

MINDERHEDEN FORUM

Handvaten voor organisaties

*Hoe bereik en ondersteun je ouders met een
migratieachtergrond inzake een kind met beperking?*

Minderhedenforum vzw

Tel 02/245 88 30
Fax 02/245 58 32

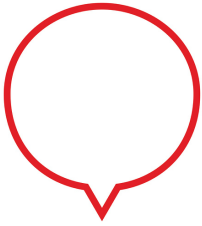
Vooruitgangstraat 323/4
1030 Brussel

<https://www.minderhedenforum.be>
info@minderhedenforum.be



Inhoud

Dankwoord	1
Inleiding	2
Welke obstakels belemmeren de ondersteuning van ouders?	3
Complexe zoektocht naar informatie	3
Taalbarrières	3
Isolatie	4
Toegankelijkheid	4
De houding van de professional	4
Welke zaken dragen bij tot een kwalitatieve ondersteuning van de ouders?	5
Ouders bereiken: maak jezelf bekend!	5
Communicatie	6
Cultuursensitieve hulpverlening	8
Interessante referenties	10
Organisaties	10
Onderzoeken	10
Methodieken	11
Organisatiegegevens	12



Dankwoord

Ik wil graag iedereen bedanken die heeft bijgedragen tot de realisatie van dit hulpmiddel: ouders en werknemers van organisaties die met mij in gesprek gingen, organisaties die me in contact brachten met ouders en zij die waardevolle input verleenden tijdens infomomenten. Mijn dank gaat uit naar *Ouders voor Inclusie, KVG, Unia, GTB, CLB, PEP!, Kinderrechtencommissariaat, VLOS, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Magenta-project, Kenniscentrum WWZ, Foyer vzw, FMV, GRIP en Sant Egidio.*



Inleiding

Ouders van kinderen met een beperking kunnen beroep doen op heel wat organisaties voor ondersteuning met betrekking tot de beperking/handicap. Toch vinden niet alle ouders hun weg hier naartoe. Ouders met een migratieachtergrond ervaren drempels wanneer ze op zoek gaan naar of gebruik maken van hulpverlening. Anderzijds geven ook de ondersteunende organisaties aan dat ze de ouders niet bereiken en dat hun deelnemerspubliek wit blijft, ondanks goedbedoelde inspanningen om hier verandering in te brengen.

Het doel van dit document is om zowel belangenorganisaties van personen met een handicap als organisaties die met etnisch culturele minderheden werken handvaten aan te reiken om ouders wegwijs te maken in de sector van hulp en dienstverlening voor personen met een handicap. In wat volgt vindt u eerst de meest voorkomende struikelblokken terug die ouders ervaren bij hun zoektocht naar hulpverlening. Hierna vermeldt het document concrete handvaten om de ondersteuning van ouders op een kwalitatieve manier te bevorderen. Het document sluit af met enkele links naar belangenorganisaties én studies en bevestigingen die u kan raadplegen indien uw organisatie zich verder wil verdiepen in de ondersteuning van etnisch culturele minderheden.



Welke obstakels belemmeren de ondersteuning van ouders?

Om concrete handvaten te kunnen aanreiken, dient dit document eerst de obstakels in kaart te brengen die de kwalitatieve ondersteuning van ouders met een migratieachtergrond in gevaar brengen. Een belangrijke kanttekening is dat deze obstakels zich niet beperken tot belangenorganisaties, hulp en diensten voor personen met een handicap. Ze komen terug bij allerhande hulpverleningsorganisaties. Hieronder krijgt u een greep uit de vele obstakels waarmee ouders geconfronteerd worden en die de drempel naar hulp verhogen.

Complexe zoektocht naar informatie

Veel ouders – en niet enkel ouders met een migratieachtergrond – ervaren moeilijkheden bij de zoektocht naar informatie over hun rechten, hulpmiddelen op een ondersteunend budget aan te vragen, het aanbod aan zorg en activiteiten en een aanspreekpunt bij vragen. Vaak is deze cruciale informatie versnipperd en moet je als ouder soms al weten waar je best zoekt om ertoe te komen. Hierdoor zoeken ouders elkaar op via sociale media om bij elkaar terecht te kunnen met vragen.

“Als wij vragen hebben, gebeurt dit meestal op social media via Facebook in een gesloten groep voor ouders met kinderen met een beperking.”

