving en leefsituatie, opvoeding, achtergrond, verleden en ervaringen, werk, school en media. Cultuur staat volgens alle reclasseringswerkers niet vast. Wanneer het gaat om de culturalistische of constructivistisch benadering kiest vijf reclasseringswerkers voor een vermengde vorm. Ze geven aan dat zij vinden dat je in een cultuur wordt geboren, die omstandigheden staan vast. Pas als je ouder wordt heb je de vaardigheden om daar keuzes in te gaan maken. Eén van die werkers zegt wel dat beseft moet worden dat dit ingewikkeld kan zijn voor mensen, dat dat namelijk ook consequenties kan hebben, bijvoorbeeld dat je niet meer geaccepteerd wordt door familie en/of omgeving. De zesde werker kiest voor een geheel constructivistische invalshoek. *“Alles en iedereen is in beweging, het staat niet vast. Wanneer je ergens wordt geboren, zijn daar nog heel veel verschillen en in die verschillen ook weer, die bepaal je zelf als individu.”*

Cliënten

Voor de cliënten leek het uitleggen van het begrip cultuur nog lastiger, desondanks konden veel van hen het goed beschrijven. Zij dachten bij dit onderwerp aan: afkomst/ras, gedragingen en uitingen, het begin van een land, opgroeisituatie, opvoeding, geloof, samenleving, principes, eten, denkwijze en vooroordelen. Dit komt grotendeels overeen met de uitleg van de reclasseringswerkers. Wat wel opvallend is ten opzichte van de reclasseringswerkers, is dat het woord vooroordelen door 4 van de 6 cliënten wordt genoemd. *“Mensen hebben best snel vooroordelen. Toen mijn reclasseringswerker mij zag dacht ze waarschijnlijk ook, dat is weer zo’n Antilliaan.”* zegt één van hen. Vijf van de cliënten

zeggen hun cultuur voornamelijk mee te hebben gekregen van hun ouders/familie, hun ervaringen en ook door zichzelf, door eigen keuzes te maken. *“Ik heb mijn cultuur van mezelf en mijn eigen ogen meegekregen. Die hebben veel gezien en veel meegemaakt.”* Drie van de zes geeft ook aan dat vrienden bij hebben gedragen aan hun cultuur en één van hen benoemt zeer specifiek gangsterfilms en Google. *“Ik keek vroeger van die gangsterfilms en dan zeiden ze dingen als: don’t show your weakness. Ik ging dan op Google zoeken wat dat betekende en dacht ik: dat zal wel helpen.”*

4.2.3 Cultuurverschillen

Reclasseringswerkers

Alle zes de respondenten geven aan dat er vaak cultuurverschillen merkbaar zijn in de gesprekken die zij hebben met cliënten van buitenlandse afkomst. Voordat zij deze uitleggen, benoemen zij allen wel nadrukkelijk dat het niet de bedoeling is om te stereotyperen. Desondanks kan er over bepaalde gedragingen, gewoonten etc. wel gezegd worden dat die opvallend zijn bij een bepaalde cultuur. Bij de Antilliaanse cultuur wordt door vijf respondenten benoemd dat deze cliënten erg temperamentvol kunnen zijn; stemverheffing, snel geprikkeld en verbale agressie. Daarnaast benoemen vier respondenten de laksheid van deze cliënten. Afspraken worden makkelijk afgezegd, worden vergeten of ze komen te laat. Ook geeft één van hen aan dat cliënten van Antilliaanse afkomst in het algemeen vaak moeite hebben met dingen moeten. *“Mijn cliënt begreep niet waarom hij zoveel moet in Nederland, zoals het invullen van formulieren, een baan vinden, afspraken nakomen. Daar werd hij boos van.”* Tevens wordt door twee respondenten gezegd dat Antilianen vaak veel waarde hechten aan de familieband. Ook wordt door één respondent benoemd dat Antilliaanse en Surinaamse cliënten over het algemeen vrij zorgeloos kunnen zijn en weinig vooruit kijken en denken. Wat betreft de Islamitische cultuur, daar zien de respondenten ook bepaalde patronen. Vijf van hen zien bij deze cliënten vaak schaamte en ontkenning in verband met eer. Hierdoor is de familie vaak ook erg gesloten en beschermend. Daarnaast geven vier respondenten aan te hebben meegemaakt dat hun Islamitische cliënt hen niet in de ogen keek. *“Mijn allereerste cliënt keek mij niet aan en ik had niet goed door wat er speelde, maar dat had voor hem dus met respect te maken. Dat was voor mij toen iets nieuws.”* Over Turken en Marokkanen wordt door twee respondenten nog specifiek benoemd dat zij veel minder open en direct zijn. Eén respondent geeft daarnaast aan dat Antilianen en Marokkanen over het algemeen sneller in de slachtofferrol vallen. In het uiten van emoties zien drie respondenten verschillen bij cliënten uit Zuidelijke, Arabische landen. *“Sommigen cliënten zijn erg theatraal. Heel erg huilen, zoals kinderen doen, er bijna in stikken en helemaal overstuur raken om maar aan te tonen hoe zwaar ze het hebben.”* Bij Hindoestaanse cliënten hebben twee respondenten ook verschillen opgemerkt. Deze cliënten zijn volgens hen vaak wat langdradiger, kunnen erg om zaken heen blijven draaien en daarnaast willen ze ook altijd graag binding maken. Naast deze specifieke verschillen per cultuur worden er door de respondenten ook nog cultuurverschillen benoemd die zij over het algemeen merken bij cliënten met een niet-Westerse achtergrond. Vier respondenten noemen het verschil in de opvoeding van deze cliënten, waarin geweld normaal is. Ook ligt de man-vrouw verhouding vaak nog anders. Twee respondenten vertellen bijvoorbeeld te hebben meegemaakt dat een cliënt hen geen hand wilde geven. Daarnaast geven twee respondenten aan dat niet-Westerse cliënten vaak collectivistischer zijn ingesteld, waardoor ze niet altijd de verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen gedrag.

De genoemde cultuurverschillen zien de respondenten in verschillende taken van hun werk. Allen merken zij verschillen bij het raadplegen van referenten, dat valt onder de methodiek netwerkbenadering. Ze zien bijvoorbeeld dat ouders niet kritisch zijn op hun kind, waardoor alles wordt goedgepraat. Maar vaak mogen referenten überhaupt niet benaderd worden door reclasseringswerkers. *“In sommige culturen is het gezin echt een gesloten gemeenschapje. Ze beschermen elkaar, komen voor elkaar op en er is geen kritiek mogelijk. Ze willen de vuile was binnenhouden in verband met eer en schaamte. Dat kan lastig zijn.”* Eén respondent voegt hier nog aan toe dat in bepaalde culturen eerwraak ook een rol kan spelen, hier moeten werkers ook alert op zijn. Ook de verschillen in opvoeding en het omgaan met geweld kan een lastig punt zijn. *“In*

bepaalde culturen is het normaal om klappen te krijgen in de opvoeding, die mensen ervaren dit dan ook niet als mishandeling. Dan is het voor ons altijd de vraag of die cliënten nu slachtoffer zijn of niet. Strikt genomen is hen namelijk wel geweld aangedaan zonder toestemming.” Ook de methodiek Motivational Interviewing, en dan voornamelijk doelen stellen, confronteren en motiveren, wordt door de toezichthouders als moeilijker ervaren. Voornamelijk bij jongeren met een andere cultuur kost dit meer tijd. Eén van hen legt uit dat deze cliënten vaak minder bekend zijn met plannen en structuur. *“Daarbij willen ze hun cultuur nog wel eens gebruiken als excuus om geen stappen te zetten, omdat ze volgens hen om die reden toch geen kans krijgen.”* Twee toezichthouders zien de verschillen ook bij het opbouwen van een vertrouwensband, wat valt onder de presentiebenadering. Het zou volgens hen langer duren en meer energie kosten om zo’n band op te bouwen, maar wanneer dit lukt is de band wel hechter. Alle adviseurs ervaren cultuurverschillen in het gesprek dat zij hebben met de cliënt om het adviesrapport te kunnen schrijven. Twee van hen merken dit bij het bespreken van het delict, en zeker als het seks gerelateerd is. Hier willen cliënten van buitenlandse afkomst niet altijd openheid over geven en het is vaak merkbaar dat de cliënten andere opvattingen hebben over wat wel en niet mag. Daarnaast benoemen twee adviseurs de taalbarrière die er kan zijn met cliënten en referenten. Wanneer zij geen Nederlands of Engels spreken, is er de mogelijkheid om een telefonische tolk in te schakelen, maar de adviseurs vinden dit heel lastig. *“Je kunt wel een tolk inschakelen, maar dan gaat er veel informatie lost in translation. De hele beleving van iemand komt niet over.”* Dit ervaren zij wel als problematisch voor hun werk. Eén toezichthouder heeft de cultuurverschillen ook als problematisch ervaren. De cliënt begreep door andere culturele opvattingen niet waarom hij bepaalde afspraken na moest komen of waarom bepaalde interventies nodig waren, hierdoor kon het toezicht niet voortgezet worden. De andere helft van de respondenten heeft de opgemerkte cultuurverschillen niet als problematisch ervaren voor hun werk.

Cliënten

De geïnterviewde respondenten konden allen verschillen benoemen tussen hun oorspronkelijke- en de Nederlandse cultuur. Allen gaven zij aan dat in hun cultuur de familieband hechter is. Ze zien het als hun taak om elkaar te beschermen. Eén van hen vertelt dat zijn moeder altijd achter hem zal staan als hij zegt dat hij onschuldig is. De helft van de respondenten geeft ook aan niet te begrijpen waarom de reclassering contact op wil nemen met mensen uit hun omgeving. Volgens hen heeft hun omgeving er niets mee te maken. *“Straks komen zij ook in dit hele systeem te zitten”.* Vier van de respondenten geven aan collectivistisch ingesteld te zijn. Ze zijn gewend dat iedereen voor elkaar klaarstaat en vinden het lastig dat dit in Nederland minder het geval is. Drie van hen zeggen dat dit bij hen ook zorgt voor wantrouwen. Daarnaast geven de Turkse en Venezolaanse cliënt aan dat respect en zorgen voor de ouderen en hun ouders erg belangrijk is. De oudste in de familie heeft bij hen dan ook het meest te zeggen. Vijf van de respondenten geven aan traditionele rolpatronen voor vrouwen en mannen te verkiezen boven de moderne. Volgens hen zijn mannen sterker en moeten zij voor de vrouw en het gezin kunnen zorgen. Daarentegen hebben zij geen problemen met vrouwelijke hulpverleners. De Venezolaanse, Surinaamse en Antilliaanse cliënten geven aan dat de mensen in hun cultuur temperamentvol zijn. Ze geven toe grof in de mond en snel opvliegerig te kunnen zijn en daardoor sneller in een ruzie te belanden. Conflicten worden bij hen opgelost met geweld en wapens, zij zijn geleerd om op die manier voor zichzelf op te komen. *“Daar was het: we slaan iemand kapot of we worden zelf geslagen. Hier in Nederland krijgen we gelijk hele reclassering. Dus als er nu iemand achter me aanzit probeer ik me in te houden, maar dat is niet altijd makkelijk.”* De Surinaamse en de drie Antilliaanse cliënten geven dan ook aan een opvoeding met geweld te hebben meegemaakt. *“Ik heb altijd geleerd, schelden doet geen pijn. En als ik niet luisterde kreeg ik gewoon klappen, met een riem, pollepel, knuppel, het maakte niet uit”.* Ze geven aan er geen moeite mee te hebben, het is voor hen gewoon. Wel geeft één van hen aan dat hij zijn eigen kinderen niet meer zo opvoed, maar dit is voornamelijk omdat dat niet kan in verband met de wet- en regelgeving in Nederland. Twee van de Antilliaanse respondenten geven ook aan moeite te hebben met regels, wat laks en impulsief te zijn en vaak niet aan de consequenties te denken. *“Dingen hier staan vast, daar hou ik niet van, dan voel ik me gedwongen. Als ik geen zin heb, kom ik ook niet en dan zeg ik dat ook*

gewoon. We hebben een beetje schijt aan manieren en afspraken.” Wat verder opvalt is dat vijf van de zes respondenten aangeven hun emoties altijd binnen te houden. De redenen die hiervoor worden gegeven zijn dat het een teken is van zwakte, ze er de omgeving er niet mee lastig willen vallen en ze het vanuit de opvoeding niet gewend te zijn. *“Mensen die over emoties praten vermijd ik, anders ga ik misschien wel meedoen en dat wil ik niet.”* De respondenten vertellen dat alleen boosheid wordt geuit en verdriet wordt verstoepd. Eén de Antilliaanse respondenten geeft ook aan dat hij niet gewend is om rekening te houden met de gevoelens van een ander. Hij geeft aan dat zijn cultuur hard is. *“Ik besef me inmiddels wel dat je af en toe een arm om iemand heen moet slaan, maar toch doe ik dat niet zo snel. Ook wanneer mijn vriendin moet huilen zeg ik dat ze moet stoppen, ik kan daar echt niet tegen.”* De Antilliaanse cliënten benoemen ook nog het verschil in uiterlijk en status. *“Ik heb bijvoorbeeld graag vaak nieuwe schoenen, maar ik loop bijna altijd op slippers. We houden gewoon van dure dingen en laten graag zien dat we het hebben.”* Vijf van de zes respondenten gaven aan graag direct benaderd te willen worden. Schijnheiligheid en om zaken heen draaien houden zij niet van. Daarentegen geeft de Turkse respondent aan dat hij vindt dat Nederlanders te makkelijk persoonlijke zaken open op straat gooien. In zijn toezicht merkte hij die verwachting van open en directheid ook enigszins terug, er werden in zijn toezicht al snel persoonlijke vragen gesteld waar hij niet zomaar antwoord op wilde geven. Ook wat betreft de band met familie merkte hij verschil. *“Er werd gezegd dat ik in verband met problemen moest proberen om meer afstand van hen te nemen, maar in onze cultuur blijft het toch je familie”.* De respondent geeft ook aan dat eer en schaamtegevoel meespelen in zijn cultuur. Wanneer iemand een delict heeft gepleegd die zwaar bestraft kan worden, kan heel de familie daar veel last van ondervinden. De rest van de respondenten geeft ondanks de genoemde cultuurverschillen aan hiervan weinig te hebben gemerkt in de communicatie met hun reclasseringswerker. Tot slot lieten alle respondenten weten, in grote of kleine mate, vernederlandst te zijn, maar altijd oude gewoontes zullen blijven behouden. Het hebben en naleven van die twee verschillende culturen ervaren zij soms als lastig en verwarrend en kan zorgen voor tweestrijd.

