

# Werken aan een cultuur-gevoelige hulpverlening: een must!<sup>1</sup>

## Een uitdaging en project van Integrale Jeugdhulp - regio Brussel

### Brussel zeer divers en jong

De Brusselse bevolking wordt nog steeds jonger en steeds multicultureler. Er is een toename van anderstalige, Franstalige en taalgemengde gezinnen van allochtone, voornamelijk niet-westerse, origine. Deze toename is niet alleen te verklaren door het stijgend inwijkingpercentage, maar ook door een stijging van de in Brussel geboren multiculturele bevolking. Het resultaat is een samenleving met een zeer groot aantal jongeren. 24% van de Brusselse bevolking is jonger dan 20 jaar.



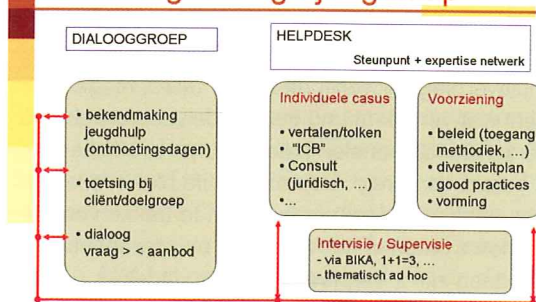
En dat merken we ook in de jeugdhulpverlening. Het aandeel van etnisch-culturele minderheden in het cliënteel neemt toe. Hulpverleners melden dan ook een groeiende nood aan informatie en ondersteuning bij het werken met deze doelgroep. Zo willen hulpverleners weten wat cliënten uit andere culturen echt nodig hebben en hoe de jeugdhulp bij hen over komt. Er is vraag naar intervisie en thematische

vorming over diverse bevolkingsgroepen en naar methodieken die aansluiten bij deze doelgroep. Ze willen ook vaker een beroep doen op tolken en interculturele bemiddelaars. Voorzieningen willen meer meertalig, allochtoon en cultuurgevoelig personeel aantrekken.

### In actie: werken aan een project

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de regionale stuurgroep de ondersteuning en het verbeteren van een cultuurgevoelige hulpverlening naar voor schoof als één van de prioritaire actiepunten in het regioplan van Brussel. Met een extra financiële ondersteuning vanuit Integrale Jeugdhulp (IJH) als goedgekeurd regionaal project kreeg het een bijkomende impuls.

### Cultuurgevoelige jeugdhulp



Vlaamse overheid

<sup>1</sup> De foto's komen uit de laatste Zinneke-parade van 22 mei, waar onder het thema "Aan tafel!" samenwerking en het vorm geven aan creatieve projecten centraal staan. Hier wordt samenwerking (een) kunst! (wie meer wil weten: [www.zinneke.org](http://www.zinneke.org))

Het belangrijkste uitgangspunt en opzet van het project is het ondersteunen van hulpverleners in hun concrete werk. We doen dat door de opdrachten van IJH te concretiseren naar de multiculturele doelgroep:



- Het aanbod beter bekendmaken en toegankelijker maken voor etnisch-culturele minderheden en specifieke doelgroepen (buitenlandse niet-begeleide minderjarigen, asielzoekers, ...) gebeurt door de organisatie van ontmoetingsdagen. Daar komen ouders rechtstreeks in contact met hulpverleners. Op die manier proberen we de kloof tussen allochtone ouders en autochtone hulpverleners wat te dichten.

- De ontmoetingsdagen worden voorbereid door de dialooggroep. We zijn daarmee gestart om er zeker van te zijn dat wat wij organiseren ook dat is wat ouders nodig hebben. Het is een dialooggroep tussen vraag en aanbod.

- De dialooggroep zorgt er voor dat we vraaggericht werken, vertrekkend vanuit het gesprek met (mogelijke) cliënten, rekening houdend met hun cultuur en hun noden.
- Cliëntparticipatie krijgt vorm door minderheidsgroepen actief te betrekken bij de ontwikkeling van IJH.
- Met netwerkvorming en samenwerking tussen de sectoren van IJH en externe relevante actoren uit de integratiesector en de minderhedenfora te organiseren willen we een interculturaliseringsproces in voorzieningen stimuleren. Het uitwerken van een helpdesk (met een expertisenetwerk) om hulpverleners te ondersteunen in concrete casussen, vormt de basis van een concreet actieplan. De helpdesk heeft de bedoeling een steunpunt te zijn en een plaats waar het bestaande aanbod beter bekend en beschikbaar wordt gemaakt voor de

jeugdhulp, als een netwerk van expertise. Om de bestaande deskundigheid in beeld te krijgen is er een bevraging gestart bij alle mogelijke hulp- en dienstverleners in Brussel. Tegelijk peilden we naar de inzetbaarheid van deze deskundigheid in het netwerk. Het netwerk en de helpdesk krijgen ondersteuning van een stuurgroep, en van het regioteam IJH.