(Ouder van een kind met beperking)

Taalbarrières

Een tweede obstakel is de taal. Wanneer ouders het Nederlands niet machtig zijn, bemoeilijkt dit de zoektocht naar informatie en gepaste ondersteuning. Daarnaast belemmert het de communicatie, wat invloed heeft op de mate waarin ouders hun zorgvraag kunnen stellen bij de bevoegde instantie. Zo kunnen ze niet duidelijk aangeven waar ze nood aan hebben en worden ze afgeschrikt om hulp te zoeken.

Indien ouders het Nederlands wel machtig zijn, geeft dit hen geen garantie dat ze de informatie zullen begrijpen. Organisaties durven in hun schriftelijke communicatie en tijdens vormings- en infoavonden te veel gebruik te maken van handicapgerelateerd jargon. Ook dit is een obstakel omdat de cruciale inhoud niet begrijpbaar is voor de doelgroep. Het zorgt voor twijfel en onzekerheid bij ouders en schrikt hen af om bijvoorbeeld een volgende keer weer deel te nemen aan een vormings-/infoavond.

“De impacttrainingen voor ouders om te communiceren met hun kind met autisme waren qua taal niet aangepast aan laaggeschoolde ouders. Enkel hoogopgeleiden waren thuis in bepaalde termen. Ook in zelfhulpboeken is het taalgebruik moeilijk.”

(Ouder van een kind met beperking)

Isolatie

Ouders nemen vaak de rol van mantelzorger op wanneer hun kind een beperking heeft. Afhankelijk van de aard en ernst van de beperking kan dit een hele zware taak zijn. Ze combineren deze zorg ook met de opvoeding van andere kinderen, administratieve verplichtingen, werk, huishouden, enzovoort. Ouders dreigen hierdoor geïsoleerd te geraken. De stap naar hulp- en dienstverlening wordt daardoor alleen maar groter.

“Als mantelzorger heb je weinig tijd om je te engageren bij een organisatie. Ze hebben hun handen al vol met de zorg.”

(Werknemer organisatie voor personen met een handicap)

Ook de onderzoekers Saloua Berdai en Karima Boujaddayni (2020) van de Karel de Grote hogeschool haalden dit obstakel aan in hun onderzoek naar hoe een succesvolle cultuur-sensitieve communicatie tussen professionals en ouders met migratieachtergrond in de context van ASS gerealiseerd kan worden. De onderzoeksters gaven aan dat ouders duizendpoten zijn die verschillende rollen tegelijk opnemen en voor wie het multitasken overweldigend kan zijn. Ze ontwikkelden een tool die ouders wegwijs maakt in de mogelijkheden van een zorgtraject, in het voeren van gesprekken en ze schenken aandacht aan zelfzorg.

Toegankelijkheid

De manier waarop dienstverlening georganiseerd is, kan voor ouders de toegankelijkheid tot zorg belemmeren. Denk hierbij aan openingsuren en afspraken op vaststaande uren, activiteiten die georganiseerd worden op moeilijk te bereiken locaties (met het openbaar vervoer), inkombedragen en lidgeld vragen, communiceren via klassieke kanalen, gebruiken van jargon en het hanteren van wachtlijsten. Ook wordt er weinig rekening gehouden met de bestaande digitale kloof in ons land.

“Soms moet je een half uur wachten aan de lijn. De belwaarde gaat op. Dat is een extra zorg voor mensen die het financieel moeilijk hebben.”

(Ouder van kind met beperking)

De houding van de professional

Ouders ervaren drempels in de communicatie met en de houding van hulpverleners en belangenbehartigers. Uit het onderzoek van Saloua Berdai en Karima Boujaddayni (KdG, 2020) blijkt dat ouders gesprekken als uitputtend ervaren wanneer er sprake is van een ongelijke relatie tussen beide partijen. In de praktijk vertaalt dit zich in ongelijke machtsverhoudingen, neerbuigendheid, discriminerende uitspraken, niet gehoord worden door de hulpverlener, de culturaliserende bril van de professional, etc. De ouder bevindt zich in dergelijke gevallen in een moeilijke positie omdat de afweging gemaakt moet worden tussen enerzijds het verderzetten van de hulpverlening voor het kind en anderzijds het aankaarten van deze houding.