4.2.4 Culturele competenties

Reclasseringswerkers

Wat betreft eigen culturele opvattingen en gedragingen, die konden vijf van de respondenten in eerste instantie niet goed benoemen. Zij gaven aan niet echt stil te staan bij hun eigen cultuur. Pas na doorvragen werden zij zich hier meer bewust van. De zesde respondent gaf aan zich wel redelijk bewust te zijn van de eigen cultuur. Verder konden zij allen wel benoemen welke waarden en competenties zij belangrijk vinden in het contact met cliënten. De meest genoemde zijn gelijkwaardigheid, respect, transparantie en loyaliteit. *“Cliënten hoeven mij niet te vertrouwen, als ik maar betrouwbaar ben”.* Daarnaast worden nog genoemd: privacy, rechtvaardigheid, veiligheid, verantwoordelijkheid, flexibiliteit, inlevingsvermogen, persoonsgerichte benadering, informeren, onbevooroordeeld en ruimdenkend. Over rekening houden met de cultuur van een cliënt zijn de meningen verdeeld. Twee van de zes respondenten geeft aan van tevoren al rekening te houden met eventuele cultuurverschillen, bijvoorbeeld door middel van kledingkeuze of het wel of niet schudden van de hand. Een andere respondent benoemt dat aansluiting vinden bij cliënten één van de belangrijkste aspecten is van het werk. Om dit te bewerkstelligen is het volgens deze respondent noodzakelijk dat reclasseringswerkers zich, zover dat mogelijk is, inleven en aanpassen aan de cultuur van de cliënt. Twee andere respondenten zijn het hier niet mee eens. Eén van hen geeft aan dat het wel van belang is om de cliënt de ruimte te geven om de cultuur te uiten, maar je hier als werker niet al teveel in mee moet gaan. De ander zegt wel rekening te houden met de cultuur, maar tot een bepaalde grens, het mag niet ten koste gaan van de veiligheid. Daarnaast geeft één respondent aan pas rekening te houden met cultuurverschillen wanneer deze merkbaar zijn. Tot slot geeft de helft van de respondenten aan zich te beseffen dat zij meer rekening moeten houden met andere culturen en hier meer begrip voor willen tonen aan cliënten. Ze geven aan hier vaak niet bij stil te staan en eigen normen en waarden vanzelfsprekend te vinden. *“Ik had een keer oudere Marokkaanse meneer als cliënt. Als ik aan hem had gevraagd hoe hij het vond om een Nederlandse, vrouwelijke*

toezichthouder te hebben, dan had ik waarschijnlijk gewoon antwoord gekregen. Ik heb daar toen helemaal niet bij stilgestaan."

De respondenten hebben diverse manieren om met cultuurverschillen om te gaan. Vier van hen proberen de cliënt wat educatie te bieden door bijvoorbeeld duidelijk te maken hoe het in Nederland werkt en dat hun cultureel bepaalde gedrag hier in anders kan worden gezien. Twee van hen geven aan daarna dan te kijken of de cliënt eventueel bereid is om andere standpunten te overwegen. Een andere respondent geeft aan altijd een mix van beide normen en waarden te proberen. Daarnaast zeggen vier respondenten cliënten met een andere cultuur meer tijd en ruimte te geven, bijvoorbeeld omdat cliënten emoties heftiger uiten of minder makkelijk openheid geven. Ook wordt de non-verbale communicatie door twee respondenten genoemd. Zij geven aan zich op dat gebied altijd aan te passen aan de cliënt. Eén van hen vertelt bijvoorbeeld meer op het papier voor zich te kijken, wanneer een cliënt uit respect niet in de ogen kijkt. Verder geven twee respondenten aan te overleggen met collega's voor alternatieven en tips. Eén van hen vertelt bijvoorbeeld als adviseur altijd bij andere betrokken professionals te checken of een cliënt theateraal of oprecht is. Deze respondent geeft ook aan de eigen normen en waarden altijd achterwege te laten, omdat bepaalde culturele opvatting zinnig kunnen zijn voor het adviesrapport. Twee adviseurs zeggen de cultuurverschillen in de communicatie ook altijd in het rapport te beschrijven, bijvoorbeeld wanneer het hierdoor moeilijk was om diepgang te vinden. Vijf van de respondenten geven aan dat zij de cultuur(verschillen) wel bespreekbaar proberen te maken met de cliënt. Desondanks zien drie van hen hier toch een dilemma in. *"Als je cliënten over cultuurverschillen bevroegt heb je het gevaar dat je het misschien te veel benadrukt, het is juist ook zo mooi dat er verschillen zijn. Maar er is verschil in cultuur, dus waarom zou je het er dan niet over hebben?"* Tevens vinden deze respondenten het lastig om de goede woorden hierbij te gebruiken zonder dat dit vooroordelen teweeg brengt. De twee andere respondenten geven aan altijd te proberen niet vanuit aannames te werken, maar de cliënt gewoon te vragen of ze zelf willen en kunnen uitleggen hoe hun cultuur eruit ziet en hoe zij dit zelf beleven. Tot slot geven alle respondenten aan altijd de persoonsgerichte benadering aan te houden. *"Of een cliënt nu Marokkaans of autistisch is, iedereen heeft een individuele aanpak nodig."*

De respondenten geven aan zich voornamelijk te verdiepen of hebben verdiept in cultuur en interculturele communicatie door middel van televisie, internet, boeken, genoten opleiding en reizen. Daarnaast geven twee respondenten aan ook te leren van cliënten en door kennis en ervaringen uit te wisselen met collega's. Desondanks geven drie van de zes respondenten aan zich er (te) weinig in te verdiepen. Zij vinden dan ook dat er meer aandacht aan het onderwerp besteedt mag worden, zodat de kennis weer wordt opgefrist en er weer meer alertheid en bewustzijn ontstaat bij de reclasseringswerkers wat betreft dit onderwerp. *"Het is eigenlijk helemaal een onderbelicht kindje geworden"*. Dit kan volgens hen door middel van een bijeenkomst, aandacht voor het onderwerp cultuur in de casuïstiek en meer uitwisseling tussen collega's. De andere helft vindt het niet noodzakelijk, tenzij andere collega's er wel behoefte aan hebben. Wel ziet één van hen een meerwaarde in verdieping in onderwerpen als eerwaak en radicalisering. Desondanks vinden zij dat de reclassering genoeg kennis in huis heeft en iedereen zich er op zijn eigen manier in kan verdiepen.

Cliënten

Alle respondenten geven aan tevreden te zijn met de manier waarop hun reclasseringswerker met hen omgaat of om zijn gegaan. Positieve punten die veel worden genoemd over de werkers zijn: veel zorg en aandacht, neemt de tijd, is onbevooroordeeld en toont interesse door te vragen. Vier respondenten geven daarbij aan dat ze het fijn te vinden dat er naar hen als individu gekeken wordt en hun reclasseringswerker eerst moeite heeft gedaan hen te leren kennen. Verder kwamen er nog meer positieve punten in de communicatie aan bod zoals vriendelijkheid, geduld, rust, begrip, respect, fijne luisterhouding, geven van tips en adviezen, motiverend, betrokken, inzet en goede bereikbaarheid. Eén van de respondenten vertelt bijvoorbeeld dat zijn toezichthouder hem in heeft laten zien dat verbale agressie geen goede oplossing is en vaak consequenties heeft. Een ander

vertelt zelfs makkelijker met zijn werker te kunnen praten dan met zijn eigen Nederlandse vriendin. *“Als ik mijn toezichthouder aan de telefoon heb begin ik altijd een heel gesprek met haar en dan zegt ze, ja maar ik zie je volgende week toch?”* Verder geven twee respondenten aan het fijn te vinden dat hun werker zich enigszins aan hen aanpast, bijvoorbeeld door afspraken te verzetten en niet zoveel over het delict te praten. Naast positieve punten hadden de respondenten maar weinig punten die zij liever anders hadden gezien. Drie van de respondenten geven aan het niet fijn te vinden dat hun omgeving wordt betrokken en één respondent geeft als tip meer rekening te houden met culturen wat betreft de verschillen in openheid en de waarde van familie. Ook geeft één respondent aan dat het belangrijk is dat reclasseringswerkers cliënten niet het gevoel geven dat er iets achtergehouden wordt of dat er om zaken heen wordt gedraaid. Verder geven vijf van de zes respondenten aan dat het onderwerp cultuur niet of nauwelijks aan bod is geweest tijdens de gesprekken met hun reclasseringswerker, maar zij zeggen dit ook niet erg belangrijk te vinden. Desondanks zeggen vier van hen het wel belangrijk te vinden dat hun reclasseringswerker enigszins op de hoogte is van hun cultuur. Dit kan wat hen betreft door middel van literatuur, maar het liefst door er gewoon met hen over in gesprek te gaan. De overige twee respondenten vinden het hele onderwerp niet zo belangrijk. Eén van hen vindt het belangrijker dat er gekeken wordt naar de persoon in zijn totaliteit en zijn achtergrondinformatie. De ander geeft aan het zich allemaal niet zo te interesseren, als er maar met respect met hem wordt omgegaan.

4.2.5 Multicultureel personeelsbestand

Reclasseringswerkers

Bij de reclasseringswerkers zijn de meningen verdeeld over een grotere culturele diversiteit binnen het team. Er wordt getwijfeld over de toegevoegde waarde hiervan. Vier van de zes respondenten vinden het waardevol voor het personeel onderling, zodat er meer uitgewisseld kan worden over diverse culturen en het omgaan met de verschillen. Voor cliënten ligt er volgens hen wellicht een valkuil in. Zij denken dat wanneer een cliënt en reclasseringswerker eenzelfde buitenlandse cultuur hebben, dat de werker daardoor misschien als gelijke wordt gezien en de cliënt daardoor geen kritiek van hem of haar aanneemt. Aan de andere kant zien zij ook een voordeel, wellicht is er meer aansluiting bij- en acceptatie vanuit de cliënt. De overige twee respondenten vinden een grotere culturele diversiteit niet noodzakelijk. Zij vinden dat Nederlandse reclasseringswerkers prima hun werk kunnen doen, zolang ze maar genoeg inzicht en kennis hebben van andere culturen. Daarbij is een argument dat veel cliënten toch al gewend zijn aan Nederlandse mensen om zich heen. Ook geven zij aan kwaliteit te verkiezen boven achtergrond. *“Ik vind niet dat collega’s aangenomen moeten worden vanwege hun cultuur, ik vind de vaardigheden en mogelijkheden van iemand belangrijker.”*

Cliënten

Alle zes de respondenten geven aan geen problemen te hebben gehad met het feit dat hun reclasseringswerker een andere cultuur hadden dan zij. Vier van hen zeggen dan ook dat het voor hen niet had geholpen als er iemand tegenover hen had gezeten met dezelfde cultuur. De redenen die hiervoor worden gegeven zijn: ik heb niet veel verschillen tussen ons gemerkt, ik heb er niet op gelet, het maakt me niet uit, ik wil gewoon zo snel mogelijk weg, ik voel me ook gewoon Nederlander, hij of zij had waarschijnlijk toch niks anders kunnen doen. Wel geven zij aan dat het handig is als een Nederlandse reclasseringswerker op de hoogte is van de cultuur van de cliënt. De andere twee respondenten geven aan dat wanneer hun reclasseringswerker dezelfde cultuur had gehad, dit wellicht nog meer begrip op had kunnen leveren en er minder vooroordelen zijn. Desondanks geeft één van hen aan dit niet het belangrijkste te vinden. *“In Rotterdam had ik twee donkere reclasseringswerkers. Dat was wel anders, ik voelde me op de één of andere manier wel begrepen. Maar hier krijg ik veel meer zorg en aandacht en dat vind ik dan toch belangrijker.”* Verder vertellen de respondenten dat er mensen zijn die nog traditioneel volgens hun cultuur leven en dat bij hen iemand met dezelfde cultuur wel beter aan zou kunnen sluiten. Tevens voor mensen die geen Nederlands spreken zien zij een meerwaarde.

5. CONCLUSIES

Aan de hand van de beschreven resultaten worden in dit hoofdstuk de geformuleerde deelvragen en de centrale onderzoeksvraag beantwoord.

5.1 BEANTWOORDING DEELVRAGEN

1.Op welke manier(en) ervaren de cliënten van buitenlandse afkomst cultuurverschillen in de communicatie met hun toezichthouder/adviseur van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1?

De respondenten konden vele verschillen benoemen tussen hun eigen oorspronkelijke cultuur en de Nederlandse cultuur. Voorbeelden van de eigen cultuur in tegenstelling tot de Nederlandse cultuur: niet gewoon om afspraken te maken, minder regels, collectivistischer ingesteld, een hechtere en beschermende band met familie, minder open en direct, voorkeur voor traditionele man-vrouw rolverdeling, temperamentvol en meer verbale agressie, opvoeding met geweld (en wapens), niet kwetsbaar opstellen. Eén respondent geeft aan wel een verschil te hebben gemerkt wat betreft directheid vanuit zijn toezichthouder en de verwachting naar hem toe wat betreft openheid.

Desondanks gaven de meeste van hen aan geen cultuurverschillen op te hebben gemerkt in de communicatie met hun reclasserings-werker. Dit kan diverse redenen hebben. Alle respondenten geven aan in bepaalde mate vernederlandst te zijn, de helft van hen is in Nederland geboren en voor een deel Nederlands opgevoed, de andere helft woont hier al een lange tijd. Hierdoor zijn zij gewend aan Nederlandse mensen om zich heen en hebben bepaalde culturele aspecten van Nederland overgenomen. Zij leven niet meer geheel volgens de traditionele cultuur. Tevens kan het feit dat zij geen verschillen hebben opgemerkt te maken hebben met de vaardigheden van de reclasseringswerkers. De respondenten benoemen bijvoorbeeld dat zij met respect werden behandeld en hun reclasseringswerker zich in enige mate aan hen aanpaste door bijvoorbeeld wat flexibeler met (omgangs-)regels en afspraken om te gaan. Daarnaast is uit het veldwerk gebleken dat de respondenten vaak te maken krijgen met vooroordelen en hierdoor wat wantrouwend naar buitenstaanders kunnen zijn. Zij geven aan dat er geen vooroordelen merkbaar waren bij hun reclasseringswerker, maar er juist moeite werd genomen om hen eerst goed te leren kennen. Het feit dat er tijd voor hen wordt genomen, geduldig met hen om wordt gegaan en er zorg en aandacht is, vinden de respondenten erg prettig. Dit zorgt er wellicht ook voor dat cultuurverschillen meer naar de achtergrond verdwijnen. Het feit dat de meeste respondenten geen cultuurverschillen hebben ervaren, wil echter niet zeggen dat deze ook werkelijk niet aanwezig waren. Er wordt door respondenten bijvoorbeeld ook genoemd dat zij over hun gedrag en uitingen werden aangesproken door hun reclasseringswerker of hier adviezen over kregen. Dit gaven de respondenten echter niet aan als merkbare cultuurverschillen met hun reclasseringswerker.

2.Op welke manier(en) ervaren de toezichthouders en adviseurs van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 cultuurverschillen in de communicatie met cliënten van buitenlandse afkomst?