## Werken aan een cultuurgevoelige jeugdhulp

Werken aan een cultuurgevoelige jeugdhulp is niet het hanteren van een vast receptenboek maar een procesmatig en contextueel bepaald leer- en veranderingstraject blijven gaan. Met het project kunnen we een aantal belangrijke stappen zetten die hiertoe bijdragen.

De volgende nog verder uit te werken blauwdruk ligt op tafel:

### Meer kleur in onze eigen werking

Een belangrijke stap in het werken aan een cultuurgevoelige jeugdhulp is je informeren en de nodige kennis opdoen. Informatie en vorming zijn een eerste stap. De helpdesk wil de nodige informatie bundelen zodat elke hulpverlener zich beter informeert over de culturele achtergronden en referentiekaders bij opvoeding en hulpverleningsprocessen. Ook het vormingsaanbod vind je daar terug. Je kan vorming volgen over een cultuurgevoelige en participatieve (basis)houding en communicatie.

Meer kleur stoppen in de eigen werking bereik je gemakkelijker wanneer je werk maakt van meer diversiteit in het personeelsbeleid. Wist je dat de mogelijkheid bestaat om interculturele bemiddelaars in opleiding als stagiair(e) in je organisatie te laten werken? Het zou een eerste stap kunnen zijn om ervaring op te doen met een meer gekleurd team. Zo'n team biedt kansen om intern een dialoog te starten over de eigen werking. Vanzelfsprekendheden en drempels kunnen met een multiculturele bril bekeken worden en de aanzet vormen voor een proces en dynamiek van verandering.

### In dialoog met de doelgroepen zelf

Van bij de start van het project is er voor gekozen om samen te werken met diverse zelforganisaties

en organisaties waar allochtone ouders en jongeren bereikt worden. Meestal zijn zij verbonden van etnisch-culturele minderheden. Deze partners zijn belangrijke toeleiders en brugfiguren naar de diverse doelgroepen.

Samen vormen we een dialooggroep waar zij in contact komen met voorzieningen uit de jeugdhulp en vice versa. De zelforganisaties zorgen voor het verspreiden van informatie over het jeugdhulpaanbod om zo het aanbod beter bekend te maken. Samen organiseren we ontmoetingsdagen zodat ouders en jongeren een bezoek kunnen brengen aan verschillende voorzieningen in de jeugdhulp. Dat werkt drempelverlagend en biedt meer vertrouwen om later indien nodig er een beroep op te doen.

Er zijn ook plannen om vanuit het cliëntperspectief het huidig aanbod te toetsen naar interculturele toegankelijkheid, om vervolgens in samenwerking met de voorzieningen te werken aan het wegnemen van knelpunten en drempels via verbeteracties.

Op 15 oktober 2009 was er een eerste ontmoetingsdag, waarbij er met een 25-tal ouders en jongeren van allochtone afkomst een aantal diensten uit de brede instap bezocht werden (CAW Mozaïek, toelichting over de CLB-werking, bezoek aan het inloopteam Huis der Gezinnen, toelichting over Kind & Gezin). De ouders werden uitgenodigd via de Brusselse afdelingen van verschillende minderhedenfora<sup>2</sup>.



Op 25 september 2010 staat er een volgende ontmoetingsdag gepland. Dan geven we informatie over het Nederlandstalig onderwijs in Brussel en de over de werking van het centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB).

<sup>2</sup> Voor een huidig lijst van de leden van de dialooggroep: zie kader

We zetten de formule van de ontmoetingsdagen zeker verder zodat de bekendheid van de brede instap en de toegankelijkheid van de jeugdhulp naar de diverse bevolking in Brussel nog toeneemt. Meteen krijgt cliëntparticipatie zeer concreet vorm.

#### Ondersteuning door een helpdesk

Interculturalisering van de jeugdhulp vraagt enerzijds procesbegeleiding voor die voorzieningen die hun voorziening multicultureler willen maken, maar ook een concrete ondersteuning van hulpverleners bij casussen. Beide worden ondersteund door een helpdesk.

