

Cultuursensitieve hulpverlening als middel tot inclusief burgerschap?

Ümit Karanfil

Hoofdmaatschappelijk werker MAACT Dienst Werk en Activering | Sociale Dienst OCMW Gent

Voorzitter Vlaamse Federatie OCMW-maatschappelijk werkers

Een paar jaar terug botste ik in De Morgen op een interview met de Brits-Amerikaanse stadsdenker en socioloog Richard Sennett naar aanleiding van het verschijnen van zijn boek *Stadsleven, een visie op de metropool van de toekomst*. Zijn basisstelling is dat vandaag complexe en diverse samenlevingen de enige mogelijke samenlevingen zijn. Open steden zijn cruciaal om burgers te leren omgaan met superdiversiteit. De auteur verwijst in dit verband naar de rol van stadsbesturen tegenover hun burgers, namelijk hen het gevoel geven dat ze allemaal deel uitmaken van een gemeenschappelijk verhaal. Dat gemeenschappelijke verhaal geldt ook wanneer we het hebben over inclusieve hulpverlening. De cultuursensitieve praktijk is daar een belangrijk onderdeel van. Ze biedt een opportuniteit voor lokale besturen om met de hefboomen die men heeft hierin een voortrekkersrol op te nemen.



Bij grote steden zie je dat de superdiversiteit wordt erkend en is opgenomen in een of meerdere strategische doelstellingen in hun meerjarenplannen. Zij zijn ongetwijfeld de pioniers om aan de inclusieve samenleving te bouwen, waarin inclusief burgerschap centraal staat. Door hierop in te zetten kunnen steden op lokaal niveau ook een antwoord bieden op maatschappelijke tendensen. De sterk toegenomen polarisatie ten gevolge van de vluchtelingencrisis en de wijzigende dynamiek van meerderheids- en minderheidsgroepen in grote steden zoals Antwerpen, Genk en Gent zijn hier voorbeelden van.

Het streven naar inclusie is geen nieuw fenomeen. Reeds op de Wereldtop voor Sociale Ontwikkeling in 1995 werd een

inclusieve samenleving als een van de belangrijkste doelen van sociale ontwikkeling gezien.¹ De recente migratiegeschiedenis heeft echter een en ander in een stroomversnelling gebracht. De instroom van nieuwe groepen cliënten met diverse migratieachtergronden maakt dat de superdiversiteit in de maatschappij sneller dan elders zeer zichtbaar is voor maatschappelijk werkers in OCMW's. De confrontatie met deze superdiversiteit leidt ertoe dat zij dubbel worden uitgedaagd in hun begeleidingsrol: als mens en als professionele hulpverlener. Omgaan met deze uitdaging is niet evident.

¹ Zenni, S., & Ben Yakoub, J. (2018). *Inclusieve maatschappij*. In: F. Dhont (Red.), *Gemeendigitaal* pp. 60-61. Brussel: Socius.

"Reeds op de Wereldtop voor Sociale Ontwikkeling in 1995 werd een inclusieve samenleving als een van de belangrijkste doelen van sociale ontwikkeling gezien."

Het vraagt een investering op vlak van kennis, houding en vaardigheden. De combinatie met de werkdruk op de werkvloer maakt dat cultuursensitief handelen niet altijd ten volle kan worden opgenomen. Begrijpelijk ook, want maatschappelijk werkers zijn ook geen supervrouwen of -mannen. Opvallend is wel dat zij vragende partij zijn om in hun methodische begeleidingen hier meer op in te zetten. Deze verwachting kan ingelost worden door het aanbieden van gerichte coachings, intervisie en opleidingen. Op voorwaarde echter dat hier ruimte voor is of door de organisatie ruimte voor gemaakt wordt. Een oud zeer dat doet denken aan het verhaal van de kip en het ei.