Deze respondentengroep reclasseringswerkers geeft aan, in tegenstelling tot de respondenten-groep cliënten, vele verschillen te hebben gemerkt in het contact met cliënten van buitenlandse afkomst. De merkbaarheid van deze verschillen is vaak hoger bij oudere cliënten van de eerste generatie of cliënten die nog maar pas in Nederland zijn. Deze houden vaak nog meer de traditionele cultuur aan en spreken vaak de Nederlandse taal niet of nauwelijks. De taalbarrière wordt dan ook veel genoemd door de respondenten en wordt als lastig ervaren. Bij het gebruik van een tolk mist de verdieping en beleving van de cliënt. Ook het niet of moeilijk accepteren van een vrouwelijke hulpverlener kan voorkomen. Het bespreken van het delict kan daarnaast lastiger zijn, zeker wanneer dit seks gerelateerd is. Tevens merken de respondenten bij deze cliënten soms cultuurverschillen in de non-verbale communicatie, zoals het niet willen schudden van de hand of het niet in de ogen kijken uit respect. Ondanks dat jongere, veelal tweede generatie, cliënten van buitenlandse afkomst vaak al veel meer vernederlandst zijn, merken de respondenten bij hen ook cultuurverschillen. De respondenten zien bijvoorbeeld verschil in temperament, wat betekent sneller geprikkeld en meer

uiting van verbale agressie. Dit kan wellicht ook aan de gewelddadige opvoeding gekoppeld worden, wat in diverse culturen als normaal wordt beschouwd. Deze gewoonte kan voor reclasseringswerkers een dilemma zijn, omdat geweld hier in Nederland niet wordt geaccepteerd. Daarnaast kan het nakomen van afspraken en naleven van regels voor cliënten van buitenlandse afkomst moeilijker zijn. De respondenten zien vaak ook dat cliënten van buitenlandse afkomst collectivistischer zijn ingesteld, waardoor zij minder verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen gedrag en meer waarde hechten aan familie. Er is dan veel bescherming en weinig kritiek vanuit familie en wordt er naar de reclasseringswerker weinig openheid gegeven. In bepaalde culturen kan dit ook met eer te maken hebben, waardoor alles wordt ontkent. Dit wordt door de respondenten ook als lastig ervaren, het contact met de omgeving van een cliënt van buitenlandse afkomst is hierdoor soms ook moeilijk of zelfs onmogelijk is. In andere culturen willen cliënten juist wel erg graag binding maken en is er een mindere mate van directheid. Deze cliënten zijn langdradig en draaien om zaken heen. Dit ervaren sommige respondenten wel eens als vermoeiend. Tevens zien de respondenten dat cliënten van bepaalde culturen snel in de slachtofferrol vallen en snel hun cultuur en de vooroordelen hiervoor als excuus gebruiken. Hierdoor is het voor reclasseringswerkers moeilijk hen te motiveren. Ook kan het bij cliënten van bepaalde culturen lastiger zijn om een vertrouwensband op te bouwen. Het kost meer energie, maar wanneer dit lukt is de band wel hechter. Cultuur kan er daarnaast ook voor zorgen dat cliënten andere opvattingen hebben over wat wel en niet mag en niet begrijpen waarom iets hier niet mag of waarom bepaalde interventies nodig zijn. Desondanks ervaren de respondenten elke cliënt anders. Er is geen stereotype cliënt van buitenlandse afkomst en ook binnen culturen zijn er subculturen en ook daarbinnen zijn weer verschillen. Hierdoor is het ook lastig te zeggen of bepaalde uitingen of gedragingen nu echt cultureel bepaald zijn of gewoon bij de persoon als individu horen. Daarnaast worden de cultuurverschillen door de respondenten vaak niet als problematisch ervaren, dit komt maar een enkele keer voor.

3. Hoe gaan de toezichthouders en adviseurs van Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 om met cultuurverschillen in de communicatie met cliënten van buitenlandse afkomst?

Dat cultuurverschillen door de respondenten vaak niet als problematisch worden ervaren, heeft volgens hen voornamelijk te maken met de wijze waarop wordt omgaan met cliënten van buitenlandse afkomst. Gelijkwaardigheid, respect, transparantie, loyaliteit worden als belangrijke waarden genoemd. De mate van aanpassen aan de cultuur van de cliënt is discutabel, maar er rekening mee houden is volgens de respondenten zeker van belang. De momenten en manieren hierin verschillen; op voorhand, tijdens het contact of pas wanneer de cultuurverschillen merkbaar worden. Onder andere door middel van kledingkeuze, non-verbale communicatie, door de cliënt educatie te bieden over Nederlandse waarden en normen, de cliënt meer tijd en ruimte te geven, te overleggen met collega's voor alternatieven en tips, de cultuurverschillen te beschrijven in het adviesrapport. De cultuur(verschillen) bespreekbaar maken met de cliënt, daarin zien een aantal respondenten een dilemma: enerzijds het feit dat er een verschil is in cultuur waarmee om moet worden gegaan, anderzijds het gevaar dat verschillen te veel worden benadrukt. Of er nu cultuurverschillen zijn of niet, een persoonsgerichte benadering is volgens de respondenten altijd van belang. Daarbij wordt het vinden van woorden zonder oordelend te zijn ook als lastig ervaren. De respondenten geven aan zich voornamelijk te verdiepen in cultuur en interculturele communicatie door middel van televisie, internet, boeken en reizen. Desondanks geeft de helft van de respondenten er (te) weinig mee bezig te zijn en zich te beseffen dat zij meer rekening moeten houden met andere culturen. Ze geven aan hier vaak niet bij stil te staan en eigen normen en waarden vanzelfsprekend te vinden. Of een grotere culturele diversiteit binnen het team een meerwaarde zou hebben, daar zijn de meningen over verdeeld. Bij het personeel zou het kunnen zorgen voor meer kennis over culturen en het omgaan met de verschillen. Bij cliënten is er wellicht meer aansluiting en acceptatie, maar dit kan ook een valkuil zijn. Echter, kwaliteit wordt door de respondenten verkozen boven culturele achtergrond.

4. Welke wensen en behoeften hebben de cliënten van buitenlandse afkomst wat betreft interculturele communicatie met hun toezichthouder/adviseur van unit Advies-Toezicht 1?

Alle respondenten geven aan tevreden te zijn met de manier waarop hun reclasseringswerker met hen omgaat of om is gegaan. Veel gegeven redenen hiervoor zijn: persoonlijke benadering, veel zorg en aandacht, neemt de tijd, is onbevooroordeeld en respectvol, toont interesse, geeft goede adviezen, past zich enigszins aan. Geen van de respondenten gaf dan ook aan problemen te hebben gehad met het feit dat hun reclasseringswerker een andere cultuur hadden dan zij. Naast eventueel wat meer begrip en minder vooroordelen, zien de respondenten niet in waarom een reclasseringswerker dezelfde cultuur zou moeten hebben. De eergenoemde redenen vinden zij in het contact belangrijker. Voor cliënten die nog volgens de traditionele cultuur leven of de Nederlandse taal niet spreken zien zij wel een meerwaarde. Naast positieve punten waren er een klein aantal punten die de respondenten liever anders zouden zien. Een aantal van hen vindt het niet prettig dat hun omgeving wordt betrokken en één van hen geeft aan dat er meer rekening kan worden gehouden de verschillen in openheid en de waarde van familie. Daarnaast wordt het belang van eerlijkheid en directheid benadrukt. Verder is opvallend dat bijna alle respondenten aangeven nooit of nauwelijks met hun reclasseringswerker te hebben gesproken over cultuur. Enerzijds geven zij aan dit ook niet erg belangrijk te vinden, anderzijds vinden zij het wel van belang dat hun reclasseringswerker enigszins op de hoogte is van hun cultuur. Dit kan wat hen betreft door of er gewoon met hen over in gesprek te gaan.

5.2 BEANTWOORDING HOOFDVRAAG

Welke invloed hebben cultuurverschillen op de communicatie tussen een toezichthouder/adviseur en een cliënt van buitenlandse afkomst binnen Reclassering Nederland, unit Advies-Toezicht 1 te Middelburg?

Uit het veldwerk is gebleken dat cliënten wel kunnen aangeven wat de verschillen zijn tussen hun oorspronkelijke cultuur en de Nederlandse cultuur, maar zich mogelijk minder bewust zijn van de cultuurverschillen die er zijn tussen hen en hun reclasseringswerker. De reclasseringswerkers merken in tegenstelling tot de cliënten wel veel cultuurverschillen in de communicatie. De mate van invloed op de communicatie is per cliënt verschillend, maar over het algemeen is de invloed bij oudere cliënten van de eerste generatie het grootst. Cultuurverschillen zijn op vele manieren merkbaar geweest in de communicatie tussen de reclasseringswerker en cliënt. Een aantal voorbeelden zijn:

- Taalbarrière
- Afwijkende opvattingen over man-vrouwverhoudingen, rollen en gezag;
- Minder open- en directheid (o.a. in het delict bespreken en seks gerelateerde onderwerpen);
- In non-verbale communicatie (o.a. geen hand willen geven, niet aankijken);
- Temperamentvol (sneller geprikkeld, stemverheffing en verbale agressie);
- Geweld is gebruikelijker;
- Minder waarde hechten aan afspraken en regels
- Vaker de slachtofferrol (gebruiken hun cultuur als excuus, zijn moeilijker te motiveren);
- Extreem graag binding willen maken, langdradig en om zaken heen draaien;
- Kost meer energie om vertrouwensband op te bouwen;
- Afwijkende opvattingen over wat wel en niet mag;
- Collectivistisch (minder verantwoordelijkheid voor eigen gedrag en een hechtere familieband met bescherming en weinig kritiek).

Desondanks hebben de verschillen vaak niet zo'n grote invloed dat het problematisch is voor het toezicht of advies. Dat heeft wellicht ook te maken met de culturele competenties waarover de reclasseringswerkers beschikken. Ondanks dat zij dit op verschillende manieren doen en er nog wel winst in valt te behalen, lijken de Nederlandse toezichthouders prima te kunnen communiceren met cliënten van buitenlandse afkomst. Een voorwaarde is wel dat zij zich genoeg (blijven) verdiepen in diverse culturen en interculturele communicatie om zo genoeg inzicht en kennis te vergaren. Het is daarom van belang er binnen de unit genoeg aandacht aan dit onderwerp wordt geschonken.

6. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk worden de methode, de onderzoeksconclusies, het onderzoeksproces en het eigen onderzoeksgedrag van de onderzoeker ter discussie gesteld. Daarnaast wordt de betrokkenheid van de opdrachtgever beschreven.

6.1 METHODISCHE DISCUSSIE

Over het algemeen ben ik tevreden met de methode die ik voor het onderzoek heb opgesteld, desondanks is het onderzoek niet geheel vrij van toevallige en systematische fouten. Zoals beschreven in paragraaf 4.1 was het oorspronkelijke plan om setjes van reclasseringswerker en cliënt te interviewen. Op de manier was vergelijking van belevingen tussen hen op situaties mogelijk geweest. Dit was echter niet haalbaar. Wel is geprobeerd rekening te houden met een goede afspiegeling van de doelgroepen, echter was dit bij de cliënten lastig. De steekproef was klein wegens wantrouwen en weinig medewerking vanuit de cliënten. Tevens bleek de onderzoekspopulatie voornamelijk te bestaan uit jonge mannen van Antilliaanse, Turkse, Marokkaanse en Surinaamse afkomst (waarvan veel tweede generatie), waardoor het onderzoek zich uiteindelijk heeft gericht op mannelijke cliënten met een niet (volledig) Westerse afkomst. Dit valt ook te koppelen aan de theorie, waarin staat dat dit de grootste groepen niet-westerse inwoners in Nederland zijn. De representativiteit van deze respondentengroep valt dus te betwisten, aangezien er van elke cultuur gemiddeld maar 1 persoon is geïnterviewd. Wellicht was het beter geweest om het onderzoek op één afkomst te richten, om zo de betrouwbaarheid en validiteit te verhogen. Anderzijds was de onderzoekseenheid dan wel erg klein geweest in vergelijking met de hele populatie van de organisatie. Er konden nu wel conclusies getrokken worden over vele mogelijke cultuurverschillen en de communicatie daarin in algemene zin. Daarbij is de respondentengroep van reclasseringswerkers wel representatief. Ik ben dan ook van mening dat de onderzoeksresultaten wel nuttig en bruikbaar kunnen zijn. Zoals ik al in de methode beschreef is betrouwbaarheid bij kwalitatief onderzoek überhaupt lastig, omdat meningen en belevingen een rol spelen en conclusies mogelijk (onbewust) worden getekend door eigen perspectieven. Wel heb ik alles zo duidelijk en transparant mogelijk geprobeerd te beschrijven en regelmatig overleg gevoerd met de opdrachtgever en collega's. Daarnaast denk ik dat de anonimiteit en open- en eerlijkheid van de respondenten ook heeft bijgedragen aan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. In de methode heb ik verder beschreven dat de interviews zoveel mogelijk op dezelfde dag en rond hetzelfde tijdstip plaats zouden vinden. Echter heb ik daar toen al vraagtekens bijgezet, omdat de reclassering gedwongen kader is en cliënten hierdoor lastiger te motiveren zijn om naar afspraken te komen. Ook bij de reclasseringswerkers was het niet helemaal mogelijk, vanwege verschillende werkdagen en een grote werkdruk. Uiteindelijk heb ik er dus voor gekozen om af te wijken van een vaste dag en tijdstip en mij aan te passen aan de mogelijkheden van de respondenten. Dit zorgde ervoor dat mijn planning uitliep, dit was echter niet problematisch. De omstandigheden van de interviews waren verder wel bij alle respondenten gelijk. In de methodiek staat dat er semigestructureerde interviews zouden worden afgenomen. Dit is grotendeels ook gebeurd, echter zijn bij de interviews van de cliënten ook al enkele doorvragen van tevoren bedacht. Na het afnemen van de interviews bij de reclasseringswerkers, kwam ik erachter dat het onderwerp redelijk gecompliceerd is en de werkers al erg diep na moesten denken bij bepaalde vragen. Dit zorgde voor mooie inzichten en bruikbare informatie, echter gaf dat bij mij twijfels over de interviewvragen voor de cliënten. Zoals ik al eerder beschreef hebben veel cliënten van de reclassering een lager denkniveau, waardoor ik dus heb besloten om de interviewvragen een stuk simpeler te beschrijven en al bepaalde doorvragen te formuleren om het voor de cliënten duidelijker te maken. De moeilijkheid hiervan lag in het vermijden van suggestieve vragen. Dit heb ik zo nu en dan wel moeten doen, omdat de cliënt het anders niet goed begreep, maar over het algemeen heb ik dit goed weten te vermijden. Ook zijn dezelfde vragen in dezelfde volgorde aan de respondenten gesteld. Samenvattend is het onderzoek dus niet volledig valide en betrouwbaar, maar ik heb wel zoveel mogelijk ingezet om dit te verhogen.

6.2 INHOUDELIJKE INTERPRETATIE VAN DE ONDERZOEKSCONCLUSIES

De conclusies betreffende de cliënten zijn niet goed te generaliseren door de lage representativiteit van deze respondentengroep en daarnaast door het gebruik van meningen, ervaringen, perspectieven etc. in het onderzoek. Echter ligt de representativiteit bij de reclasseringswerkers wel een stuk hoger, waardoor de interne validiteit weer wat wordt vergroot.

