

Participatie onder druk

Mismatch tussen niet-westerse migranten en hulpverleners – acties tot betere allianties!

Youssef Azghari, Janine Janssen & Christa Nieuwboer

Introductie

Twee transities hebben het werk van de sociale professionals radicaal veranderd.¹ De overgang van Nederland als een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij en een strenger migratiebeleid.² De vraag welke consequenties deze ontwikkelingen hebben voor de participatie van niet-westerse migrantengezinnen³ met hulpvragen, staat centraal in dit artikel. Het gaat hier om de veiligheidszorg bij de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties,⁴ zoals kindermishandeling, en de persoonlijke allianties tussen gezinnen met een migratieachtergrond⁵ en professionals.⁶ In dit artikel verbinden we deze twee met onze onderzoeksvragen: welke percepties hebben migrantengezinnen met een niet-westerse culturele achtergrond met hulpvragen van de Nederlandse hulpverlening én in hoeverre sluiten deze op basis van hun ervaringen en die van professionals aan bij wat hulpverleners kunnen bieden? Deze vragen zijn verkend bij twee groepen om te achterhalen hoe hulpverleners beter kunnen aansluiten bij de verwachtingen van niet-westerse migrantengezinnen.

- 1 Y. Azghari, F.J.R. van de Vijver & E. Hooghiemstra, 'Social Workers' Contribution to Success in lives of Young Moroccan-Dutch', *European Journal of Social Work*, doi: 10.1080/13691457.2018.1469470.
- 2 H. Entzinger, 'The rise and fall of multiculturalism: The case of the Netherlands', in: C. Joppke & E. Morawska (red.), *Toward assimilation and citizenship: Immigrants in liberal nation-states*, Londen: Palgrave Macmillan 2014, p. 59-86.
- 3 We gebruiken 'migrantengezinnen met een niet-westerse culturele achtergrond' als gezinnen gemigreerd zijn of nazaten zijn van migranten (tweede of latere generatie migranten).
- 4 J. Janssen, *Afhankelijkheid en weerbaarheid. Over het complexe en bonte werk van de professional bij de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties* (lectorale rede), Den Bosch: Expertisecentrum Veiligheid 2016.
- 5 De term 'gezinnen met een migratieachtergrond' verwijst hier zowel naar gezinnen die gemigreerd zijn als de tweede generatie die in Nederland geboren is en waarvan ten minste een van de ouders immigrant is.
- 6 C. Nieuwboer, *Groeispurt! Jeugd, alliantie en sociale technologie* (lectorale rede), Breda: Expertisecentrum Caring Society 2019.

1 Transities

Participatiemaatschappij

In 2015 vond decentralisatie van overheidstaken in de zorg en veiligheid plaats. Gemeenten moesten ervoor zorgen dat burgers zelfredzaam zijn. Dit geldt ook voor omgaan met geweld in afhankelijkheidsrelaties, zoals geweld binnen de familie, geweld in de hulpverlening en mensenhandel.⁷ De introductie van de participatiesamenleving leidde tot vraaggerichter werken onder hulpverleners. Burgers zijn sindsdien zelf verantwoordelijk voor het oplossen van de eigen problemen én voor het eigen welbevinden.

Migratie

Het multiculturele beleid, met ruimte voor behoud van de eigen identiteit en gefaciliteerd door de overheid, veranderde in een restrictief migratiebeleid. Sinds 2002 praten de opeenvolgende kabinetten meer in termen van assimilatie dan integratie.⁸ Onder invloed van het neoliberalisme speelt 'zelfredzaamheid' in deze tweede transitie een essentiële rol. Zo zijn vluchtelingen in Nederland vanaf 2013 tot 2021 zelf verantwoordelijk voor hun eigen inburgering. Dat zo'n participatiesamenleving voor iedereen werkt en assimilatie leidt tot betere participatie wordt betwist.⁹

Assimilatie

De transitie naar assimilatiebeleid houdt verband met de toename van de culturele diversiteit in Nederland en een toenemend negatief sentiment onder Nederlanders ten aanzien van niet-westerse migranten, vooral moslims.¹⁰ Van de Nederlanders heeft een kwart, dus ruim 4 miljoen mensen, een migratieachtergrond en ongeveer 14% een niet-westerse achtergrond, omgerekend zo'n 2,3 miljoen mensen. Zij zijn in het buitenland geboren (eerste generatie) of in Nederland geboren met ten minste één ouder die immigrant is (tweede of derde generatie). In grote steden vormen zij de meerderheid.