Niet enkel de maatschappelijk werkers vervullen een rol bij het cultuursensitief werken. In verschillende OCMW's zijn vandaag de dag interne en externe ondersteuners niet weg te denken: tolken, intercultureel bemiddelaars, psychologen, job- en taalcoaches, vrijwilligers uit de gemeenschappen ... Een waardevol en noodzakelijk, maar ook kwetsbaar aanbod. De taalbarrière overbruggen bij cliënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn, blijft bijvoorbeeld een van de grote knelpunten. Enerzijds omdat de tolken en intercultureel bemiddelaars voor niet-courante talen vaak overbevraagd zijn. Anderzijds door een gebrek aan tolken voor cliënten uit landen zoals Afghanistan (Pashtu) en Eritrea (Tigrinya). Uit navraag bij maatschappelijk werkers in verschillende OCMW's blijkt dat zij zich soms behelpen met digitale tools zoals Google Translate als er absoluut geen tolk te vinden valt. Een pragmatische oplossing die getuigt van creativiteit, maar niet voldoende is om de juiste hulpverlening te bieden.

Een oplossing zou kunnen komen vanuit het Vlaamse Agentschap Integratie en Inburgering. Zij staan immers in voor de opleiding en certificering van sociale tolken. Als het agentschap voor de moeilijk bereikbare taalgroepen een proactieve en outreachende rekrutering zou doen in de relevante gemeenschappen, zou het gemakkelijker zijn om potentiële tolken voor deze talen te bereiken. Door hen



"De principes voor maatschappelijk werkers om cultuursensitief te handelen zijn nobel, maar helpen onvoldoende om de handelingsverlegenheid van maatschappelijk werkers weg te werken."

vervolgens intensief te begeleiden tijdens hun opleiding tot sociaal tolk en bijhorende certificeringsproef, kunnen zij een belangrijke maatschappelijke nood invullen. Het initiatief Taalhelp dat momenteel in Mechelen loopt, waarbij vrijwilligers uit gemeenschappen na een korte opleiding kunnen tolken op sociale diensten, is een andere interessante optie. De communicatiewaai die ontwikkeld is door het agentschap biedt ook mogelijkheden.² In Gent loopt momenteel een pilootproject waarbij deze communicatiewaai wordt ingezet in een drietal diensten.

In het eindrapport van de Sociaal Werk Conferentie van 2018 wordt uitgebreid stilgestaan bij superdiversiteit als uitdaging voor het sociaal werk.³ Er wordt verwezen naar principes voor maatschappelijk

werkers om cultuursensitief te handelen. Deze principes zijn nobel, maar helpen onvoldoende om de handelingsverlegenheid van maatschappelijk werkers weg te werken. Bovendien zijn de hierboven genoemde knelpunten bij de hulpverlening aan cliënten met een migratieachtergrond niet vrijblijvend. Zij behoeven een antwoord in de vorm van ondersteunende diensten en tools die efficiënt, permanent en gedifferentieerd ingezet kunnen worden. Bijvoorbeeld de POD MI, de diensten Lokaal Sociaal Beleid van de lokale besturen en de Federatie van OCMW-maatschappelijk werkers zijn belangrijke samenwerkingspartners voor OCMW's om hierrond tot concrete acties te komen.

In het boek *Met hart en ziel, en veel nuchter verstand* stelt oud-directeur van OCMW Gent Guido De Baere dat een methodisch en juridisch handelingskader een belangrijk element is in een plan van aanpak voor inclusie.⁴ Hij stelt tevens

² *Communicatiewaai om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen. Geraadpleegd op 24 januari 2022 via <https://www.integratie-inburgering.be/nl/communicatiewaai>*

³ *Vandekinderen, C., et al. (2018). Sterk Sociaal Werk: Sociaal Werk Conferentie 2018. [Eindrapport]. pp. 101-111. Departement Welzijn Volksgezondheid en Gezin,*

⁴ *De Baere, G. (2021). Met hart en ziel, en veel nuchter verstand. Brugge: Vandenbroele, pp. 248-249.*

verschillende overwegingen voor in zo'n handelingskader:

- Hoe verloopt een hulpverleningstraject als er geen communicatie mogelijk is?
- Hoe zetten we een waaier aan communicatietools in om het contact met anderstaligen te faciliteren?
- Hoe maken we verbinding tussen het referentiekader van de hulpverlener en dat van de cliënt?
- Hoe gaat een organisatie om met het ondertekenen van een GPMI voor anderstaligen? Wat als er geen contacttaal is en de ondertekening van het contract subsidiegebonden is? Laat je het document ondertekenen zonder dat de cliënt het heeft begrepen of loopt je organisatie subsidies mis en kan die daardoor minder inzetten op personeel?