Zoals in de theorie staat vermeld, is cultuur een ruim begrip. Dit kwam ook naar voren in het onderzoek. Alle respondenten vonden het lastig om dit begrip te beschrijven en zij hadden hier allen hun eigen ideeën en definitie bij. Wat betreft de doelgroep cliënten van de reclassering is het geen verrassing dat dit voornamelijk Surinaamse, Antilliaanse, Turkse en Marokkaanse jonge mannen zijn. Volgens de theorie zijn dit namelijk de grootste groepen niet-westerse inwoners in Nederland en de jonge mannen van de tweede generatie van deze groepen worden vaker verdacht van een strafbaar feit. Eén van de verklaringen hiervan gaat volgens de theorie uit van culturele factoren. Verschillen in gewoonten en gebruiken tussen het land van herkomst en Nederland zouden kunnen zorgen voor conflicten en daardoor bijdragen aan een verhoogde kans op criminaliteit. En daarnaast dat aan de hand van typerende kenmerken van allochtonen tot op zekere hoogte mogelijk onbegrijpelijk gedrag kan worden verklaard. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek zie ik hier wel een mogelijkheid in. Ondanks dat er zeker ook individuele verschillen zijn, zijn er door beide respondentengroepen wel diverse typerende cultuurverschillen genoemd. Deze verschillen zaten bijvoorbeeld in: minder waarde hechten aan regels en afspraken, een andere kijk op man-vrouwverhoudingen, minder openheid en meer bescherming vanuit familie, afwijkende opvattingen over wat wel en niet mag, meer temperament en verbale agressie, zaken sneller oplossen met geweld, maar ook non-verbale communicatie kan een andere betekenis hebben. Deze verschillen in gewoontes, uitingen, gedragingen, opvattingen etc. kunnen er naar mijn inziens inderdaad voor zorgen dat mensen met een andere afkomst en cultuur ander gedrag vertonen en, mede door de strikte wetten en regels in Nederland, sneller in aanraking komen met justitie. De andere verklaring die in de theorie wordt benoemd, gaat uit van het verschil in sociaaleconomische factoren. Het onderzoek hier niet op is gericht, kan ik hier geen uitspraak over doen. De genoemde cultuurverschillen door de respondenten komen tevens grotendeels overeen met de basiswaarden uit de theorie. Ondanks dat verschillen uit deze binnenste laag van het ui-model het moeilijkste te herkennen zouden zijn, ben ik er in het veldwerk toch goed in geslaagd om deze naar boven te krijgen. Van collectivisme, masculiniteit, hedonisme, mate van (in)directheid, hoogcontext, belang van gevoelens, expressief en instrumenteel uiten van emoties, taalproblemen en hiërarchie was in verschillende mate en op diverse manieren allemaal sprake bij de cliënten. Ook in de tweede laag, de normen en waarden, werden verschillen gezien, bijvoorbeeld in het schudden van de hand, oogcontact, het maken van afspraken en de opvattingen over wat wel en niet kan. En ook in de buitenste laag, de tastbare zaken, werden verschillen genoemd, bijvoorbeeld in kleding en spullen en gastvrijheid. De diverse modellen uit de theorie lijken dus goed bruikbaar te zijn bij het herkennen van cultuurverschillen. Of boodschappen van elkaar door het herkennen van de basiswaarden ook beter worden begrepen en er minder culturele ruis is, zoals de theorie zegt, dat kan ik aan de hand van dit onderzoek niet bevestigen. De verschillen zijn door zowel de adviseurs als de toezichthouders opgemerkt in diverse taken van hun werk, die ook in de theorie beschreven staan, zoals het betrekken van het netwerk, het opbouwen van een vertrouwensband, het bespreken van het delict, het opstellen van doelen, het motiveren van de cliënt.

Het onderzoek laat zien dat culturen inderdaad onder zijn te verdelen in subculturen en dat ook daarin weer verschillen liggen. Zoals de theorie beschrijft gaat men er bij een constructivistische benadering vanuit dat mensen zich niet geheel door cultuur laten leiden, maar dat ook het individu en de menselijke natuur een rol spelen bij de culturele programmering. De cliënten in dit onderzoek hadden inderdaad allen hun eigen beschrijving en eigen belevingen bij hun cultuur en gaven ook aan deels zelf verantwoordelijk te zijn voor hun cultuur en hier zelf beslissingen in te maken. Een aantal

van de andere factoren bij culturele programmering die in de theorie worden genoemd, werden ook door beide respondentengroepen benoemd. Voornamelijk opvoeding en socialisatie kwamen hierbij naar voren, maar ook ervaringen waren bij cliënten een belangrijke factor. Normen en waarden en waarneming werden minder genoemd. Ik denk dat dit ligt aan het feit dat dit meer in het onderbewuste ligt en men hier dus minder bij stilstaat. Ook de reclasseringswerkers gaven aan dat zij elke cliënt anders zien en ervaren en er geen stereotype cliënt van buitenlandse afkomst bestaat. Een persoonsgerichte benadering gaven zij daarom aan belangrijk te vinden. Dit valt te koppelen aan de constructivistische invalshoek, wat ook door de theorie als een belangrijke culturele competentie wordt gezien voor professionals. Men houdt er dan rekening mee dat iedereen naast een algemene groepscultuur ook een individuele cultuur heeft. In de theorie wordt ook beschreven dat het bij cliënten met een buitenlandse afkomst lastig kan zijn om te verklaren of gedrag door psychopathologische of relationele problematiek komt of dat het voortkomt vanuit de cultuur en migratie. Dit kan ik me voorstellen, omdat ik tijdens het onderzoek zelf ook heb ervaren dat het lastig kan zijn om te achterhalen of bepaalde zaken nu echt cultureel bepaald zijn of dat het met de eigen persoon of omstandigheden te maken heeft. Daarom is het naar mijn idee zeker goed dat professionals niet denken vanuit culturen, maar vanuit de mens en daarbij maatwerk leveren.

Naast het herkennen van de basiswaarden en een constructivistische invalshoek wordt door de theorie ook interculturele sensitiviteit genoemd als een culturele competentie. Dit houdt in dat men zich ook vanuit het referentiekader van de ander kan kijken. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle reclasseringswerkers dit altijd doen, omdat zij eigen normen en waarden vaak als vanzelfsprekend zien. Om dit te toetsen zou het model van Bennet zou goed hulpmiddel kunnen zijn voor reclasseringswerkers en tevens voor professionals in het algemeen. Daarnaast is het volgens de theorie van groot belang om als professional kennis te hebben van andere cultuur- en migratieachtergronden. Desondanks bleek uit de theorie dat er ook reclasseringswerkers zijn die vinden dat dit juist kan leiden tot stigmatisering en nadelige gevolgen kan hebben. Zowel de reclasseringswerkers als de cliënten die betrokken waren bij dit onderzoek vinden dit bij Nederlandse professionals wel een must, om op die manier meer aansluiting te vinden bij cliënten met een buitenlandse afkomst. Om stigmatisering te voorkomen gaven de cliënten hierbij aan dat het wel van belang is dat zij zelf worden bevraagd en dat niet alles klakkeloos overgenomen wordt van literatuur. Verder worden er in de theorie nog vele competenties genoemd die van belang zijn bij interculturele communicatie. Uit het onderzoek blijkt dat de reclasseringswerkers van unit advies-toezicht 1 te Middelburg veel van deze competenties wel beheersen. Zij staan open voor verschillen, maar er wordt ook een grens getrokken, bijvoorbeeld wanneer door culturele opvattingen de veiligheid in het gedrang komt. Zij nemen meer tijd, vormen niet snel een oordeel, maar vragen door en luisteren zorgvuldig. Het betrekken van het systeem van de cliënt blijkt echter niet altijd haalbaar, juist door cultuurverschillen. Cultuur(verschillen) bespreekbaar maken was in dit onderzoek een discutabel punt, maar blijkt door de cliënten uit dit onderzoek toch wel gewaardeerd te worden. Kennis hebben van de gezagsdrager en alert zijn op discriminatie en afstoting zijn nog goede tips voor de reclasseringswerkers, deze competenties kwamen niet naar voren in het onderzoek.

Door de vele competenties die de reclasseringswerkers al blijken te bezitten, vinden de meeste respondenten een multicultureel personeelsbestand niet noodzakelijk. Desondanks blijkt uit de theorie dat het ook goede effecten kan hebben. Cliënten zouden zich bijvoorbeeld meer kunnen identificeren met hun professional. Hier zien sommige reclasseringswerkers van dit onderzoek nu juist ook een valkuil, namelijk dat cliënten zich wellicht te veel zullen identificeren met hun reclasseringswerker en hierdoor geen kritiek aannemen. Ook zouden professionals beter om kunnen gaan- en zich beter in kunnen leven in de cliënt. Echter vinden de respondenten dat Nederlandse reclasseringswerkers dit ook kunnen, zolang ze de eerder genoemde culturele competenties maar beheersen. Wat wel een overweging zou kunnen zijn is dat er wellicht nog meer wederzijds begrip is, dat het de creativiteit binnen de organisatie vergroot en daarnaast dat medewerkers kunnen invallen als tolk, aangezien uit het onderzoek blijkt dat een taalbarrière vaak als een probleem wordt ervaren.

6.3 FEEDBACK OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever (tevens unitmanager unit advies-toezicht 1 te Middelburg) dhr. M. Verdonk is betrokken geweest bij het onderzoek door middel van tussentijdse overleg- en feedbackmomenten en is op die manier op de hoogte gehouden van de vorderingen.

➔ Zie bijlage 1 voor feedback van de opdrachtgever.

6.2 ONDERZOEKSPROCES EN EIGEN ONDERZOEKSGEDRAG

Ik interesseer me altijd erg in andere culturen en daarom heb ik, naast dat het erg actueel is, dit onderwerp gekozen voor het onderzoek. Ik ben er met een open blik en vol interesse ingestapt. Ik ben kritisch geweest naar mezelf, het onderzoeksproces en de reclasseringswerkers en ik heb ook de cliënten gevraagd kritisch te zijn. Aan de hand van ontvangen feedback heb ik bepaalde zaken aangepast, zoals de topiclijst. Deze was in eerste instantie veel te lang, daarin heb ik veel geschrapt. Fouten en aandachtspunten heb ik eerlijk beschreven en bepaalde keuzes die ik heb gemaakt kan ik verantwoorden. Voornamelijk de steekproef van de cliënten was lastig. Doordat deze maar klein was en ik per cultuur gemiddeld maar 1 cliënt had, is de betrouwbaarheid en validiteit minder groot. Desondanks was dit zonder de meningen van cliënten nog minder geweest. Achteraf had ik ook één cultuur kunnen pakken, maar dit vond ik geen goede afspiegeling van de doelgroep en ik vond het juist zo interessant om cliënten van meerdere culturen te spreken. Ook heb ik er opgelet dat ik mij niet liet leiden door eigen perspectieven en culturele opvattingen en heb ik zo min mogelijk suggestieve vragen gesteld. Ik heb me onbevooroordeeld, geïnteresseerd, gelijkwaardig, integer en transparant opgesteld en ik heb me aangepast aan de doelgroepen. Dat resulteerde in leuke, interessante interviews met bruikbare informatie. Door deze afwegingen en vaardigheden heb uiteindelijk toch goede aanbevelingen kunnen geven ten behoeve van een multicultureel personeelsbestand en de interculturele communicatie tussen reclasseringswerker en cliënt. Daarnaast vonden de cliënten het erg leuk om te vertellen over hun cultuur en heb ik veel nieuwe kennis opgedaan en vele bijzondere uitspraken gehoord (die ik zoveel mogelijk heb geprobeerd te verwerken in de resultaten). Ik heb dan ook erg genoten van het veldwerk. Bij een volgend onderzoek zou ik meer tijd inplannen voor de interviews, omdat ik heb gemerkt dat je hier veel tijd aan kwijt bent, ook vanwege het feit dat je afhankelijk bent van je respondenten. Ik zou van tevoren ook beter kijken naar de onderzoekspopulatie- en eenheden en in hoeverre het haalbaar is dat zij meewerken aan het onderzoek, om op die manier niet meer voor onverwachte verrassingen te komen staan. Verder vond ik het onderwerp, zoals ik eerder al zei, erg interessant, maar ik vond het ook wel complex. Wellicht had ik nog meer en meer verdiepend theoretisch onderzoek kunnen doen naar de verschillen tussen allerlei begrippen die met cultuur te maken hebben. De verschillen, overeenkomsten en verhoudingen tussen woorden als cultuur, achtergrond, etniciteit, afkomst, migratieachtergrond, blijven nog steeds wat vaag. Hier heb ik in mijn bewoordingen in het onderzoeksrapport zo nu en dan ook wat moeite mee gehad. Desondanks ben ik tevreden met het resultaat en kijk ik met tevredenheid terug op het onderzoek.

7. AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen voor de opdrachtgever en voor vervolgonderzoek beschreven. Deze zijn geformuleerd op basis van de uitkomsten van dit onderzoek.

7.1 VOOR OPDRACHTGEVER

Het praktijkprobleem dat ten grondslag ligt aan dit onderzoek gaat om een grotere diversiteit binnen het personeel, die er in alle units volgens het beleid van de reclassering zou moeten zijn. Echter blijkt dit in Zeeland lastig te verwezenlijken, aangezien de culturele diversiteit hier ook minder is dan bijvoorbeeld in de randstad. Uit dit onderzoek blijkt dat een groot deel de reclasseringswerkers van unit advies-toezicht 1 te Middelburg een groter cultureel divers personeelsbestand niet als noodzakelijk zien en de kwaliteit, vaardigheden en mogelijkheden van een nieuwe collega belangrijker vinden. Daarnaast geven ook de cliënten van de respondentengroep aan hier weinig meerwaarde in te zien. Zij vinden het contact met een Nederlandse reclasseringswerker prima, mits ze met respect worden behandeld en de Nederlandse reclasseringswerkers zich verdiepen in de cultuur. *Op basis hiervan volgen de volgende aanbevelingen:*

- Een themamiddag/bijeenkomst organiseren over cultuur en interculturele communicatie vanuit het Opleidingshuis van de reclassering. Organiseren op locatie in Middelburg en eventueel kunnen andere organisaties in het gebouw hier ook bij betrokken worden.
- Het onderwerp cultuur ook bespreekbaar maken in de casuïstiek. Wanneer er een casus door een reclasseringswerker wordt ingebracht en er sprake is van een buitenlandse afkomst, kan het een meerwaarde hebben om met alle collega's stil te staan bij eventuele cultuurverschillen. Hierdoor kunnen mogelijke problemen en tevens oplossingen naar boven komen.
- Reclasseringswerkers kunnen meer letten op interculturele sensitiviteit: eigen normen en waarden niet als vanzelfsprekend zien, maar ook vanuit het referentiekader van de cliënt kijken. Hierbij is het van belang dat de werkers zich meer bewust worden van hun eigen cultuur.
- Uit het onderzoek blijkt dat er reclasseringswerkers zijn die het lastig vinden om het onderwerp cultuur te bespreken met de cliënt; bang om verschillen teveel te benadrukken en vooroordelen teweeg te brengen. Toch is het goed om hier aandacht aan te schenken, cliënten geven zelf ook aan het prettig te vinden als hier interesse in wordt getoond. Het is dan van belang om niet vanuit aannames te werken, maar de cliënt te vragen naar uitleg, ervaringen en belevingen.