7 J. Janssen, 'Linksom of rechtsom. Over (de)centralisering in de veiligheidszorg', *PROCES* 2016, 3, p. 37-47.

8 Y. Azghari, E. Hooghiemstra & F.J.R. van de Vijver, The Historical and Social-Cultural Context of Acculturation of Moroccan-Dutch, *Online Readings in Psychology and Culture* 2017, 1.

9 Y. Azghari & J. Janssen, 'Participatiesamenleving belemmert integratie gezinnen met niet-westerse culturele achtergrond', *Sociale Vraagstukken* 2019, www.socialevraagstukken.nl/participatiesamenleving-belemmert-integratie-gezinnen-met-niet-westerse-culturele-achtergrond/. <https://www.socialevraagstukken.nl/participatiesamenleving-belemmert-integratie-gezinnen-met-niet-westerse-culturele-achtergrond/>

10 European Union Agency for Fundamental Rights, *Second European Union Minorities and Discrimination Survey: Muslims—Selected findings*, Luxemburg: Publications Office of the European Union 2017.

Tabel 1 *Berry's acculturatiemodel*

	Cultuurbehoud: ja	Cultuurbehoud: nee
Participatie mainstreamers: ja	Integratie	Assimilatie
Participatie mainstreamers: nee	Separatie	Marginalisatie

Participatie

Zodra mensen migreren, begint hun acculturatieproces.¹¹ Hoe dit verloopt en over wat integratie is, bestaan verschillende theorieën en opvattingen. Volgens sommigen eindigt het in assimilatie.¹² Volgens Berry's model (zie tabel 1) zijn er vier opties. Integratie en participatie zijn resultaten van acculturatie.¹³ Integratie is het combineren van meer culturen, en participatie verwijst naar hoe goed mensen het doen in de Nederlandse samenleving: weten zij bijvoorbeeld toegang te vinden tot de arbeidsmarkt, hulp¹⁴ en sociale bronnen in de eigen omgeving.¹⁵ Het antwoord op de vraag wanneer er sprake is van geslaagde integratie, is afhankelijk van de persoon aan wie de vraag gesteld wordt. Het negatief sentiment richting migranten heeft daarop invloed. Zo blijkt uit een rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau van 2019 dat mensen met een migratieachtergrond vinden dat ze goed geïntegreerd zijn; de *mainstreamers*, de meeste personen die we tot voor kort 'autochtone' Nederlanders noemden, zijn van mening dat dit niet het geval is.

2 Methodologie*Interviews*

Om de onderzoeksvragen (welke percepties hebben leden van migrantengezinnen met een niet-westerse culturele achtergrond met hulpvragen van de Nederlandse hulpverlening én in hoeverre sluiten deze op basis van hun ervaringen en die van professionals aan bij wat hulpverleners kunnen bieden?) te beantwoorden zijn eind 2019 sociale professionals ($N = 8$; drie mannen, leeftijd: $M = 46,87$, $S = 10,15$) en een focusgroep ($N = 6$; één man, leeftijd: $M = 29,33$, $S = 10,16$) met migranten met een niet-westerse culturele achtergrond geïnterviewd. Dit actieonderzoek kent een sterk exploratief karakter. We onderzochten een palet aan percepties. Dit vanwege signalen van een mismatch, omdat interventies te weinig

