

SA

WER

MEN

KEN

MET

DE

DOEL

GROEP

Verbeterde zorg en
gemotiveerde vluchtelingen
Een voorbeeld van Pharos

sa·men·wer·ken (onov.ww.)

1 gemeenschappelijk aan eenzelfde taak werken => coöpereren,
samen doen

De handen ineenslaan voor gemeenschappelijke doelen: betere activiteiten, methodieken en effectievere zorgvoorzieningen voor vluchtelingen. Onder de noemer 'samenwerken', want samen is meer.

Pharos vergaart al jaren kennis uit haar doelgroep. Via adviesgroepen, focusgroepen en vluchtelingennetwerken als Gezond Talent en Nieuw Talent. En omdat meer ook beter is, deelt Pharos haar kennis en ervaring graag met u en uw instelling. Daardoor kunt ook u de vruchten plukken van het samen 'werken' met uw doelgroep.

Samen is meer: effectievere methodes en gemotiveerde vluchtelingen

Nederland herbergt een grote groep vluchtelingen. Velen van hen hebben een goede opleiding, ruime werkervaring en uitstekende vaardigheden. Toch worden hun capaciteiten weinig benut door instellingen en organisaties die zich voor hen inzetten. Dat is jammer, want uitgerekend een grote betrokkenheid van deze doelgroep maakt projecten en programma's effectiever en toegankelijker. Het ontwikkelen van producten voor een specifieke doelgroep vraagt om kennis. Organisaties halen deze kennis vaak uit onderzoeksrapporten en andere (wetenschappelijke) literatuur. Voor informatie over de beweegredenen en denkwijzen van vluchtelingen bestaat er echter geen betere bron dan de doelgroep zelf. Contact met de doelgroep is dus onmisbaar bij het in kaart brengen van de situatie en behoeften van vluchtelingen.

In de gezondheidszorg zijn veel instellingen aan het 'interculturaliseren'. Dit is een proces waarbij organisaties zich als doel stellen te veranderen in een multiculturele instelling, die rekening houdt met etnische en culturele diversiteit. Zij streven in dat geval naar een aanbod dat voor iedereen even toegankelijk en effectief is. Door de doelgroep te betrekken bij de ontwikkelingen kunnen zij dit doel bereiken.

Vluchtelingen hebben duidelijke ideeën over wat er beter kan in de zorg en voorlichting die zij ontvangen. Daarnaast willen zij graag een bijdrage leveren aan de Nederlandse samenleving en zich nuttig voelen. Maar velen van hen hebben moeite een baan op hun eigen niveau te vinden. Deze vluchtelingen kunnen hun vaardigheden en talenten niet volledig benutten. Het meedenken met vraagstukken en het geven van hun eigen mening werkt motiverend en creëert een win-win-situatie voor beide partijen. Enerzijds geeft het de vluchtelingen zelfvertrouwen en een rol in de maatschappij. Anderzijds kan het leiden tot verbeterde en meer toegankelijke zorgvoorzieningen bij de instellingen en organisaties.

Luisteren

- Zonder naar ons te luisteren, zal de gezondheidszorg nooit goed voor ons zijn. Als je als instelling iets wilt betekenen voor vluchtelingen heb je hun expertise nodig. Moet je het samen doen. Nu gaan vluchtelingen naar Duitsland en Italië voor goede zorg. Daar luisteren ze wel. Niemand heeft veel vertrouwen in Nederland. (Vluchteling uit Somalië)

net-werk (het ~)

1 stelsel van zaken of personen die nauw met elkaar in contact staan => net, raderwerk, web

2 computernetwerk

3 [wisk.] afbeelding in het platte vlak van alle zijvlakken van een veelvlak

Pharos zoekt samenwerking in kennisnetwerk

Pharos werkt samen met haar doelgroep. In 2002 introduceerde ze de zogenoemde watchers. Vluchtelingen, zowel professionals als leken, gaven tijdens een conferentie op basis van hun eigen ervaringen en achtergronden commentaar op discussies en presentaties.