Daarnaast zijn er nog enkele aanbevelingen die kunnen helpen bij interculturele communicatie:

- Theoretische modellen kunnen als hulp worden gebruikt in de communicatie. Zoals de basiswaarden uit de theorie in dit onderzoek, om cultuurverschillen beter te herkennen en de boodschappen van cliënten beter te begrijpen. En tevens het DMIS model, zodat reclasseringswerkers zichzelf kunnen toetsen op het herkennen van culturele verschillen en gelijkenissen, begrip en aanpassing van gedrag.
- Er kan meer gebruik worden gemaakt van de enkele collega's met een buitenlandse afkomst die er wel zijn. Bijvoorbeeld door naar hun cultuur te vragen en naar tips te vragen bij cliënten met diezelfde cultuur.
- Het is van belang dat reclasseringswerkers zich individueel blijven verdiepen in cultuur en interculturele communicatie, bijvoorbeeld door middel van media (documentaires, boeken, internet) of het aanbod van de reclassering (Opleidingshuis & Digiplein). Dit kan daarna eventueel onder collega's met elkaar worden uitgewisseld.
- Aanvullende bruikbare tips die vanuit de theorie nog worden benoemd: wees jezelf en echt, sta open voor verschillen, wees op de hoogte van de gezagsdrager in de familie, wees alert op discriminatie en afstoting. Stel, maar open ook grenzen en kijk goed naar achterliggende waarden van iemand en niet naar de manier waarop dit wordt geuit.

7.2 VOOR VERVOLGONDERZOEK

Voor verdieping:

- Wanneer men een goed beeld wil krijgen van bepaalde culturen, is het van toegevoegde waarde om onderzoek te doen naar deze specifieke culturen los van elkaar en niet naar een verzameling van meerdere zoals in dit onderzoek. Op die manier is de betrouwbaarheid en validiteit hoger en kunnen er wellicht meer gerichte handvaten worden gegeven.

Voor verbreding:

- Een vervolgonderzoek kan gericht worden op etniciteit. Een etniciteit is een sociaal-culturele identiteit, die een bepaalde groep mensen of een aantal bevolkingsgroepen verbindt. Voorbeelden hiervan zijn Sinti of Roma of mensen van de Gereformeerde kerk. Tijdens de interviews van dit onderzoek kwam naar voren dat reclasseringswerkers hier ook regelmatig mee te maken krijgen. Deze groepen cliënten hebben weer een andere, eigen cultuur, die tevens behoorlijk kan afwijken van de 'standaard'.

BIBLIOGRAFIE

- Bennett, M. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 179-196.
- Bil, P. d. (2011). *Onderzoek in 15 stappen*. Den Haag: Uitgeverij Nelissen.
- CBS. (2012). *Jaarrapport integratie 2012*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS. (2016). *Afbakening generaties met migratieachtergrond*. Retrieved from Centraal Bureau van de Statistiek: <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2016/47/afbakening-generaties-met-migratieachtergrond>
- CBS. (2016). *Jaarrapport Integratie 2016*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Elbersen, M., & Krechtig, L. (2016). Hoofdstuk 33 Werken aan herstel. In A. Menger, L. Krechtig, & J. Bosker, *Werken in gedwongen kader* (pp. 421-445). Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- Etisch Forum. (2018). *Menselijke natuur*. Retrieved from Etisch Forum: <https://www.ethischforum.be/nl/begrippen/menselijke-natuur-1.htm>
- Hoffman, E. (2003). Het TOPOI-model: een systeemtheoretische benadering van interculturele communicatie. *Onderwijs en gezondheidszorg*, 176-181.
- Hoffman, E. (2018). *Interculturele gespreksvoering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Hoffman, E., & Verdooren, A. (2018). *Diversiteitscompetentie: niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar*. Bussum: Uitgeverij Coutinho B.V.
- InjeRecht. (2019). *Interculturele sensitiviteit: het groeiproces*. Retrieved from InjeRecht: <https://injurecht.info/interculturele-sensitiviteit/>
- Jennissen, R., Engbersen, G., Bokhorst, M., & Bovens, M. (2018). *WRR-verkenning nr. 38: De nieuwe verscheidenheid. Toenemende diversiteit naar herkomst in Nederland*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Kottak, C. (2016). *Cultural Anthropology: Appreciating Cultural Diversity*. McGraw-Hill Education.
- Lycaeus Juridisch Woordenboek. (2008). *Recidive*. Retrieved from Juridisch Woordenboek: <https://www.juridischwoordenboek.nl/zoek/recidive>
- Neuliep, J. (2018). *Intercultural Communication: A Contextual Approach*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Nonnekes, H. (2017, april 6). *Diversiteitsbeleid*. Retrieved from Digiplein Intern Reclassering Nederland: <http://digiplein.intern.reclassering.nl/over-ons/organisatiebeleid/diversiteitsbeleid/>
- Nonnekes, H. (2017, juni 28). *RN maakt werk van culturele diversiteit*. Retrieved from Digiplein Intern Reclassering Nederland: <http://digiplein.intern.reclassering.nl/actueel/organisatienieuws/landelijk/rn-maakt-werk-van-culturele-diversiteit/>
- Nunez, C., & Nunez Mahdi, R. (2017). *Interculturele communicatie*. Assen: Uitgeverij Koninklijke van Gorcum B.V.

- Pinto, D. (2007). *Interculturele communicatie, een stap verder*. Houten: Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum.
- Politieacademie. (2014). *Diversiteit*. Retrieved from Thesaurus Politiekunde: <https://thesaurus.politieacademie.nl/Thesaurus/Term/1317>
- Poort, R., & Eppink, K. (2009). *Een literatuuronderzoek naar de effectiviteit van de reclassering: Onderzoek verricht ten behoeve van de Adviescommissie*. Meppel: Boom Juridische Uitgevers.
- Reclassering Nederland. (2018). *Advies*. Retrieved from Reclassering Nederland: <https://www.reclassering.nl/over-de-reclassering/wat-wij-doen/advies>
- Reclassering Nederland. (2018). *Missie en Visie*. Retrieved from Reclassering Nederland: <https://www.reclassering.nl/over-de-reclassering/missie-en-visie>
- Reclassering Nederland. (2018). *Organisatie*. Retrieved from Reclassering Nederland: <https://www.reclassering.nl/over-de-reclassering/organisatie>
- Reclassering Nederland. (2018). *Toezicht*. Retrieved from Reclassering Nederland: <https://www.reclassering.nl/over-de-reclassering/wat-wij-doen/toezicht>
- Samovar, L., Porter, R., & McDaniel, E. (2006). *Intercultural Communication: A Reader*. Boston: Wadsworth.
- Shadid, W. (1994a). Interculturele communicatie. In R. Penninx, H. Münstermann, & H. Entzinger.
- Shadid, W. (1994b). *Beeldvorming: de verborgen dimensie bij interculturele communicatie*. Tilburg: Tilburg University Press.
- Shadid, W. (2002). Culturele diversiteit en interculturele communicatie. In H. v. Veghel, *Waarden onder de meetlat: Het Europese waardenonderzoek in discussie*. Budel: Uitgeverij Damon B.V.
- Verstegen, N., & Krechtig, L. (2016). Hoofdstuk 15 Culturele verschillen. In A. Menger, L. Krechtig, & J. Bosker, *Werken in gedwongen kader* (pp. 187-195). Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- Verstegen, N., Zenedel, R., Ingleby, D., & Vogel, V. d. (2011). *De puzzel is het grootst bij allochtonen. Een verkennend onderzoek naar culturele diversiteit in de tbs*. Utrecht: Forum Educatief.
- Vries, S. d., Ven, C. v., Nuyens, M., Stark, K., Schie, J. v., & Sloten, G. v. (2005). *Diversiteit op de werkvloer: Voorbeelden van diversiteitsbeleid in de praktijk*. Hoofddorp: Nederlandse Organisatie voor toegepastnatuurwetenschappelijk onderzoek TNO.

BIJLAGEN

1. FEEDBACK OPDRACHTGEVER

- **Procesevaluatie van het afstudeerproject**

Nicky wist al snel na aanvang van de stage dat zij graag een onderzoek wilde doen naar de invloed van culturele diversiteit binnen het reclasseringswerk. In samenspraak heeft zij vervolgens een duidelijk afgebakend en relevant onderwerp gekozen. Ondanks dat het gedurende de stageperiode soms best veel tegelijk was (stage + onderzoek), heeft Nicky haar onderzoeksopzet en haar uiteindelijke onderzoeksrapport tijdig ter feedback voorgelegd en afgerond. Na enkele aanpassingen was haar onderzoeksvoorstel akkoord en kon zij met het daadwerkelijke onderzoek beginnen. Het werven van respondenten heeft zij zelfstandig en met volharding gedaan, tijdens unitoverleg en per mail heeft zij meerdere keren collega's verzocht om mee te werken en om geschikte cliënten in hun caseload te zoeken. Tijdens de stageperiode heeft Nicky het doen van onderzoek kunnen combineren met het kennismaken met het reclasseringswerk. Het onderzoeksrapport dat zij heeft opgeleverd ziet er netjes en verzorgd uit, het is duidelijk geschreven en de opbouw is goed. Via de inleiding en het theoretisch kader wordt duidelijk hoe het onderzoek opgebouwd is, waarom het relevant is en wat de belangrijkste (theoretische) begrippen zijn. Haar uitleg van het reclasseringswerk is kernachtig en toch volledig en ze schetst een duidelijk beeld van de afkomst, cultuur en criminaliteit. De onderzoeksmethoden beschrijft Nicky helder, dit is (ook) voor een leek goed te volgen. Door de resultaten beeldend te beschrijven ontstaat er echt een beeld bij de gesprekken die gevoerd zijn.

- **Feedback op onderbouwing van conclusies**

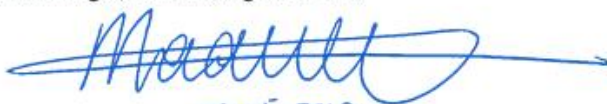
De deelvragen en hoofdvraag worden in het hoofdstuk 'Conclusies' apart beantwoord. Dit is overzichtelijk en geeft meteen duidelijk weer dat de deelvragen gezamenlijk een opbouw naar en antwoord op de onderzoeksvraag vormen. De antwoorden op de vragen zijn voornamelijk beschrijvend, minder concluderend, maar dat past bij de vorm van onderzoek en de door Nicky gebruikte (en beschreven) onderzoeksmethoden. De antwoorden volgen duidelijk uit de beschreven resultaten, er wordt geen nieuwe informatie gepresenteerd en de antwoorden zijn niet alleen een opsomming van resultaten maar vormen een verhalend geheel. In de conclusie zie ik geen link tussen de theorie en de resultaten, terwijl dit bij de beantwoording van de hoofdvraag wel interessant geweest was. Overigens komt de koppeling met de literatuur wel duidelijk terug in de discussie. In de discussie laat Nicky verder zien dat zij zich bewust is van de (logische en onontkoombare) beperkingen van het onderzoek en de conclusies, bovendien geeft zij aan waar in de toekomst mogelijkheden liggen voor onderzoeken binnen de reclassering op dit vlak.

- **Feedback op praktische bruikbaarheid/haalbaarheid van de aanbevelingen**

De eerste twee aanbevelingen zijn concreet en direct bruikbaar. Een themamiddag kan georganiseerd worden en door cultuur expliciet bespreekbaar te maken in casuïstiek kan er meer aandacht aan dit onderwerp in verschillende casussen besteed worden. Belangrijk is dan wel om na te denken hoe dit als terugkerende onderwerp in de casuïstiekbijeenkomsten geborgd kan worden. De derde aanbeveling is op het eerste oog vrij algemeen, de daaropvolgende aanbevelingen geven echter wel concrete stappen die genomen kunnen worden om aandacht te besteden aan interculturele communicatie.

Maarten Verdonk

Unitmanager, Reclassering Nederland



02-05-2019

2. INTERVIEWVragen

Interviewvragen reclasseringswerkers

1. Hoe definieer jij het begrip cultuur?
2. Is het volgens jou iets waar we in worden geboren of kiezen we zelf wat we belangrijk vinden en maakt dat onze cultuur?
3. Hoe krijgen we cultuur mee volgens jou?
4. Met welke migratieachtergronden heb je gewerkt wat betreft cliënten bij de reclassering?
5. Welke cultuurverschillen heb je hierin opgemerkt?
6. Bij welke taken merkte je die cultuurverschillen?
7. Hoe problematisch waren cultuurverschillen voor het advies of toezicht?
8. Hoe ben je met deze cultuurverschillen omgegaan?
9. Welke cultuurverschillen merk je in het werken met methodieken?
10. In hoeverre en op welke manier houd je rekening met de cultuur van de cliënt in je communicatie?
11. In hoeverre ben jij je bewust van je eigen culturele opvattingen en gedragingen?
12. Op welke manier verdiep jij je in andere culturen en interculturele communicatie?
13. In hoeverre denk jij dat een grotere culturele diversiteit in het team zinvol is?
14. Wat kan er volgens jou nog beter in het team wat betreft interculturele communicatie?

Interviewvragen cliënten

1. Kan je uitleggen wat het begrip cultuur betekent?
2. Van welke afkomst en generatie ben je?
3. Kun je verschillen noemen tussen jouw cultuur en de Nederlandse cultuur?
 - Hoe ga je bijvoorbeeld om de mensen in je omgeving, wat vind je dan belangrijk?
 - En hoe is dit met je eigen familie? Naar wie luister jij in je familie?
 - Hoe belangrijk is familie voor jou? Hoe belangrijk is het voor jou hoe zij over jou denken?
 - Hoe denk je over spullen en geld? Vind je het belangrijk dat je veel hebt of spullen duur zijn?
 - Hoe ga je om met regels?
 - Hoe denk je over het verschil tussen mannen en vrouwen? Zijn we gelijk of hebben we andere taken?
 - Hoe ga jij om met emoties? Laat je die snel zien of liever niet? En als anderen het doen?
 - Vindt je het fijn als mensen gewoon zeggen wat ze denken?
 - Kijk je graag naar de toekomst of kijk je voornamelijk naar nu? Waarom?
 - Hoe belangrijk zijn tradities voor jou? Welke zijn dat?
 - In hoeverre houd jij rekening met de gevoelens van een ander? Hoe doe je dat?
4. Hoe komt het dat je al deze dingen zo doet of hier zo over denkt? Waar of van wie heb je dat geleerd?
5. Hoe vind je het dat je reclasseringswerker een andere cultuur heeft dan jij?
6. Hebben jullie het in de gesprekken wel eens gehad over cultuur?
7. Je hebt net allemaal dingen genoemd over je cultuur. Welke verschillen merkte je in de gesprekken met je reclasseringswerker?
8. Wat deed dit met het gesprek?
9. Zou het makkelijker zijn (geweest) als jouw reclasseringswerker dezelfde cultuur zou hebben?
10. Hoe vind je dat jouw reclasseringswerker nu met je omgaat?
11. Kunnen er nog dingen beter of anders?

3. TRANSCRIPTIE INTERVIEW

Geïnterviewde	Adviseur en toezichthouder Reclassering NL
Geslacht	Vrouw
Leeftijd	53 jaar
Afkomst	Nederlands
Datum	Woensdag 6 februari 2019
Tijdstip	13.30 uur
Duur	41:25 min.
Onderwerp	Cultuurverschillen & interculturele communicatie

SP1 = Interviewer

SP2 = Geïnterviewde reclasseringswerker

SP1: Nou, ik onderzoek eigenlijk wat uh.. wat voor invloed cultuurverschillen tussen reclasseringswerker en cliënt.. uh.. dus wat de invloed daarvan is op de communicatie tussen jullie.

SP2: Oké.

SP1: Dus echt het gesprek.

SP2: Ja, duidelijk.

SP1: En uhm.. geef je toestemming om eh.. dat ik dit opneem?