- 11 Y. Azghari, F.J.R. van de Vijver & E. Hooghiemstra, 'Identity as a key factor in the acculturation of young Moroccan-Dutch adults', *Journal of Psychology in Africa* 2017, 27, p. 132-140.
- 12 M.M. Gordon, *Assimilation in American life: The role of race, religion, and national origins*, Oxford: University Press on Demand 1964.
- 13 D.L. Sam & J.W. Berry, 'Acculturation when individuals and groups of different cultural backgrounds meet', *Perspectives on Psychological Science* 2010, 5, p. 472-481.
- 14 Azghari, Van de Vijver & Hooghiemstra 2017.
- 15 U. Bronfenbrenner, 'Environments in developmental perspective: Theoretical and operational models', in: S.L. Friedman & T.D. Wachs (red.), *Measuring environment across the life span: Emerging methods and concepts*, Washington, DC: American Psychological Association, p. 3-28.

oog hebben voor de culturele diversiteit.¹⁶ Zo bereiken de publieke voorzieningen de niet-westerse migranten niet altijd.¹⁷ We legden tijdens het interview van een uur dezelfde vragen voor. Om de validiteit van de interviewvragen te verhogen zijn ze getest in twee proefinterviews. Daarnaast zijn sociaal wenselijke antwoorden vermeden door concrete vragen te stellen, vooral gericht op gedrag en ervaringen. We maakten gebruik van *triangulatie*. Naast bronnenonderzoek zijn twee groepen over hetzelfde thema bevraagd. Om de betrouwbaarheid te vergroten is regelmatig samengevat wat de geïnterviewde zei en gecheckt of dit klopt. De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd.

Verdeeld over drie domeinen stelden we tien open vragen over verwachtingen (4), ervaringen (4) en verbeteringen (2). Bij het eerste domein gericht aan leden van niet-westerse migrantengezinnen vroegen we bijvoorbeeld: ‘Wat voor beeld heeft u van de Nederlandse hulpverlening?’ Aan de hulpverleners stelden we dezelfde vraag, maar dan vanuit hun perspectief bekeken: ‘Welk beeld hebben volgens u niet-westerse migrantengezinnen van de Nederlandse hulpverlening?’ In ons onderzoek exploreerden we direct de percepties van mensen met een vluchtelingenachtergrond, en via de professionals indirect ook de kijk van de nieuw- en oudkomers.¹⁸ Bij het tweede domein stelden we als vraag aan migranten: ‘Welke ervaringen met de Nederlandse hulpverlening waren positief of negatief?’ Gericht aan de hulpverleners stelden we dezelfde vraag: ‘Welke ervaringen in contact met migrantengezinnen met een niet-westerse culturele achtergrond waren positief of negatief?’ Tot slot vroegen we: ‘Kunt u concreet benoemen hoe de Nederlandse hulpverlening beter kan aansluiten bij de verwachtingen van de niet-westerse migrantengezinnen?’

Selectie respondenten

Voor het werven van respondenten is de sneeuwbalmethode gebruikt. Sociale media en het netwerk van de onderzoekers zijn ingezet. Via een toestemmingsformulier gaven respondenten aan vrijwillig mee te werken. Zij konden ook gefilmd worden. Bij akkoord gaven ze ook toestemming om de opname te gebruiken voor onderwijs- en onderzoeksdoeleinden. Twee professionals gaven alleen toestemming voor een audio-opname. In de focusgroep is één participant op eigen verzoek niet gefilmd.

Sociale professionals

De eerste groep bestond uit acht hulpverleners die werken voor niet-westerse migrantengroepen en vaak vanuit hun werk in de veiligheidszorg te maken heb-

16 G. van den Berg, ‘Interventies houden geen rekening met culturele verschillen’, *Jeugd en Co Kennis* 2010, 2, p. 8-17.

17 A. van den Broek & E. Kleijnen, ‘Voorzieningen bereiken migranten niet altijd. Gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs, gezondheid en seksualiteit’ *Jeugd en Co Kennis* 2011, 1, p. 37-48.