Datzelfde jaar werd uit een samenwerkingsverband van Pharos en het Nationaal Instituut voor Gezondheidsbevordering en Ziektepreventie (NIGZ) het project Gezond Talent geboren. Een netwerk van vluchtelingen met een achtergrond in de voorlichting en hulpverlening. Deze kwamen gedurende twee jaar regelmatig bij elkaar om van gedachten te wisselen over de voorlichting aan vluchtelingen en asielzoekers op het gebied van gezondheid en opvoeding. Er werden netwerkbijeenkomsten georganiseerd, waar vluchtelingen kennis en ervaring uitwisselden. Hun betrokkenheid bij de netwerkbijeenkomsten bleek groot. De deelnemers waren zichtbaar *empowered*. De vluchtelingenvoorlichters stapten bijvoorbeeld zelf actief af op andere maatschappelijke organisaties of werkgevers. Gezond Talent werd voor twee jaar gefinancierd door de fondsen ZonMw en het vsb-fonds en eindigde in 2004. Met als resultaat een bijzonder interessant netwerk van enthousiaste, ervaren, goed opgeleide en vaardige vluchtelingen.

Machteloze hulpverleners

● Ik discussieerde mee tijdens de bijeenkomsten. Die gelegenheid kreeg ik ook. Ik voelde me erg mezelf en kon mijn mening geven als vluchteling. Ik ontdekte dat hulpverleners vaak machteloos staan, en dat het ze niet licht valt de eigen cultuur los te laten. De gebruikte methoden komen voort uit de Nederlandse cultuur. En dat moet anders. (Deelnemende watcher van Pharos)

ad·vies (het ~, adviezen)

1 datgene wat men tegen een ander zegt om hem te helpen => raad, raadgeving

Meer is beter: een adviesgroep opzetten in vier stappen

Voor organisaties en instellingen die regelmatig projecten of programma's voor vluchtelingen uitvoeren en ontwikkelen, kan het aantrekkelijk zijn een adviesgroep op te zetten. Een groep vluchtelingen die meepraat, meedenkt met ontwikkelingen in activiteiten en methodieken én aangeeft waar de doelgroep behoefte aan heeft. Pharos heeft uit eigen ervaring een aantal stappen op papier gezet om een adviesgroep te starten.

Stap 1: Leg contact

Neem contact op met verschillende organisaties die met de doelgroep te maken hebben en presenteer het plan om een adviesgroep op te zetten. Er bestaan veel zelforganisaties waar allochtonen en vluchtelingen actief bij betrokken zijn. Belangrijk is om in kaart te brengen welke organisaties in uw omgeving bestaan. Gebruik het netwerk van de eigen organisatie, bijvoorbeeld van allochtone collega's die contacten hebben met hun achterban. Denk aan sleutelfiguren en personen van zelforganisaties die een belangrijke positie of functie hebben. Neem vervolgens persoonlijk contact met hem of haar op en maak een afspraak om het idee te bespreken. Leg concrete voorbeelden neer over wat een adviesgroep inhoudt, wat ermee bereikt kan worden, welke resultaten nagestreefd worden en wat er van de leden wordt verwacht. Maak het plan zo concreet en praktisch mogelijk.

Stap 2: Organiseer een informatiebijeenkomst

Nodig alle belanghebbenden uit voor een open bijeenkomst om elkaar te leren kennen en gezamenlijke doelen op papier te zetten. Formuleer ook regels. Zo is het deelnemen wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Maak inschrijfformulieren voor degenen die mee willen doen. Hierbij is het van belang dat het initiatief door de doelgroep zelf gedragen wordt. Daarom is het noodzakelijk dat de structuur en de werkwijze van de adviesgroep samen bedacht en geformuleerd worden. Wees duidelijk dat de adviesgroepleden deelnemen op persoonlijke titel en niet als vertegenwoordiger van de organisatie waar zij vandaan komen.

Stap 3: Organiseer een startbijeenkomst

De startbijeenkomst is de eerste samenkomst en is daarom heel belangrijk. Aan de hand van wat al in de informatiebijeenkomst is besproken, wordt nu de structuur van de adviesgroep vastgelegd. De werkwijze wordt bepaald, waaronder ook de te gebruiken communicatiekanalen. Enkele aandachtspunten hierbij zijn: wat heeft iedere deelnemer te bieden aan de organisatie, op welke manier zullen de kennis en de ervaring van de deelnemers benut worden en welke agenda zullen de adviesbijeenkomsten hebben? Deze aandachtspunten houden verband met zowel de werkwijze als de doelstellingen die gezamenlijk geformuleerd zijn.