Welke zaken dragen bij tot een kwalitatieve ondersteuning van de ouders?

Deze obstakels signaleren een nood om op maat te werken van mensen met een migratieachtergrond zodat ondersteuning toegankelijk en kwaliteitsvol wordt. In wat volgt ontdekt u hoe u dat kan doen.

Ouders bereiken: maak jezelf bekend!

Dat ouders met een migratieachtergrond niet vlot bij belangenorganisaties, hulp en diensten voor personen met een handicap geraken is intussen wel duidelijk. Dit is heel jammer omdat bestaande organisaties waardevol werk verrichten waar nood aan is bij ouders van kinderen met een beperking. Gelukkig kan je hier als (werknemer van een) organisatie verandering in brengen! Hieronder enkele suggesties:

1. Maak geregeld je aanbod bekend via sociale media kanalen. Beperk je hierbij niet tot de eigen kanalen, maar durf je activiteiten te delen in Facebookgroepen waar ouders met een migratieachtergrond actief zijn of vraag aan organisaties om activiteiten te delen via hun pagina's om de groep zo te bereiken. Deze organisaties hoeven niet specifiek te werken rond handicaps.
2. Begeef je in buurtcentra, maak jouw organisatie en je aanbod bekend bij moskeeën, kerken, weekendscholen, organisaties die zich richten op etnisch culturele minderheden. Op die manier kan je de handen in elkaar slaan en de signalen en noden die de organisatie krijgen ook doorgeven aan de belangenorganisaties van personen met een beperking. Deze organisaties kennen jouw werking ook niet altijd. Door jezelf bekend te maken op een actieve manier, kan je dit wegwerken. Hang posters en leg brochures in de wachtkamer van de huisarts, apotheken, zorgcentra, ziekenhuizen, sportverenigingen en kinderdagverblijven.
3. Ga samenwerking aan met organisaties die zich inzetten voor ouders uit etnisch culturele minderheden. Geef daar infosessies, neem deel aan praatgroepen, etc. Deze organisaties kunnen ouders met vragen ook doorverwijzen naar jouw organisatie wanneer ze vragen krijgen over handicaps, het buitengewoon onderwijs, etc.
4. Aangezien de ouders de verschillende organisaties niet kennen en niet weten waarvoor ze bij wie terecht kunnen, is het waardevol om als organisaties een netwerk op te bouwen zodat er efficiënt doorverwezen kan worden en de hulp zo snel mogelijk kan worden opgestart en problemen kunnen worden opgevangen. Zo ga je ook versnippering van de sector tegen en werkt niet iedereen op het eigen eiland. Bouw daarom een duurzaam netwerk op met andere organisaties, zowel handicapgerelateerd als organisaties met focus op

mantelzorgers, onderwijs, middenveld, CLB, etc.
Hierbij benadrukt een bevraagde CLB-medewerker het belang van een netwerk en geeft hij een waardevolle tip.

‘Een netwerk opbouwen en er gebruik van maken is belangrijk. Samenwerken en bouwen! Om zo de krachten te bundelen en kennis te verspreiden onder elkaar.’

“Laat de ouders niet los na een doorverwijzing. Je moet deze mensen geruststellen en vermelden dat je er nog steeds voor hen bent. Ook na een doorverwijzing.”

(CLB-medewerker)

Communicatie

Ouders met een migratieachtergrond en organisaties stellen vast dat de onderlinge communicatie niet altijd vlot verloopt. Dit werkt drempelverhogend voor ouders om in contact te treden en deel te nemen aan activiteiten. Ook hier kan je iets aan doen:

Taaldrempels overbruggen

1. Bij ouders die het Nederlands niet machtig zijn, is het een meerwaarde om een tolk in te zetten.
2. Gebruik geen specifiek zorgjargon. Doe je dit wel? Vergeet de termen dan niet uit te leggen en ze te illustreren met voorbeelden of casussen. Ga er nooit van uit dat iedereen zomaar weet waar jij het als expert over hebt, hoe “simpel” de uitleg ook lijkt te zijn voor jou. Deze tip is niet enkel van toepassing op ouders met een migratieachtergrond, maar heeft betrekking tot iedereen die niet thuis is in het zorgjargon.
3. Ouders die het Nederlands niet machtig zijn, hebben moeite met het begrijpen van brieven en teksten. Dit kan je oplossen door in te spelen op hun meer- of anderstaligheid. Vertaal documenten en voorzie informatie in meertalig beeldmateriaal. Informatief videomateriaal is ook voor laag- en ongeletterde ouders een grote hulp. Inzetten op meertalig informeren is een duurzame investering die ervoor zal zorgen dat meer mensen geïnformeerd zijn en bijgevolg de juiste zorg kunnen voorzien voor hun kind. Ken je dergelijke filmpjes of documenten? Wissel ze uit met andere organisaties zodat zij deze ook kunnen gebruiken. Meertalige rondleidingen, infoavonden!

“Organisaties kunnen tolken voorzien en het aanbod in mensentaal met visuele ondersteuning uitleggen.”

(Ouder van kind met een beperking)

Informereren

1. Maak op je website of Facebookpagina duidelijk wat de organisatie concreet doet en waar ouders voor bij je terecht kunnen. Indien ouders dit niet kunnen afleiden van de website, is de kans groter dat ze afhaken.
2. Ouders hebben vaak niet het nodige netwerk, de tijd, de kennis en ondersteuning om zich correct en volledig te kunnen informeren. Houd hier rekening mee door zowel in te zetten op het meertalige aspect als op het verspreiden van de informatie. Het kan ook een meerwaarde zijn voor ouders om een overzicht te krijgen van de bestaande organisaties mét uitleg over hun concrete hulpverlening. Eenvoudige, laagdrempelige en meertalige informatie over verschillende soorten handicaps kan voor ouders een grote hulp zijn om het gedrag en de reacties van hun kind te begrijpen.
3. Het is niet evident om een hulpvraag te stellen omdat ouders niet altijd weten waar zij of hun kind zorg voor kunnen vragen en welke zorg ze effectief nodig hebben. Probeer ook hier af te stappen van enkel behoeftegericht te werken en help de ouder in kaart te brengen waar de noden zitten en hoe de organisatie hen daarbij kan ondersteunen.

“Instanties verwachten veel informatie: ze werken vraaggestuurd, je moet zelf veel vertellen en de vinger op de wonde leggen.”

(Ouder van kind met beperking)

4. Laat het niet bij mondeling informeren. Geef informatie mee op papier waar ouders op kunnen terugvallen.
5. Breng mensen samen om hun ervaringen te delen. Dit is niet enkel voor ouders met een migratieachtergrond waardevol, maar alle ouders van een kind met een beperking hebben hier baat bij.

“Lotgenoten kunnen ook een bron van informatie zijn. Ouders die in gelijkaardige situatie zitten, kunnen tips uitwisselen, geraadpleegde instanties delen, etc.”

(Organisatie)

Communicatiekanalen

Welke communicatiekanalen gebruikt de organisatie? Welk publiek bereik je ermee? Lang niet alle digitale kanalen zijn toegankelijk voor ouders. Organisaties die bevroegd werden in het kader van deze handvaten gaven aan dat ze steeds vaker gebruik maakten van platformen en apps die frequent gebruikt worden door de groepen die ze willen bereiken. Ze stelden vast dat deze kanalen goed bekend zijn bij ouders en dat ze drempelverlagend werken en ze zo meer ouders bereiken. Meer specifiek gaat het om Whatsapp voor alle ouders en Instagram voor jonge ouders en jongeren. Als organisatie hoef je niet meteen over te schakelen op Whatsapp of een

ander kanaal. Je moet wel de mogelijkheid hebben om vlot(ter) te schakelen tussen kanalen als je merkt dat de ouder niet vertrouwd is met het huidige communicatiekanaal en hierdoor dreigt af te haken.

“Alle mogelijke kanalen worden gebruikt. We brengen ook collega’s hiervan op de hoogte: ‘stuur een bericht als ze niet telefonisch reageren’. Ook videocall werkt bij gezinnen die meer ondersteuning nodig hebben.”
(CLB-medewerker)

Cultuursensitieve hulpverlening

Inzetten op cultuursensitieve hulpverlening, gemakkelijker gezegd dan gedaan? Veel eerder genoemde handvaten kunnen je hier alvast bij helpen. Zoals je wellicht gemerkt hebt, gaat het voornamelijk over communicatie. Hoewel dit een zeer belangrijk aspect is, bestaat cultuursensitieve hulpverlening uit meer dan dat. Hieronder vind je alvast enkele handvaten over hoe je de cultuursensitiviteit kan bevorderen.