SP2: Ja.

SP1: Oké, fijn. Uhm.. nou, de eerste vraag is eigenlijk; wat is je leeftijd?

SP2: 53

SP1: Oké (lachend). Hoe lang ben je nu werkzaam als toezichthouder en adviseur?

SP2: Eh.. achtentwintig jaar.

SP1: Oké.

SP2: Nou ja, ook andere.. die functies toezichthouder, adviseur, dat bestaat nog niet achtentwintig jaar. Dus dat was eerst reclasseringswerker of penitentiair reclasseringswerkster in de bajes.

SP1: Ja, maar toen had je wel altijd..

SP2: Trainster, van alles hebben we gehad.

SP1: Ja, toen had je wel altijd ook contact met cliënten?

SP2: Cliënten, altijd ja. Uitvoerend werker, altijd geweest.

SP1: Ja, oké. Uhm.. Nou, voordat ik echt.. uh.. op uh.. dat inga, dat onderzoek. Wil ik eigenlijk graag weten hoe jij het begrip cultuur.. uh.. definieert.

SP2: (stilte) Cultuur?

SP1: Ja.

SP2: (zucht) Dat weet ik niet. Dat is een lastige vraag. Dat zal iedereen gaan zeggen. Dat is een grote lastige, vraag. Een soort pakket van waarden en normen dat je mee hebt gekregen vanuit je.. uh.. ouders in ieder geval en uh.. van be.. of in ieder geval van de mensen waar je opgroeit. Waarbij je opgroeit. Dus het pakket waarden en normen wat je daar.. ja.. hoe je daar wordt opgevoed. Uh.. wat

voor de mensen die jou opvoeden van belang is. En hoe zij alles doen; eten, denken, religie.. uh.. dat is cultuur denk ik.

SP1: Hmhm. Oké. En vind je dan dat cultuur iets is waarin je wordt geboren of is het iets uhm.. wat je eigenlijk zelf kiest, zeg maar wat je belangrijk vindt en dat dat je cultuur maakt?

SP2: (stilte) Dat is een mix denk ik. Want waar je geboren bent, dat.. heeft heel veel invloed op jou, op de cultuur.. dus het land waar je geboren bent, het is niet alleen jouw eigen opvoeders die de cultuur bepalen, maar dat is ook wel breder inderdaad.

SP1: Hmhm..

SP2: Dus ook.. Wat was de vraag precies?

SP1: Ja, nou, je hebt zeg maar vanuit de theorie, heb je twee uhm.. uhm.. punten van waaruit je kan kijken naar cultuur. En de ene zegt, nou cultuur is iets waarin je echt wordt geboren. En daar verander je zelf eigenlijk niks aan, dat is gewoon hoe het is. En de constructivistische manier is dat.. uhm.. dingen zijn, dat je alsnog zelf bepaalt wat je belangrijk vindt daaruit, uit dat wat je meekrijgt en dat dat je cultuur bepaalt. Dus dat je niet persé alles wat je meekrijgt vanuit je omgeving en opvoeding, dat je dat ook zo aanhoudt.

SP2: (stilte) (zucht) Ik zou meer voor de tweede uh.. stroming uh.. denken, als uitgangspunt nemen. Ik denk eerder dat dat zo is, want.. alles en iedereen is in beweging. Dus het staat niet vast. Je bent niet Nederlander, Marokkaan, of een uh.. een Turk. Als je ergens bent geboren, daar zijn nog heel veel verschillen in en die verschillen, die bepalen de mensen zelf.

SP1: Ja, oké. En hoe.. in hoeverre ben jij je bewust van je eigen culturele opvattingen en gedragingen?

SP2: uhm.. Ik denk dat ik wel enigszins bewust daarvan ben. Ook omdat ik dat wel binnen mijn.. mijn opleiding daar ook wel heel veel over heb moeten nadenken. Uhm.. Dat is al wel heel lang geleden, maar dat heeft.. heeft wel indruk op mij gemaakt. Ik.. dat besef van.. uh.. ja.. dat hele simpele dingen die.. of dingen die ik als simpel dacht.. als simpele waarheid dacht te hebben.. dat die voor anderen heel anders kunnen liggen. Dat heb ik toen wel.. uh.. geleerd.

SP1: En wat voor.. waren dat dan trainingen ofzo? Of hoe heb je dat ..

SP2: Nee, ik denk gewoon lessen meer, sociologie bijvoorbeeld.

SP1: Oké.

SP2: En socialisatie. Hoe je eigen opgroeisituatie is geweest, hebben we lessen in gehad. En.. ik heb ook wel cursussen bij de reclassering, ook nog wel in het begin gevolgd. In die ja.. uh.. in die jaren tachtig, negentig was dat een beetje hot item.

SP1: Ah..

SP2: Ik ben nog begonnen te werken met uh.. bij de.. bij het ECB geloof ik; Etnisch cul..(stilte) dat was speciaal een unit die alleen maar werkte met uh.. ja uh.. mensen van niet uh.. Nederlandse afkomst.

SP1: Oh! Binnen de reclassering?

SP2: Ja. Dat was toen in Amsterdam een losse unit. En daar werden allemaal uh.. methodieken uh.. toen op losgelaten. Van hoe je met.. met.. mensen met een andere culturele achtergrond om moest gaan. En ik weet nog wel dat zelfs collega's van mij dan op vakantie gingen naar Marokko (lacht). Nee, niet op vakantie, op.. op cursus ofzo naar Marokko (lachend).

SP1: O echt? (lachend)

SP2: Dat ik dacht, o dat is leuk (lachend).

SP1: Ja.

SP2: Ja, gewoon om die cultuur beter te leren kennen.

SP1: Ja. En wanneer heb je dat dan gedaan?

SP2: Ja.. ik ben in achtentachtig afgestudeerd.. en toen ben ik meteen gaan werken, ik ben meteen daar gaan werken, een.. een jaar ofzo. En daarna ben ik..

SP1: Dat was je eerste werkplek?

SP2: Ja, mijn eerste werkplek, een jaar. Ik had dat ook als specialisatie uh.. in.. mijn pakket. Uh.. etnische culturele bevolkingsgroepen, ECB.

SP1: Oké.

SP2: Ja.

SP1: En toen ben je echt achter.. dingen gekomen. Of heb je anders.. keek je anders naar.. cultuur of..

SP2: Ik denk dat ik er in ieder geval wel heel veel bewuster van ben geworden. Ook uh.. omdat ik.. in Amsterdam ging ik ook werken bijvoorbeeld met Chinezen. Uh.. uhm.. en ben ik daar weer.. (stilte) ja.. Chinozologie bijvoorbeeld. In die tijd deed je ook veel meer uh.. eigen initiatieven hè, als reclasseringswerker. Dus dan ging daar ook wel, iemand die daar veel over wist ging ik dan eens spreken om te kijken van, hoe kan ik daar contact mee leggen of hoe moet ik dat doen.

SP1: Ja.

SP2: Dus dat.. dat vond ik ook heel leuk. Of een Sinti.. ik heb wel eens een Sinticliënt gehad (stilte) uh.. dat vond ik ook heel grappig. Ik heb er niet veel mee bereikt mee bereikt, moet ik zeggen (lacht).

SP1: Oh.. dat is niet uh.. (lachend).

SP2: Nee, nee, die zijn niet echt beïnvloedbaar (lacht). Chinezen ook niet volgens mij. Met chinezen heb ik ook niks bereikt, maar het was voor mezelf wel erg interessant.

SP1: Ja, dat geloof ik. Uh.. om nog even terug te komen op je eigen culturele opvattingen en gedragingen. Hoe zou jij je eigen cultuur omschrijven?

SP2: (stilte) Zijn er daar uh.. kan je wat uh.. kan ik kiezen? Kan ik a,b,c of d kiezen? (lachend)

SP1: Nee, dat kan niet (lachend). Maar bijvoorbeeld, wat zijn jouw normen en waarden die je bijvoorbeeld belangrijk vindt. Ook in het gesprek met een cliënt.

SP2: Belangrijke normen en waarden in mijn cultuur uh.. openheid, gelijkheid uh.. eerlijkheid (stilte) betrouwbaarheid uh.. ja.. dat open- en gelijkheid zijn denk ik uh.. voor.. voor.. voor mij hele belangrijke.. cultuurdingen. (Lange stilte) En respectvol.

SP1: Ja. En hoe heb je deze dingen meegekregen?

SP2: (stilte) Mmm.. vanuit mijn ouders, maar ook vanuit school.. uh.. denk ik. (stilte) En vanuit uh.. sportclubs waar je dan opzit.

SP1: Ja.

SP2: Er wordt denk ik over.. uh.. hier in Nederland wel.. ik denk dat dat een beetje algemeen Nederlandse uitgangspunten zijn. In ieder geval gelijkheid en uh..

SP1: Ja, je zegt dat is echt wel een beetje de Nederlandse cultuur?

SP2: Mmm.. ja, dat denk ik wel. En individualistisch ook, dat iedereen zijn eigen keuze moet.. mag maken.

SP1: Ja.

SP2: Dat bedoel ik eigenlijk meer met gelijkheid, van iedereen mag er zijn. Dat is wel een belangrijk ding in Nederland.

SP1: Ja. En zo kijk jij er ook naar?

SP2: Uhm.. Ja. Zo ben.. ja.

SP1: Oké. Uhm.. met welke migratieachtergronden heb jij gewerkt? Wat je je nog kan herinneren.

SP2: O.. (zucht)

SP1: Of die je echt vooral zijn bijgebleven?

SP2: O.. uh.. Antilianen, uh.. die hebben we hier ook. Uh.. Marokkaanse mensen, Turkse mensen uh.. blijven wel bij. Ja.. Hindoestaanse, Surinaams. Vind ik dan net weer.. is dan weer heel iets anders natuurlijk, of creools-Surinaams. Uhm.. nou, die Sinti, maar die hebben we haast nooit, want die vermijden ons. Uh.. uhm wat heb ik nu nog? O, ik heb nu ineens die Angolees, maar dat is allemaal een beetje.. uh.. uh.. die ik heb allemaal niet zoveel hoor. Echt vooral Antilliaans, uhm.. Marokkaans en Turks. Dat zijn de drie groepen mensen waar ik het meest mee werk en waar ik ook nog wel voorbeelden van heb.

SP1: Ja. En je zegt die Sinti die vermijden ons meestal, die komen dan gewoon niet. Die komen dan gewoon niet opdagen bedoel je?

SP2: Nee, die hebben daar eigenlijk het idee dat ze buiten de samenleving staan.

SP1: Oké.

SP2: En vinden ons.. en de recht uh.. ja, die.. die.. die vinden eigenlijk dat zij daar helemaal buiten staan. Dus die willen niks te maken hebben met uh.. reclassering. Wij zijn burgers van de burgermaatschappij.

SP1: Ja.

SP2: En uh.. tegen ons mag je, ons mag je.. tegen burgers mag je liegen, die mag je gebruiken, misbruiken, wat je maar wilt. Zij hebben zelf wel hele strenge regels. En wetten en normen en waarden ten opzichte van elkaar. Maar die hebben heel erg wij-zij cultuur. Voor zover.. dit is ook heel generaliserend hè, want niet elke Sinti is natuurlijk een Sinti. Net als niet elke Nederlander een Nederlander is.

SP1: Nee, precies.

SP2: Maar een klein beetje in de basis.

SP1: Wat je hebt.. wat je hebt gezien.

SP2: De basis Sinti mensen zouden zo.. denken of zijn. Daar zijn natuurlijk veel variabelen in.

SP1: Ja. Uhm.. welke cultuurverschillen heb je het meest opgemerkt in de communicatie met de cliënten die je net opnoemde?

SP2: (stilte) Uh.. nou, de belangrijkste vind ik denk dat uh.. Bij Marokkaanse en Turkse mensen vooral.. dat ze minder individualistisch zijn. Dat ze dus veel meer gericht zijn op familie en op uhm.. veel minder ook zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun gedrag. Ook veel vaker zolang het niet

bewezen is of zolang ze het niet bekend hebben, is het niet zo. Is het niet waar. Uh.. dat vind ik een heel opvallend.. dat is altijd heel duidelijk. Dat herken ik gewoon uh.. dat zie ik als cultuurverschillen.

SP1: En waarom zie je dat dan als cultuurverschil?

SP2: Ik denk.. uh.. ja.. dat is ook iets van de.. dat is ook iets van de.. van de wij-cultuur, van de Marokkaanse en Turkse cultuur. Dat.. je moet je familie niet beschamen, dus.. maar zolang je iets niet bekend hebt, dat je iets hebt gedaan, dan.. ja, dan wordt daar ook veel meer gedoogd van dat dat dan ook maar niet zo is. Terwijl in de Nederlandse cultuur wordt dat juist als iets fouts gezien als je ontkent, want dan lieg je.

SP1: Ja.

SP2: In de Nederlandse cultuur is het, kom er voor uit en dan ben je..

SP1: Ja.

SP2: Uh.. dat is veel eerlijker en dan uh.. je mag niet liegen. In Nederland is dat veel belangrijker, niet liegen. En dat is voor hun uh.. voelt dat weer heel anders.

SP1: Ja. En uhm.. waaraan denk je dat die uh.. verschillen liggen?

SP2: (stilte) (zucht) Cultuurverschil, de manier waarop ze zijn opgevoed en waarop ze ook leven, voelen, denken daardoor.

SP1: Maar je zegt dan uhm..

SP2: Voor hun is de belangrijkste waarde, is dat de familie eer uh.. hoog blijft.

SP1: Ja.

SP2: Dus uh.. dan uhm.. dan is niet, dan moet er niet iemand zijn die uh.. gestolen heeft. En zolang ze zeggen ik heb het niet gedaan, kunnen zijn ouders ook zeggen, ja hij heeft het niet gedaan.

SP1: Hmhm. Ja.

SP2: Dus blijft.. blijven de linies gesloten.

SP1: Heeft dat dan ook bijvoorbeeld met schaamte te maken?

SP2: Ja, ja, ja, ja, daar gaat het.. dat is het grootste. De eer en schaamte.

SP1: Ja. Oké. Uhm.. bij welke taken in je werk zie je die verschillen voornamelijk?

SP2: Nou ja, bij allebei. Nou, ik denk nog meer bij rapportage dan bij toezicht. Want bij de rapportage moet je natuurlijk het delict bespreken en dat is een veel directer gesprek. Uhm.. dat is ook kort contact, je kan niet contact opbouwen.. als rapporteur. Terwijl als toezichthouder heb je wat meer tijd en kan je wat indirecter werken, wat.. voor dit soort problemen. Of problemen uhm.. veel beter werkt. Dat je gewoon meer tijd neemt en dat je ook wat indirecter kan bespreken wat hun problemen zijn en dan hoef je misschien nog niet eens zo keihard te zeggen als toezichthouder van je hebt het gedaan, maar dan kan je wel zeggen van als je het gedaan zou hebben, zou je dat misschien hebben gedaan omdat je te weinig geld hebt. Kunnen we dat probleem misschien eens bekijken.

SP1: Hmhm..

SP2: En kan je er toch aan werken.

SP1: Ja.

SP2: En dan sputteren ze, als ze het gedaan hebben, ook niet zo tegen. Zo van.. dan.. hou je het fictief zeg maar, maar weten allebei dat het zo is.