Stap 4: Maak een werkplan

Formuleer samen met de deelnemers een haalbaar werkplan met een ingebouwde evaluatie, bijvoorbeeld bij het voorbereiden van een specifiek thema voor een bijeenkomst. De deelnemers kunnen hun initiatieven presenteren en ter discussie stellen. Door het bespreken van deze initiatieven en het concreet betrekken van de deelnemers bij uw instelling of organisatie creëert u vertrouwen.

Het is van belang een tussentijdse evaluatie te organiseren. Dat is een moment waarop het functioneren van de adviesgroep kan worden bijgesteld.

Wees altijd concreet en duidelijk. Vaak hebben mensen verwachtingen die niet uitgesproken worden, maar later in de praktijk naar voren komen. Bijvoorbeeld de stille hoop op een betaalde baan bij de organisatie.

Muur

● Negen jaar geleden kwam ik naar Nederland. Daarvoor studeerde ik economie, maar ik kon in Nederland geen baan op dat niveau vinden. Ik heb altijd als vrijwilliger gewerkt. In Italië hielp ik Somalische vrouwen met het vinden van werk met behulp van mijn eigen netwerk. Ik deed dat vrijwillig, omdat ik wist hoe belangrijk dit was voor die vrouwen. In Nederland volgde ik veel verschillende cursussen, onder andere sociale pedagogiek en psycho-educatie. Ik wil mij als freelance expert inzetten. Maar het is moeilijk om opdrachten te krijgen. In Nederland loop je tegen een muur aan. Door de taal, gebrek aan ervaring of omdat je geen blauwe ogen hebt. (Deelnemende vluchteling Nieuw Talent)

Inzetten van adviesgroep

Een adviesgroep kan ingezet worden voor activiteiten die gericht zijn op een bepaalde doelgroep. Bijvoorbeeld bij het organiseren van conferenties, het ontwikkelen van trainingen en cursussen en het bedenken, opzetten en evalueren van projecten. Hoe de adviesgroep wordt ingezet, is geheel afhankelijk van de vraag die de desbetreffende organisatie stelt. De adviesgroep kan zowel een adviserend en evaluerend als kennisoverdragend en toetsend orgaan zijn.

Wanneer een organisatie een specifieke vraag over een onderwerp heeft, is een persoonlijk gesprek wellicht effectiever dan het inschakelen van de gehele adviesgroep. In dat geval kan een van de leden van de groep apart worden uitgenodigd voor een gesprek. Bijvoorbeeld als het gaat om een onderzoek naar de beleving van religie bij vluchtelingen.

Anders is het wanneer de instelling advies wil over een (niet goed) lopend project. Soms kan het inzichtelijk zijn de praktijk van dichtbij te laten bekijken door de doelgroep zelf. Dit is bijvoorbeeld nuttig wanneer de oorzaak van een moeizaam verloop moeilijk te vinden is. Met de eigen ervaring in het achterhoofd kunnen de leden van de adviesgroep aangeven waarom bepaalde onderdelen minder goed aanslaan en hoe de doelgroep wel (effectiever) bereikt kan worden.

Ook bij acquisitietrajecten is het mogelijk om een deelnemer van de adviesgroep te betrekken. Met name wanneer de betrokkenheid van de doelgroep een belangrijke plaats in het project inneemt. Hij of zij kan bijvoorbeeld worden uitgenodigd voor een gesprek of werkbezoek.

Het is nuttig de adviesgroep te raadplegen aan het einde van een project. Vragen die dan aan de orde kunnen komen, zijn: Welke vervolgttrajecten zijn logisch? Welke andere mogelijkheden voor implementatie passen bij de doelgroep?