Voor het operationeel maken van een helpdesk zijn er volgende plannen:

Een informatieve en interactieve website, om een info-leeromgeving te creëren waar informatie, ervaringen en inzichten bij elkaar komen

- met alle nuttige informatie over tolken en vertalen, ICB'ers en consultmogelijkheden die je nodig hebt bij individuele casussen (met wat, hoe, waar en wanneer beschikbaar is);
- een telefoon, email en digitaal aanmeldingsformulier om je vragen ter ondersteuning van een cultuurgevoelige jeugdhulp aan te melden;
- een toolbox met voorbeelden van good practices;
- achtergrondinformatie over cultuurgevoelige jeugdhulp;
- een open forum waar je vragen, suggesties en reacties kan plaatsen;
- een kalender / agenda om activiteiten aan te kondigen.

#### Dialooggroep

- Federatie van Zelforganisaties in Vlaanderen
- Federation of Anglophone Africans in Belgium
- Federatie van Marokkaanse Democratische Organisaties
- Vereniging voor Ontwikkeling en Emancipatie van Moslims
- Steunpunt Allochtone Meisjes & Vrouwen
- Unie van Turkse Verenigingen
- Internationaal Comité
- Arthis - Belgisch-Romeens Cultureel Huis
- Raad van Euro-Afrikaanse jongeren
- KAV - intercultureel
- D'Broej
- Camelia - moeder- en vadergroep
- en ... voorzieningen / sectoren IJH
- en ... andere partners uit de integratiesector

Hiervoor zoeken we ondersteuning bij bestaande organisaties en werken waar mogelijk en aangewezen via een doorklik naar bestaande websites.

een steunpunt, met een (deeltijds) coördinator



- om mee te zoeken naar de nodige ondersteuning bij je individuele (cultuurgevoelige) hulpvragen;
- om vragen i.v.m. interculturalisering van je voorziening of sector te helpen beantwoorden en waar wenselijk een programma op maat voor te stellen;
- om (bestaande) informatie- en vormingsprogramma's (studiedagen, methodiekenbeurs, ...) aan te bieden i.v.m. cultuurgevoelige jeugdhulp en interculturalisering;
- om in dialoog met diverse doelgroepen te werken aan een cultuurgevoelige jeugdhulp;
- om thematische supervisie te organiseren om interculturele competenties te verhogen.

We zoeken aansluiting bij een bestaande organisatie in o.a. de integratiesector of jeugdhulp. De (deeltijdse) coördinator zorgt met de stafmedewerker IJH voor de organisatie van het steunpunt van de helpdesk.

een expertise-netwerk waarop een beroep kan gedaan worden

- voor vertalen en tolken
- voor interculturele bemiddeling (ICB)
- voor consult (juridisch, psycho-sociale ondersteuning, ...)
- voor ondersteuning/begeleiding van een cultuurgevoelig beleidsplan en VTO-beleid in een voorziening

Het gaat er vooral om het bestaande aanbod beter bekend te maken en beschikbaar te stellen. ondersteuning en input vanuit een dialooggroep van allochtone federaties, zelforganisaties, andere

relevante partners (als toeleiders en contactfiguren naar diverse doelgroepen) en voorzieningen IJH:

- om informatie over het jeugdhulpaanbod te verspreiden en zo het aanbod beter bekend te maken bij diverse doelgroepen;
- om vanuit het cliëntperspectief het huidig aanbod te toetsen naar (interculturele) toegankelijkheid;
- om in dialoog tussen diverse doelgroepen en het aanbod samen te werken aan (interculturele) knelpunten en drempels via verbeteracties.

### **Wat mag je binnenkort verwachten ...**

Een stuurgroep is volop bezig met het verder opvolgen en uitwerken van het project zodat er tegen eind 2010 een concreet voorstel op de tafel ligt van de regionale stuurgroep van Brussel. Bij goedkeuring van het voorstel willen we met het project effectief starten in het voorjaar 2011, en het lanceren op een trefdag in februari of maart. Via de regionale e-nieuwsbrief en een volgend BWN-nummer verneem je er meer over.

En we dromen ook dat het project cultuurgevoelige jeugdhulp een model- of voorbeeldproject kan

worden om ook in andere regio's en op Vlaams niveau te werken aan een cultuurgevoelige jeugdhulp.

**Hendrik Van den Bussche**  
**Martine Puttaert**

Voor meer informatie, suggesties of als je graag meewerkt: contacteer

hendrik.vandenbussche@wvg.vlaanderen.be  
of tel 02/210.63.46



**Vind jij dat het aanbod voldoende aangepast is aan een divers doelpubliek?**

*Het aanbod wil meer & meer  
zijn aanbod openstellen,  
maar nog altijd  
evident ---*