SP1: Ja.

SP2: En dat.. als toezichthouder kan dat, maar als rapporteur niet. Dus ik zie dat als rapporteur meer als probleem.

SP1: Ja. En in je toezichten hè. Heb je daar.. (stilte)

SP2: Nou ja.. wat heb ik in toezicht als probleem met cultuurverschillen? Ja, soms wil die uh.. de was binnen.. de vuile was binnen houden natuurlijk met huiselijk geweld, is lastig met eh.. met toezichthouden.. als je toezicht houdt, denk ik. Even denken over voorbeelden.. want dat is in Nederland zo'n norm, zo belangrijk, dat dat niet uh.. gebeurt.

SP1: Hmhm..

SP2: En dat is.. uh.. voor sommige Turkse, Marokkaanse of Antilliaanse mensen is dat minder.. uh.. (zucht) minder uh.. fout, om uh.. geweld te gebruiken. Binnen uh.. huiselijk geweld. Dus dat kan wel eens lastig zijn als toezichthouder.

SP1: Ja. Uhm.. hoe ga je daar dan zelf mee om? Als zoiets uh..

SP2: Ik zit even te denken, want het handigst is voor mij om vanuit een voorbeeld te denken. Want anders dan wordt het zoveel.. dat zit ik echt even.. want anders ga ik helemaal.. (lachend).

SP1: Ja, maar stel dat dat huiselijk geweld heeft plaatsgevonden.

SP2: Even denken. Uhm.. o ja, ik weet wel zo'n man. Ja.. en dan? Stel dat dat heeft plaatsgevonden.

SP1: Nou, je zegt dat is dan lastig, omdat hun dat meer als, nou ja, normaal, zeg maar, minder.. als minder erg zien.

SP2: Ja.

SP1: Hoe ga jij daar.. dat is dan.. lijkt me best lastig om dat dan.. omdat je vanuit je eigen normen en waarden vind je dat.. waarschijnlijk niet..

SP2: Nou ja, dat is lastig, maar in die zin zeg ik.. dan stel ik gewoon de Nederlandse wet, je woont in Nederland en als je het doet dan word je gewoon uh..

SP1: Ja.

SP2: Ja, dat mag gewoon niet. En ik uh.. daar ben ik voor, om daar naar te kijken uh.. om daarop te letten dat dat niet gebeurt.

SP1: Ja

SP2: Dus discussiëren over of het wel of niet goed is, wordt dan wel lastiger, omdat dat.. uh.. (stilte) ja, zo diep geworteld is zeg maar.

SP1: Ja.

SP2: Maar soms kunnen ze dan maar winst zien in.. dat dat dan uh.. geen nieuwe politiecontacten komen of geen problemen met mij.. zeg maar, zo iets.

SP1: En uh.. werkt dat dan ook? Als je dan.. dat op die manier..

SP2: Dat kan wel werken ja.

SP1: (stilte) Oké. Uhm.. heb je verder nog uh.. cultuurverschillen gemerkt die echt invloed hadden op de communicatie tussen.. jou en cliënt?

SP2: Hm.. (lange stilte) ja.. (stilte) dat heeft altijd invloed op.. maar ik vind zelf dat niet alleen cultuurverschillen, maar gewoon ook alle.. verschillen, ook de leeftijdsverschillen, de uh.. opgroeisituaties, ik bedoel er zit altijd zo'n grote variatie van mensen tegenover je.

SP1: Ja, dat snap ik.

SP2: Dat dat de communicatie altijd beïnvloed, ook als het mensen uit Zeeuws-Vlaanderen zijn of..

SP1: Hmhm.. maar als het echt gaat.. als ik het echt specificeer op mensen met buitenlandse afkomst?

SP2: Ja.. nou.. ik kan wel zeggen dat ik me soms wel.. soms een beetje uh.. dat ik soms wel eens moe wordt van dat.. van uh.. bepaalde culturen erg draaien, erg langdradig zijn en om de zaken heen blijven draaien en uhm.. uh.. heel langdradig, verhalend vertellen.

SP1: Ja.

SP2: Ook hindoestaanse mensen ook vaak. Uhm.. en.. ook altijd maar binding willen maken met mij.. zeg maar. Uh.. terwijl ik daar niet uh.. ik heb daar soms geen zin in (lachend), ik ben gewoon professional. Dus dat.. dat is.. dat is.. dat kan dan.. vind ik wel eens vervelend, zelf. Maar dat.. dat.. dat.. dat zie ik dan ook aan mezelf hoor, dus dan corrigeer ik mezelf daar wel in.

SP1: Ja.

SP2: Want ja.. ze.. ze mogen wel wat tijd daarvoor krijgen. Uhm.. (lange stilte). Ja verder.. niet.. ja.. ik zie ook wel dingen, maar dat vind ik dan niet zo'n probleem. Ik bedoel, ja.. die Antilliaanse mannen, die.. hebben meer uh.. die.. die.. nemen hun vader uh.. functie niet zo serieus. Uh.. sommige daarvan. Dus die hebben uh.. nog steeds wel kinderen bij meer vrouwen..

SP1: Hmhm..

SP2: Maar ja, dat is niet iets buiten de wet.

SP1: Nee.

SP2: Dat is niet iets waar ik een probleem om maak. Uh.. (stilte) Uh.. ja.. nee.. maar dat is meer wat ik zie.. maar niet uh..

SP1: Nee, je ziet dat niet als iets problematisch dan..

SP2: Nee, dat is gewoon uh.. een keus van deze meneer en die.. die vrouwen weten dat ook van.. toch wel.. van tevoren.

SP1: Ja..

SP2: Dus uh.. (zucht) Ja, nee dat zijn wel dingen die ik dan zie, maar..

SP1: Ja.. en bijvoorbeeld de mate van uhm.. directheid, kan bijvoorbeeld wel eens een verschil zijn tussen culturen. Dat iemand..

SP2: Ja, je kan minder direct.. nee.. o! ik.. over het algemeen vind ik dat Turkse, Marokkaanse, Antilliaanse mensen minder direct zijn.

SP1: Hm..

SP2: Veel minder. Antilliaans misschien nog wel meer. Die.. die.. die nog wel trouwens. Ja.. Antilliaans, ja dat is wel iets anders hoor. Antilliaanse mensen kunnen wel trouwens, direct zijn. Dat is weer wat anders.

SP1: Ja.. daarin zie je ook wel verschillen dan.. in je..

SP2: Ja.

SP1: ..gesprekken.

SP2: Zeker.

SP1: En bijvoorbeeld met emoties? (stilte) bij cliënten..

SP2: mmm..

SP1: Zie je daarin wel eens... verschillen? Want in sommige culturen zie je dan dat.. mensen juist niet snel emoties laten zien of juist wel heel erg, voor jouw gevoel misschien overdreven.

SP2: Ja, dat zie je natuurlijk heel veel. Of uh.. of nou, niet veel. Maar dat is uh.. een deel van de.. Turkse, Marokkaanse mensen vooral, kunnen heel teatraal zijn, dramatisch.. bij problemen. (zucht) Als er dan uh.. iets duidelijk gemaakt moet worden aan mij kan er wel eens uh.. inderdaad heel dramatisch uh.. (lacht)

SP1: Ja.. (lachend)

SP2: ..een toneeltje worden neergezet. Dat uh.. dat gebeurt. Antillianen uh.. zie ik dat eigenlijk niet doen. Die uh.. zetten wel.. hun boosheid soms wat kracht bij.

SP1: Ja..

SP2: Tenminste (lacht), flink wat lawaai. Die kunnen heel snel met harde stem praten..

SP1: Ja..

SP2: Antillianen. (stilte) Denk ik dat daar ook wel weer meer gebruikelijk.. stemverheffing.

SP1: Ja.. zie je dat soort dingen, bijvoorbeeld dat theatrale en stemverheffing dan ook.. als.. lastiger in de communicatie? Voor jou? Of sowieso.

SP2: Nou.. nee, ik kan het gewoon duiden. Maar.. vind.. soms vind ik het wel eens moeilijk. Maar ik vind soms elke cliënt wel eens moeilijk (lachend).

SP1: Ja..

SP2: Nee.. dat is gewoon.. soms is het even een beetje ondergaan, een klein beetje als werker. Van oké.. want je kan het niet meteen van tafel vegen, want dan uh.. ben je ook al het contact kwijt en.. ja ..

SP1: Ja, dat snap ik.. (stilte) Verder nog voorbeelden van.. verschillen die je zijn opgemerkt?

SP2: Mmm.. (lange stilte) Nee.. ik toch nog even te denken over op tijd komen.. of tijden.. ja.. dat is misschien bij.. Antilliaanse mensen ook soms wel eens wat ruimer of..

SP1: Hmhm..

SP2: Wat meer uh.. iets meer.. duidelijk moet maken dat er een vast tijdstip is.

SP1: Ja..

SP2: ..voor de afspraak. Ja..

SP1: Maar zijn dat dan veel.. uhm.. verschillen in normen en waarden die je ziet? Tussen jou en.. de cliënt?

SP2: Uh.. ja.. vooral qua uh.. individualiteit zeg maar. Dat is het belangrijkste, dat ik dat veel.. op een veel hogere uh.. veel belangrijker vind dan.. dan veel van mijn cliënten.

SP1: Ja.. want je hebt.. je hebt cultuurwaarnemingen vanuit de theorie, is dan.. zijn dan drie.. drie niveaus zeg maar. Je hebt tastbare zaken, dus die je eigenlijk meteen kan zien en opmerken. En je hebt dan normen en waarden..

SP2: Hmhm..

SP1: ..en ook basiswaarden, dus die iemand.. die kan je eigenlijk niet zien..

SP2: Hmhm..

SP1: Maar dat zijn de dingen die.. dus.. ja.. ten grondslag liggen.

SP2: Ja, bij de basiswaarden.. bij de basiswaarden denk ik dat het grootste verschil tussen mij en.. cliënten zou kunnen zijn, is dat ik als basiswaarde heb.. dat je uh.. wel goed moet zijn, maar altijd.. zeg maar. En dat veel van mijn cliënten dat.. misschien zouden.. zolang het niet gezien wordt, is het niet erg. Dus veel meer zo.. zo is zeg maar. Dus dat dat niet helemaal vanuit hunzelf komt.

SP1: Dat dat heeft een beetje met die.. met dat stukje houding dan.. te maken. Hoe ze tegenover.. criminaliteit staan bijvoorbeeld. Dat hun dat dan eerder zien.. daar wat makkelijker over denken.

SP2: Ja.

SP1: Ja.. oké. Uhm..

SP2: En ook dat.. uh dat.. dat is natuurlijk ook, dat ze snel, veel sneller ook.. toch uh.. zichzelf ge.. gekrenkt voelen of dat er.. dat.. dat kan ook nog wel eens een probleem zijn bij klanten. Iets wat ik helemaal niet zie zeg maar.. van.. dat ze snel vinden dat hun eer wordt aangetast als er dan iets gezegd wordt of gedaan tegen families of.. Maar.. nah.. dat weet ik niet.. sneller uh.. dat is ook een basiswaarde denk ik. Dat ze meer respect eisen dan.. uh.. dat dat voor hun het belangrijkste is..

SP1: Hmhm.. vanuit jou bedoel je?

SP2: Ja.. dit stukje uh.. klopt nee weet ik niet.. Nee, niet vanuit mij hoor. In het leven..

SP1: In het leven.. oké..

SP2: Nou, dit kan je schrappen. Ik weet hier.. even niet waar ik het over heb (lacht).

SP1: (lacht). Uhm.. even kijken hoor. Uhm.. en bijvoorbeeld dat stukje tastbare zaken. Dingen die meteen.. opmerkt? Heb je daar voorbeelden van?

SP2: Ja.. cliënten houden graag van uhm.. meer dan ik van, denk ik van opsmuk. Uh.. van gouden kettingen en zo.

SP1: O ja.. dat soort dingen.

SP2: Terwijl ik nep uh.. nep goud ook net zo goed vind.

SP1: (lacht).

SP2: Ik heb daar.. (lacht) uh.. dus materialistischer ingesteld, merkkleding.

SP1: Hmhm..

SP2: Uh.. (stille). Dat.

SP1: Ja..

SP2: Dat is wel een belangrijk verschil.. dat heb ik helemaal niet.

SP1: Ja.. Maar..

SP2: En.. nee.. verder niet. En vrouwen heb ik bijna niet, met hoofddoekjes ofzo.

SP1: Nee..

SP2: Dus tastbaar.. nee.. en duurdere telefoons dan ik. Dat soort dingen allemaal.

SP1: Ja, echt materieel uh..

SP2: Ja.

SP1: Ja.. maar zeg je dan eigenlijk dat er.. niet heel veel zaken zijn die echt van grote invloed zijn op de communicatie?

SP2: (stilte) O.. dat zeg ik niet hoor.

SP1: Ja, omdat je zei.. eigenlijk hierdoor veel..

SP2: Tastbare dingen.

SP1: Nee, maar in het hele stuk net, dat je eigenlijk bij het meeste zegt dat het niet echt problematisch is. Dat hoorde ik je veel zeggen.

SP2: O.. problematisch. Problematisch vind ik het niet, maar er is wel heel uh.. het heeft wel heel veel invloed op het gesprek en op het contact.

SP1: En op welke manier is dat.. heeft dat dan invloed?

SP2: Nou al die dingen die ik net zei. Vooral dat zij.. dat cliënten uh.. (stilte) uh.. vanuit.. veel meer vanuit die wij-cultuur praten en denken en voelen of.. uh.. indirecter zijn.

SP1: Hmhm..

SP2: Uh.. waardoor ik aanvoel dat ik.. dat ik even meer tijd moet nemen of uh.. uh.. (stilte) ja, dat soort dingen. Het heeft heel veel invloed op het gesprek.

SP1: Ja (stilte). En uhm.. (stilte) zijn er ook.. er zijn natuurlijk ook genoeg methodieken die worden gebruikt in de communicatie met cliënten. Zie je.. daarin verschil met Nederlandse cliënten? Dat dat een ander effect heeft bijvoorbeeld?

SP2: Ja, wij gebruiken veel dat Motivational Interviewing.

SP1: Ja, dat bijvoorbeeld (stilte). Of bijvoorbeeld het netwerk betrekken?

SP2: O ja..

SP1: Of oplossingsgericht werken.

SP2: Uhm.. even kijken. Bijvoorbeeld netwerk betrekken. Ja.. dat.. dat.. ja, dat is wel een verschil. Dat kan je wel doen, maar de.. de.. de gelederen zijn meer gesloten dan. Dus je kan natuurlijk wel.. familie gaat minder snel vuile was buiten hangen..

SP1: Ja..

SP2: ..bij.. uh.. Turkse, Marokkaanse mensen. Dus dan kan je het netwerk wel betrekken, maar je haalt er minder uit.

SP1: Ja..

SP2: Dat is een probleem. En.. uh.. wat was die andere?

SP1: Motivational Interviewing bijvoorbeeld.

SP2: Ja.. dat weet ik eigenlijk niet.. open vragen stellen.. dat werkt wel, ik denk wel dat je dat uh.. reflecteren.. ik denk wel dat het allemaal werkt, alleen je moet misschien net nog ietsje meer tijd.. ietsje uh.. (lacht) ietsje meer eromheen soms praten.