Culturen begrijpen

- Hoe kun je informatie goed overbrengen? Hiervoor zijn intermediairs nodig. Dat zijn mensen die beide culturen goed begrijpen. In het algemeen komen Nederlandse hulpverleners over als mensen die alles goed weten en zich superieur voelen. Daardoor voelen vluchtelingen zich niet serieus genomen en in een hokje geplaatst. (Deelnemende vluchteling)

voorbeeld (het ~)

1 voorstelling of handeling die nagevolgd kan of moet worden

=> exempel, proeve

2 wat gesteld, gegeven, getoond, gezegd wordt ter verduidelijking

=> illustratie

Nieuw Talent, een praktijkvoorbeeld van Pharos

Vijftien enthousiaste leden telde de adviesgroep Nieuw Talent van Pharos. Deze groep ondersteunde Pharos van januari 2005 tot januari 2006. De deelnemers waren afkomstig uit verschillende landen, hadden uiteenlopende achtergronden, maar waren allen ervaringsdeskundig. Een groot aantal werkte als maatschappelijk werker of psycholoog. Dit gaf hun de mogelijkheid op professionele wijze adviezen te geven. Nieuw Talent had als doelstelling om kennis en ervaring van vluchtelingen in te zetten voor advies en methodiekontwikkeling bij Pharos. Door vluchtelingen zelf te betrekken bij de ontwikkeling van programma's en projecten werden de kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid ervan verhoogd.

Werkwijze

Een adviesgroep als Nieuw Talent is inzetbaar op verschillende momenten in een project of programma. Deze flexibiliteit maakt een adviesgroep aantrekkelijk voor uiteenlopende opdrachtgevers. Het gaat altijd om maatwerk, geen project is immers hetzelfde. Enkele voorbeelden uit het werk van Nieuw Talent.

Voorbeeld 1: advies bij opvoedproject

Vraag: Denk mee over een project voor opvoedingsondersteuning aan vluchtelingen. Het advies was nodig om de mogelijkheden en beperkingen van het project te kunnen bepalen. Voorafgaand aan de bijeenkomst kregen de deelnemers vragen voorgelegd over hun visie op opvoedingsondersteuning aan vluchtelingenouders. Tijdens de bijeenkomst werden belangrijke aandachtspunten besproken waaronder het omgaan met onmacht bij ouders. Vervolgens zijn deze aan de projectleider voorgelegd. Bij het definitief schrijven van het projectvoorstel zijn de adviezen meegenomen.

Advies: De groep adviseerde Pharos de krachten te bundelen en aan te sluiten bij bestaande initiatieven. De adviesgroep werd daarnaast gebruikt om te toetsen of het project wel de moeite waard was. Herkende de doelgroep dit signaal of speelden er in de praktijk wellicht andere, meer dringende problemen?

Voorbeeld 2: inzicht in gebrek aan participatie in de geestelijke gezondheidszorg

Vraag: Waarom participeren vluchtelingen niet voldoende in de geestelijke gezondheidszorg?

Pharos zet preventieprojecten op rondom de deelname van vluchtelingen in de geestelijke gezondheidszorg. Uit eerder onderzoek is gebleken dat hun deelname minimaal is. Waarom participeert deze groep niet? Om goede projecten te kunnen ontwikkelen, heeft Pharos hierop een antwoord nodig. Daarom stelde ze aan de adviesgroep een aantal vragen over participatie.

Advies: De deelnemers van de adviesgroep benadrukten het belang van het betrekken van zelforganisaties bij het werk van instellingen. De bereikbaarheid en bereidheid zijn veel groter als de organisatie een andere aanpak heeft dan de 'normale' Nederlandse aanpak.

Voorbeeld 3: draagvlak creëren voor een project over meisjesbesnijdenis

Vraag: Speelt het onderwerp meisjesbesnijdenis onder vluchtelingen en hoe kan dit onderwerp het best onder de aandacht gebracht worden?

De jongeren van het project No Game wilden het onderwerp meisjesbesnijdenis onder de aandacht brengen bij jongeren door voorlichting te geven en discussie te stimuleren. De deelnemers van No Game wilden weten hoe ze jongeren het beste konden benaderen voor dit onderwerp. Daarnaast wilden zij weten in welke mate het onderwerp bij vluchtelingenjongeren speelde en hoe het best voorlichting gegeven kon worden.

Advies: De adviesgroep concludeerde dat het project te weinig vruchten afwierp door de samenstelling van de projectgroep. Het merendeel van de leden bleek geen vluchtelingenachtergrond te hebben en dus niet ervaringsdeskundig te zijn. De adviesgroep adviseerde meer vluchtelingenjongeren bij het project te betrekken, die zelf kennis van of ervaring met het onderwerp hebben. Juist bij een gevoelig onderwerp als meisjesbesnijdenis kan dat enorm belangrijk zijn.