18 ‘Oudkomers’ verwijst hier naar mensen die voor de Wet Inburgering van kracht werd al geruime tijd in Nederland woonden. Het grootste deel is afkomstig van families van arbeidsmigranten die vanaf de jaren zestig naar Nederland zijn gemigreerd. ‘Nieuwkomers’ zijn mensen die na de Wet Inburgering in Nederland zijn aangekomen en vaak als vluchteling zijn toegelaten.

Tabel 2 *Sociale professionals*

	Geslacht	Initiaal/ leeftijd	Opleiding	Migratie- achter- grond	Werkkader/functie
1	Vrouw	S., 52	Hbo	Irakees	Maatjesproject statushouders
2	Man	J., 56	Hbo	-	Jeugdbescherming
3	Vrouw	N., 39	Hbo	Marokkaans	Zorgbegeleiding & coaching
4	Man	R., 25	Wo	-	Ondersteuning taal & participatie
5	Vrouw	F., 56	Hbo	Marokkaans	Veilig Thuis
6	Vrouw	P., 44	Hbo	-	Buurtwerk/straatwerk
7	Man	H., 56	Hbo	Marokkaans	Jeugdbescherming
8	Vrouw	R., 47	Wo	Soedanees	Vluchtelingwerk arbeidsparticipatie

ben met geweld in afhankelijkheidsrelaties (zie tabel 2). De werkervaring, die varieert van 2 tot 32 jaar, geeft met een gemiddelde van bijna 16 jaar per persoon (SD = 9,96) aan dat zeer ervaren professionals waren betrokken in het onderzoek. De helft werkt ten minste 20 jaar of langer met niet-westerse migrantengezinnen. Van hen zijn er twee van Nederlandse (man, 56; vrouw, 44) en twee van Marokkaanse komaf (man en vrouw, beiden 56). Van de acht hulpverleners zijn er vijf niet-westers. Van hen werken er drie in een gedwongen kader waarmee cliënten in contact komen als het opgelegd is van bovenaf, zoals door een kinderrechter. De interviews vonden plaats in Noord-Brabant: Breda (2x), Den Bosch (1x), Tilburg (2x) en Roosendaal (3x).

Gezinsleden met niet-westerse culturele migratieachtergrond

De tweede groep betreft een focusgroep bestaande uit zes ex-vluchtelingen uit Breda (zie tabel 3), die zijn geïnterviewd. Met uitzondering van één respondent, die als kind in 1997 naar Nederland vluchtte, zijn ze relatief nieuw in Nederland. We kozen voor deze groep omdat de leden ervan aan het begin staan van hun participatie en sommigen de eerste schreden zetten op de arbeidsmarkt. Daarnaast staan ze vanwege hun kwetsbare sociale positie ook bijna dagelijks in contact met hulpverleners.

Analyse

Bij analyse van de data is in twee sessies, die elk ruim een uur duurden, de betrouwbaarheid vastgesteld met interbeoordeling door de resultaten te delen met zeventien professionals. De eerste vond eind november 2019 in Den Bosch plaats. Hierin werden via een filmcompilatie van 20 minuten met interviewfragmenten de conclusies gedeeld met acht deelnemers van de kenniskring (een onderzoeksgroep aan een hogeschool) van het lectoraat Veiligheid in Afhankelijkheidsrelaties. De uitkomsten werden door zeven collega-onderzoekers en één sociale professional besproken. In de tweede sessie eind januari 2020 zijn met negen andere professionals, die met niet-westerse migrantengezinnen werken, de

Tabel 3 *Gezinsleden met een niet-westerse culturele migratieachtergrond*

	Geslacht	Initiaal/leeftijd	Migratie-achtergrond	Duur verblijf in Nederland
1	Vrouw	R., 20	Syrisch	5 (sinds 2014)
2	Vrouw	R., 23	Syrisch	5 (sinds 2014)
3	Man	A., 30	Syrisch	5 (sinds 2014)
4	Vrouw	F., 26	Eritrees	1 (sinds 2019)
5	Vrouw	K., 51	Syrisch	2 (sinds 2017)
6	Vrouw	P., 26	Irakees	22 (sinds 1997)

eindresultaten gedeeld. Aan het einde van beide sessies was op één collega-onderzoeker na overeenstemming bereikt over het dominante beeld dat naar voren kwam, alsmede over de hoofdconclusies. Sommigen wezen erop dat de uitkomsten herkend werden in het veiligheidsdomein, zoals bij de politie.¹⁹