Afhankelijk van onder andere de organisatiecultuur binnen een OCMW, de uitwerking van interne regels en afspra-

ken en/of de discretionaire ruimte die de maatschappelijk werker inneemt, zal het antwoord op bovenstaande vragen wellicht van maatschappelijk werker tot maatschappelijk werker verschillen. Daarom kan een handelingskader – dat ieder OCMW autonoom op eigen maat uitwerkt en inzet als methodisch instrument bij de coaching van medewerkers – een grote meerwaarde zijn.

De stem van de cliënten mag niet ontbreken als we spreken van inclusie. Hoe zien zij dit als gebruiker van de hulp- en dienstverlening van het OCMW? Een vraag die beantwoord kan worden door deze specifieke insteek mee te nemen in de tevredenheidsmetingen die OCMW's jaarlijks of tweejaarlijks doen bij cliënten. Ook andere manieren om cliënten hierin te betrekken zijn van groot belang om het draagvlak en de mate van succes te vergroten.

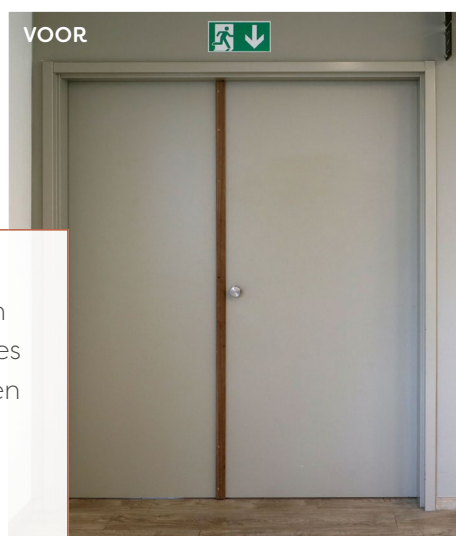
Het werken naar inclusie in de hulpverlening (en de maatschappij) is geen verhaal van vandaag op morgen. Daarnaast zijn de demografische realiteit, mogelijkheden van de OCMW's, noden en verwachtingen van maatschappelijk werkers en cliënten overal verschillend. Een genuanceerde benadering van dit streefdoel en maatwerk per organisatie is daarom noodzakelijk. Dit betekent echter niet dat de aandacht hiervoor optioneel mag zijn. Een volwaardige maatschappelijke integratie van onze cliënten is slechts mogelijk als we hen volledig begrijpen en maximaal inzetten op hun kwaliteiten en beperkingen. Zo dragen we ons steentje bij tot een inclusief burgerschap van al onze cliënten. De maatschappelijke winst van deze verbinding is onmetelijk groot en de investering meer dan waard. ■

Livibel brengt rust, sereniteit en veiligheid door het deskundig en functioneel bekleden, decoreren en camoufleren van de woon- en zorgomgeving

- Hallen en gangen
- Ontvangstruimtes en wachtzalen
- Zithoeken en ontspanningsruimtes
- Beschermd dementie-afdelingen
- Verblijfcentra voor mindervaliden
- Revalidatiecentra
- Refters en cafetaria
- Toiletten en verzorgingsruimtes

Eén van onze klanten aan het woord:

'De deuren en liften van onze beschermde afdeling zijn zo goed gecamoufleerd dat bezoekers soms de uitgang niet vinden.'



deurcamouflage

- > Voor meer info of een afspraak op locatie, neem contact op met Cris of An op info@livibel.be of via **03 326 18 92**.
- > Wil je meer cases zien of inspiratie opdoen, kijk dan op www.livibel.be.