Discussie

● De adviezen van Nieuw Talent heb ik meegenomen naar de No Game-bijeenkomst. Daar heb ik ze besproken. Het punt over de achtergronden van de deelnemers in No Game heeft geleid tot een zeer interessante discussie. Al met al was mijn ontmoeting met Nieuw Talent een vruchtbare happening. (Projectmedewerker No Game)

suc-ces (het ~, ~sen)

1 goede afloop, uitkomst of uitslag => welslagen

2 iets wat geslaagd is

Tips voor een succesvolle samenwerking

Na het opzetten van een adviesgroep is het uiteraard zaak om goed samen te blijven werken. Nu en in de toekomst. Een goede motivatie is het halve werk. Toch zijn er enkele punten die extra aandacht nodig hebben om de adviesgroep succesvol te laten draaien.

- **Enthousiasme.** Een enthousiaste organisatie versterkt de motivatie van de deelnemers. Dit betekent dat er in de organisatie of instelling voldoende draagvlak moet zijn om samen te willen werken met de adviesgroep. Samenwerking moet van twee kanten komen, zowel vanuit de organisatie als vanuit de doelgroep.
- **Bereidwilligheid.** Beide partijen moeten bereid zijn tijd, inzet en energie in de samenwerking te steken en betrokkenheid naar elkaar te tonen.
- **Participatie.** De adviesgroep kan ter motivatie betrokken worden bij de gehele organisatie. De deelnemers moeten niet alleen uitgenodigd worden voor een adviesbijeenkomst, maar bijvoorbeeld ook voor conferenties of bijeenkomsten in de organisatie.
- **Respect en gelijkwaardigheid.** De deelnemers willen niet als 'de doelgroep' benaderd worden, maar als experts.
- **Openheid en eerlijkheid.** De adviesgroep heeft er recht op om inzicht te hebben in de gang van zaken en eventuele uitkomsten.

Daarnaast is het goed om te beseffen dat de adviesgroep bestaat uit vrijwilligers. Hun prioriteit ligt daarom niet altijd bij de activiteiten van de adviesgroep, maar bij het vinden van werk, het volgen van een cursus of het gezin. Ook de samenstelling van de adviesgroep kan nogal eens veranderen door verhuizingen, het krijgen van een betaalde baan of verlies van interesse. Een dergelijke groep heeft dus altijd een tijdelijk karakter.

De deelnemers willen graag iets voor hun inspanningen terugzien, in de vorm van een vergoeding of uitzicht op betaald werk. Het is belangrijk hier open en duidelijk over te communiceren. Zeker wanneer dit niet haalbaar is. Als het mogelijk is om naast reiskostenvergoeding ook onkostenvergoeding te geven, is dat aan te raden.

ver-der2 (bw.)

1 daarna, vervolgens

2 overigens, voor de rest

3 ter aanduiding dat de genoemde handeling wordt voortgezet

Samen verder

Elke adviesgroep heeft haar eigen kenmerken. Iedere vluchteling is uniek en neemt zijn of haar eigen kennis en ervaring mee de groep in. Sleutelwoorden voor een goede samenwerking tussen een adviesgroep en organisatie zijn inzet, betrokkenheid en bereidwilligheid. Zo komen ze samen verder.

Colofon

'Samenwerken met de doelgroep: verbeterde zorg en gemotiveerde vluchtelingen. Een voorbeeld van Pharos' is een uitgave van Pharos – Kenniscentrum vluchtelingen en gezondheid. Deze brochure is tot stand gekomen mede dankzij een financiële bijdrage van het Fonds ZonMw.