SP1: Hmhm..

SP2: Dat denk ik.

SP1: Hmhm.. en sowieso het motiveren.. zijn cliënten van buitenlandse afkomst bijvoorbeeld lastiger te motiveren of is dat ook persoonlijk gewoon?

SP2: Dat is vooral persoonlijk denk ik.

SP1: Ja.. oké. Uhm.. in.. wilde je nog iets zeggen?

SP2: Ja.. ik zat net.. het kan wel zijn dat ze iets meer.. iets minder te motiveren zijn, omdat ze mij.. ietsje meer als afstand ervaren. Dus dat het.. iets meer tijd kost om het te overbruggen, omdat ze denken wat heeft zo'n uh..

SP1: Hmhm..

SP2: .. zo'n Nederlandse mevrouw mij te zeggen.

SP1: Ja, want zie je daarin ook.. dan.. dat dat invloed heeft? Dat je van een andere cultuur bent?

SP2: Ja.. dat zou kunnen, maar ik vind.. denk wel dat ik het kan overbruggen, gewoon door mijn persoon. En uhm.. ik denk zelf dat als je van dezelfde cultuur zou zijn, dat dat weer op andere problemen stuit. Dat dat misschien niet.. helemaal niet eens beter zou werken. En ik denk ook dat heel veel van mijn cliënten ook gewend zijn aan Nederlandse mensen om zich heen, en docenten en weet ik veel.. dus dat dat.. niet..

SP1: Ja..

SP2: .. zo'n grote afstand hoeft te zijn.

SP1: Want zijn dat vaak dan mensen die al heel lang hier wonen of van de tweede generatie zijn?

SP2: De meeste wel, ja.

SP1: Ja..

SP2: Echt uh.. die hier nog maar kort wonen heb ik niet zoveel.

SP1: Nee, want daar kan je natuurlijk ook verschil in zien, in eerste en tweede generatie. In Eerste generatie zit meestal nog wat dieper in.. die cultuur.

SP2: Ja.. die heb ik ook wel hoor. Syrische man pas gesproken. Ja.. die is hier dan sinds zijn twaalfde.

SP1: Ja..

SP2: Dat soort dingen. Ja, dat is.. of sinds zijn achtste. Ja dat is ook wel een beetje een verschil weer.

SP1: En hoe.. in wat voor dingen merk je dat?

SP2: (stilte) nou ja, die hield wel heel veel afstand. Ik weet niet of dat daardoor kwam..

SP1: Nee..

SP2: .. maar dat zou wel kunnen. Dat heb ik zelf wel bedacht, dat die dat misschien daar.. dat die uh.. (zucht) erg gericht was op zijn eigen familie, op zijn eigen groep. Maar ja.. daar kon ik daar verder dan ook niks aan doen of mee.

SP1: Nee..

SP2: Maar die uh..

SP1: Maar misschien.. man-vrouwrelatie is in sommige cultuur ook nog..

SP2: Zou kunnen.

SP1: ..anders.

SP2: Ik heb het nog niet vaak meegemaakt dat iemand mij geen hand wilde geven.

SP1: Oké.

SP2: Ik denk wel dat ik het wel eens.. dat ben ik dan weer vergeten, maar dat zal ik echt wel eens hebben meegemaakt hoor. Maar niet zo heel veel.

SP1: Nee.. Je hoort het ook wel eens van het aankijken bijvoorbeeld, in de ogen.

SP2: Ja..

SP1: Dat ze dat niet zo snel.. sommigen niet zo snel doen..

SP2: Ja.. (stilte). Nee, dat klopt ook wel. Dat denk ik ook wel, dat dat ook wel met die Syrische man was en dat.. als zij dat naar mij toe doen, doe ik dat zelf ook.

SP1: Oké..

SP2: Dan ga ik ook meer op mijn papier kijken.

SP1: Ja.. dus dan pas je je daar eigenlijk een beetje aan aan?

SP2: Ja, ik pas me sowieso heel erg aan altijd.

SP1: Ja.. oké. Want dat is eigenlijk de volgende vraag; in hoeverre houdt je rekening met.. de cultuur van.. de cliënt? In je..

SP2: Ja.. zoveel als ik.. kan. Zoveel als ik zie. Ik vind dat wel belangrijk, die aansluiting.. wij zitten.. wij zijn hier om contact te maken, zicht te krijgen op mensen en om ze te begeleiden, dus je moet aansluiting vinden. Dus je moet.

SP1: En op.. op welke manier verdiep je je dan in die andere culturen? En.. sowieso in interculturele communicatie?

SP2: Nou.. op het moment dus niet zo, maar goed. Ik vind het af en toe wel leuk, ik heb wel uhm.. die.. afleveringen bijvoorbeeld van.. Danny in Arabistan ofzo.

SP1: Hmhm..

SP2: Documentaires.

SP1: Hmhm..

SP2: Daar kijk ik af en toe naar.. Dat.. dat heeft voor mij ook een beetje een link naar het werk.

SP1: Ja..

SP2: Om dan te zien uh.. echt van binnenuit.. ja.. dat zijn echt hele mooie inside blikjes, dat vind ik prachtige documentaires. Die moet je echt gaan zien (lacht).

SP1: (lacht). Goeie tip.

SP2: En was uh.. net Libanon gezien en deze week komt Syrië aan bod.

SP1: Oké..

SP2: Ja.

SP1: En wat.. wat bespreken ze dan waar jij iets aan.. aan hebt.

SP2: Gewoon hoe.. hoe de mensen daar leven, hoe ze voelen. Hij.. hij gaat bijvoorbeeld jongeren.. hoe gaan jongeren met liefde om, of wat dan ook. Dat is dan natuurlijk zo.. ja.. waar was 'ie.. in uh.. ik weet niet meer maar.. ja.. in.. niet in Libanon, maar in een ander land waar zestien geloven zijn en waarin mensen met verschillend geloof dan weer niet met elkaar mogen trouwen ofzo.

SP1: Ja..

SP2: En waarin sommigen uh.. knokken daartegen en doen het dan toch. En uh..

SP1: Ja.. oké..

SP2: Maar.. ja.. het is gewoon wel.. als je dan weet dat sommige van onze klanten daar vandaan komen.

SP1: Hmhm..

SP2: Dan heb je een beetje een idee..

SP1: Ja, want dat zie je natuurlijk..

SP2: ..hoe ze met elkaar omgaan en..

SP1: Dat zie je natuurlijk ook wel.. dat.. er vaak een beetje gelijk een stempel op.. of gegeneraliseerd word zeg maar. Dat je in bepaalde landen ook weer verschillende.. culturen kunt hebben. Dus dat een land niet persé..

SP2: Nee..

SP1: ..één cultuur heeft.

SP2: En ook weer zoveel verschillende mensen (lachend).

SP1: Ja!

SP2: Dat ook nog eens uh.. (lachend).

SP1: Ja.. dus daar let je zelf ook wel.. op, zeg maar. Dat je niet.. uh..

SP2: Nee.. ik heb nu net een nieuwe Marokkaanse cliënt. Nou, dat is een héle aparte man.

SP1: Hmhm..

SP2: Die is zo individualistisch als de pest!

SP1: Oké..

SP2: Die heeft uh.. dat is zo'n soort vrijbouter, soort millenniumgast lijkt het wel..

SP1: (lacht).

SP2: (zucht) Hij is wel zevendertig..

SP1: Ja..

SP2: Die dus zijn baan op heeft gegeven, zijn huis uh.. Die zegt ik wil ongebonden, ik wil niks. En uh.. Ik wil geen uitkering en ik wil graag.. ik verdien gewoon mijn geld met uh.. af en toe klussen.

SP1: Ja..

SP2: Dus dat.. dat is..

SP1: Die past eigenlijk niet in dat beeld, zeg maar.

SP2: Nee, helemaal niet, maar die heeft ook heel veel ruzie met zijn familie.

SP1: Oké..

SP2: Dus dat.. dat is natuurlijk ook wel logisch..

SP1: Ja..

SP2: Want dat zou binnen Nederlandse uh.. families misschien ook al uh.. beetje uh.. negatief worden gezien. Nou ja.. iemand die niet echt zijn basis neerzet.

SP1: Hmhm..

SP2: maar oké.. nou.. zo'n Marokkaanse familie denk nog sterker.

SP1: Is helemaal..

SP2: Ja.

SP1: Ja..

SP2: Dus die ligt daar helemaal buiten nu.

SP1: Ja..

SP2: Ja. Maar goed, die bestaan ook. Dat soort mensen.

SP1: Ja..

SP2: Is toch een Marokkaan.

SP1: Ja, daarbinnen heb ook verschillen uh.. natuurlijk. Uhm.. in hoeverre denk jij dat een grotere culturele diversiteit binnen het team zinvol is?

SP2: Ik denk.. dat het.. uh.. voor de cliënten weet ik het niet zo direct. Uh.. maar ik denk dat het voor het team zelf wel zin heeft, dat wij als team uhm.. dat je.. meer ziet en hoort van een andere cultuur.

SP1: Ja..

SP2: Van dichtbij. Uh.. als collega's onderling.

SP1: Hmhm..

SP2: Maar ja.. nou moet ik zeggen, van M. hoor ik eigenlijk ook niet zo heel veel. Terwijl ja, dan hebben we een Marokkaan en dan denk ik ja.. (lachend).

SP1: Ja.. dan moet je natuurlijk wel iets uh..

SP2: Iets hoor ik, iets hoor ik er wel van terug, maar die zit ook in Bergen op Zoom natuurlijk..

SP1: Ja..

SP2: Voor cliënten zelf.. misschien wel.. ik weet het eigenlijk niet, want.. dan denk ik, ja.. dan hebben we bijvoorbeeld M. Maar M. heeft ook heel veel Nederlandse cliënten.. en.. ja.. wat.. wat is nou de bedoeling? Moet hij dan Marokkaanse cliënten gaan doen of uh..

SP1: Ja, dat is ook maar net hoe je het in.. invult als team natuurlijk.

SP2: Ja.. ik denk wel dat zo'n diversiteit binnen het team voor het team zelf goed is, maar dat het voor een client, als daar nu nog bijvoorbeeld, nog eens Turkse persoon bij zou zitten en die Turk zou dan.. ja.. met wie moet hij dan als client gaan praten.. die spreekt dan ook gewoon iedereen volgens mij, net als M. dat doet. Dus..

SP1: Dus je denkt niet echt dat het heel erg zinvol is om een cliënt met een bepaalde cultuur tegenover een reclasseringswerker met dezelfde cultuur te zetten?

SP2: Nee.. (stille) dat vraag ik mij af, of dat nodig is. Ik denk wel dat het goed is dat de werkers die ertegenover zitten, dat die.. erop in kunnen spelen.

SP1: Ja..

SP2: Dat dat veel belangrijker is. En misschien in.. uitzonderlijke situaties wel. Voor mensen die echt uh.. het spoor helemaal bijster zijn, cliënten, heel uh.. ook nog.. bijvoorbeeld die buitencategorie, gevaarlijke mensen..

SP1: Ja..

SP2: ..waar TER medewerkers mee werken. Doet 'ie het nog?

SP1: Ja.

SP2: (stille) Ja, die TER medewerkers dien moeten echt contact zoeken met iemand hè.

SP1: Ja..

SP2: Om dus uh.. ja.. misschien dat je daar nog een bij zou denken, dat het daar.. meerwaarde bij heeft, misschien ook niet. (zucht) nou ik, ik, ik uh..

SP1: In ieder geval meer voor onderling.. medewerkers onderling. Dat het beter is..

SP2: Ja, dat denk ik.. Het gevarieerder team, maakt het team gewoon sterker.

SP1: Ja.. oké, duidelijk. Wat.. kan er volgens jou nog beter in het team, wat betreft interculturele communicatie?

SP2: Nou, er mag wel eens aandacht aan besteed worden.

SP1: Meer aandacht..

SP2: Het is eigenlijk helemaal.. onderbelicht kindje geworden.

SP1: Hmhm..

SP2: De laatste.. ik zou eigenlijk niet weten wanneer we daar nog eens iets over gehad hebben. We hebben.. wel veel over uh.. verstandelijk beperkt, over uh.. we zijn.. we hebben de RISc..

SP1: Hmhm..

SP2: Maar ja.. het is natuurlijk wel, je krijgt over van alles en nog wat als reclasseringswerker, maar het is heel lang geleden dat we hier nog eens over gedacht hebben vind ik. En..

SP1: Er zijn wel zag ik op..

SP2: Opfrissing.

SP1: ..uh.. het opleidings.. hoe noem je het?

SP2: huis..

SP1: Opleidingshuis. Dat er wel.. trainingen of.. bijeenkomsten over zijn geweest, of nu zijn, dat weet ik niet, maar.. denk je dat daar.. genoeg uh.. aan wordt meegedaan? Vanuit het team?

SP2: Nou, ik hoor er nooit iemand over. Het zou leuk zijn om de.. om die eens een keer hier te houden, in Middelburg.

SP1: Hmhm..

SP2: Gewoon een middag.

SP1: (stilte) Ja..

SP2: Gewoon even opfrissen, hoe.. uh.. nu ik met jou praat..

SP1: Ja..

SP2: ..nu wordt ook weer alert..

SP1: Ja..

SP2: ..want ik denk er überhaupt helemaal niet meer over.

SP1: Je wordt er..

SP2: Ik werk.. ja, dat is gewoon zo. Je werkt gewoon..

SP1: Ja..

SP2: ..je denkt niet.. je kunt niet over alles nadenken. En..

SP1: Nee..

SP2: Ik ben nu een beetje.. ja.. meer over die verstandelijk beperkte mensen aan het denken, want daar heb ik pas weer de laatste cursus over gehad..

SP1: Ja..

SP2: ..en dan ga ik eens een SCIL afnemen voor het eerst.. (stilte) ja..

SP1: Ja, gewoon meer uh.. aandacht eraan, meer bewustwording erover.

SP2: Ja, zo, gewoon, is één keer in de twee jaar weer eens een middagje..

SP1: Ja..

SP2: dan.. of iets.. dan.. dat je er weer even over nadenkt.. bij stilstaat.

SP1: Ja..

SP2: Dat.. dat zou ik wel leuk vinden. Ik zou er zeker aan meedoen als 'ie uh.. komt. Ik denk dat de meeste mensen mee zouden doen.

SP1: Oké..

SP2: Moeten we gewoon naar Middelburg halen.

SP1: (lacht).

SP2: Ja, maar serieus!

SP1: Ja, nou ja..

SP2: Dat doen we.. als je.. als je die trainer eens aan uh.. aanschrijft, uh.. mailt. Met de vraag, van komen jullie naar Middelburg, hoeveel inschrijvingen heb je nodig?

SP1: Ja..

SP2: Dan doe ze dat meestal wel.

SP1: Oké.. nou uh..

SP2: Dat zou ook leuk zijn voor uh..

SP1: Goed uh..

SP2: ..als mede.. als eindding..

SP1: Goed uh.. aanbeveling. Goede aanbeveling.

SP2: Ja!

SP1: Vind ik. Oké, nou.. dat was het wel.. uh.. dankjewel voor je medewerking.

SP2: Pfoe!

SP1: Heb je nog iets uh.. om aan te vullen?

SP2: Dat was uh.. heftig om daar allemaal over na te moeten denken zeg. Jemig!