1. Vermijd culturalisering: waarbij je ouders te benaderen vanuit hun culturele achtergrond, uitspraken, handelingen en opvattingen. Vaak vertrek je hierbij van negatieve opvattingen en vooroordelen en beschouw je de ouder als ‘de andere’. Om de zorg ten goede te komen, vertrek je best vanuit de ouderrol en niet vanuit de culturele identiteit.
2. Durf jezelf in vraag te stellen. Is jouw opvatting over de ondersteuningsnood van de ouder correct? Benader ik het vanuit mijn eigen referentiekader?
3. Komen er culturele en/of religieuze aspecten aan bod waar jij niet in thuis bent? Vraag dan raad bij een deskundige of verwijz door. Je kan dit ook tijdens gesprekken bespreekbaar maken zodat je als hulpverlener beter begrijpt vanuit welke redenering de ouder denkt en handelt.
4. Gelijkwaardige positie: leg niets op aan ouders, probeer helder te krijgen wat beide partijen verstaan onder ‘goede zorg’ en hoe ze dit gerealiseerd zien worden. Dwing ze dus niet tot beslissingen of engagementen.
5. Werk aan de vertrouwensrelatie: luister naar de vragen die de ouder heeft en pols naar de verwachtingen. Maak ook duidelijk waarvoor de ouder bij je terecht kan, toon interesse in wat de ouder vertelt en respecteer verwachtingen vanuit een culturele of religieuze achtergrond.
6. Neem contact op met organisaties die hier beschikken over de nodige expertise en je kunnen ondersteunen. Vaak organiseren ze vormingen en infoavonden. Denk hierbij aan SenZo vzw.

Om specifieke methodieken te hanteren, kan je je verdiepen in:

1. Bospad-methodiek van Hilde Zevenbergen
2. De structuuretheorie en Drie Stappen Methode van David Pinto
3. TOPOI-model van Edwin Hoffman



Interessante referenties

Organisaties

Leden MhF: <https://www.minderhedenforum.be/contact/leden-minderhedenforum>

De Lork: https://demos.be/sites/default/files/de_lork_brochure_corr2_lr.pdf

SenZo vzw: <https://www.sensitievezorg.be>

Lumina vzw: <https://asbl-lumina.be/?lang=nl>

GTB: <https://www.gtb.be>

Pigmentzorg: <https://www.pigmentzorg.be>

KVG: <https://kvg.be>

Magentaproject: <http://www.magentaproject.be>

GRIP vzw: <https://www.gripvzw.be>

Gezin en Handicap: <https://www.gezinenhandicap.be>

Ouders voor Inclusie: <https://www.oudersvoorinclusie.be>

Foyer vzw: <https://www.foyer.be>

Kenniscentrum WWZ: <https://www.kenniscentrumwwz.be>

Onderzoeken

Communi-Act KdG: <https://www.kdg.be/communi-act>

Onderzoek allochtone ouders met een kind met een verstandelijke beperking: https://demos.be/sites/default/files/ouderen_verstandelijk.pdf

Onderzoek toeleiding naar het zorgaanbod:

Struyf, E., Bodvin, K., & Jacobs, K. (2016). Toeleiding naar het zorgaanbod. Een onderzoek naar bestaande praktijken en verklarende factoren op kind-, gezins- en schoolniveau in het gewoon en buitengewoon onderwijs in Vlaanderen. *Eindrapport OBPWO, 13*.

Methodieken

Bospad-methodiek: <https://www.pigmentzorg.be/toolbox/fiche/bospad-nl>

Drie Stappen Methode: <https://www.pigmentzorg.be/toolbox/fiche/drie-stappen-methode-pinto-nl>

TOPOI-model: https://www.jso.nl/wp-content/uploads/kennisbank-topoi-model_def1.pdf



Organisatiegegevens

Minderhedenforum vzw

Vooruitgangstraat 323/4

1030 Brussel

Tel 02/245 88 30

Fax 02/245 58 32

<https://www.minderhedenforum.be>

MINDERHEDEN

F  **RUM**