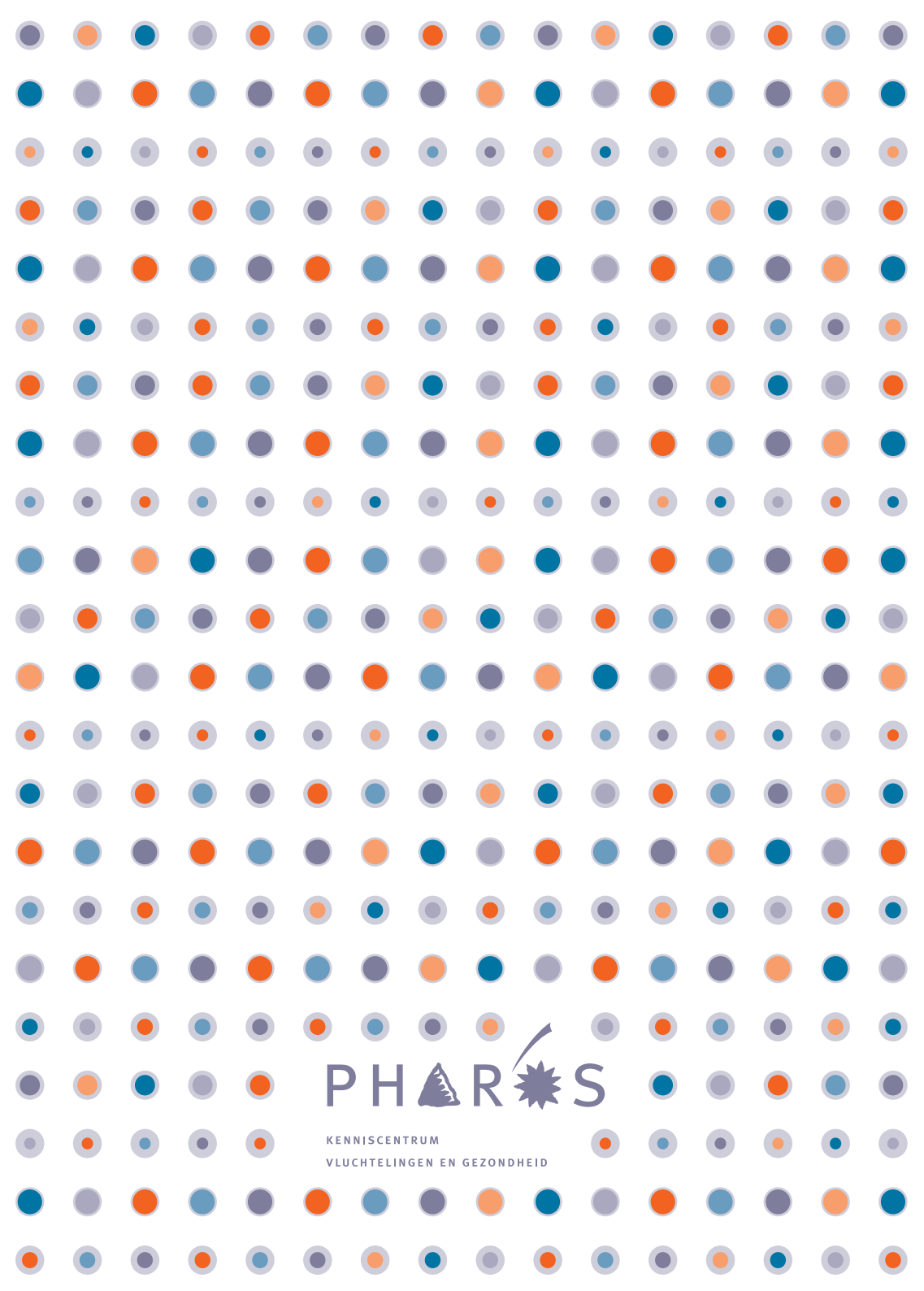
De tekst is van de hand van Veronica Michaud Maturana. Nina de Ruuk leverde daaraan een bijdrage. De eindredactie werd verzorgd door Schrijf-Schrijf te Utrecht.

Pharos, Postbus 13318, 3507 LH Utrecht, Telefoon 030 234 98 00, Fax 030 236 45 60
E-mail info@pharos.nl, Website www.pharos.nl

Bestelnummer 9P2006.03
Vormgeving Studio Casper Klaasse, Amsterdam
Druk A-D Druk, Zeist

© 2006, Stichting Pharos, Utrecht

Niets uit deze uitgave mag vermenigvuldigd worden en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



PHAROS

KENNISCENTRUM
VLUCHTELINGEN EN GEZONDHEID