Coderen

Met gebruik van de Grounded Theory,²⁰ een veelgebruikte methode om kwalitatieve data systematisch te verzamelen en te analyseren, zijn de uitgeschreven interviews ten aanzien van de aansluiting van verwachtingen op de hulpverlening geassocieerd in 36 topics. Deze zijn op drie niveaus verdeeld in achttien belemmerende en achttien bevorderende factoren (zie tabel 4).

3 Resultaten

Factoren

Voordat we ingaan op tabel 4, bespreken we de meest voorkomende hulpvragen en conclusies. Daarna behandelen we de factoren die belemmerend of bevorderend werken in aansluiting op de hulpverlening. We geven daarbij aan welke factoren door wie genoemd worden.

- 19 J. Janssen, 'Bont én blauw. Over de vraag naar relevantie van de etnische achtergrond van politiestudies', *Cahiers Politiestudies* 2015, 35, p. 183-199.
- 20 J.M. Corbin & A. Strauss, 'Grounded theory research: Procedures, canons and evaluative criteria', *Qualitative Sociology* 1990, 13, p. 3-21.

Tabel 4 *Belemmerende en bevorderende factoren*

	Genoemd door leden niet-westerse migran- tegezinnen/cliënten	Genoemd door sociale professionals
Belemmerende factoren		
Macroniveau (4)		
Geen aansluiting op problematiek niet-westerse migranten	X	
Overheidsbeleid werkt averechts		X
Onbekendheid met participatiesamenleving/hulpverlening én met culturele achtergronden niet-westerse gezinnen	X X	X X
Mesoniveau (10)		
Sociaal netwerk beperkt	X	
Communicatie hulpverlener te direct	X	
Verkeerde verwachtingen		X
Eenzijdige beeldvorming		X
Vooroordelen		X
Stroeve samenwerking		X
Verschillen in waarden en normen		X
Gesloten communicatie hulpverlener-cliënt		X
Rol niet-westerse hulpverlener: positief én negatief	X X	X X
Cultuurverschillen: negatieve gevolgen		
Microniveau (4)		
Taalbarrière	X	
Gesloten communicatie ouder-kind		X
Betrokkenheid ouders-kind laag		X
Miscommunicatie vanwege taal/cultuur.	X	X
Bevorderende factoren		
Macroniveau (3)		
Meer contact Nederlanders	X	
Participatie koppelen aan emancipatie		X
Duidelijkheid rechten en plichten	X	X
Mesoniveau (6)		
Klachten serieus nemen	X	
Informeel hulpverlening		X
Bespreken cultuurverschillen		X
Snellere acceptatie hulp		X
Pleidooi placebo hulpverlening		X
Cultuurverschillen: rekening houden met culturele gewoontes en respect gebruiken	X	X

Tabel 4 (Vervolg)

	Genoemd door leden niet-westerse migran- tegezinnen/cliënten	Genoemd door sociale professionals
Microniveau (9)		
Proactieve houding	X	
Persoonlijke benadering	X	
Positieve houding		X
Maatwerk		X
Kennis en vaardigheden vergroten		X
Taalbeheersing	X	X
Vertrouwensband	X	X
Open communicatie		X
Meer tijd voor uitleg	X	X

Hulpvragen

Op het gebied van hulpvragen staat, volgens niet-westerse migrantengezinnen, praktische hulp, het invullen van formulieren, op nummer 1. Bij *formulierenhulp* gaat het bijvoorbeeld om belastinggegevens of het aanvragen van bijstand of een toeslag. Dit is ook wat professionals signaleren. Zij zien migranten met hulpvragen bij hen aankloppen op het gebied van financiën, schulden, opleiding en werk:

‘Help mij met praktische zaken, help mij met naar afspraken meegaan, bellen, vertalen met brieven, help mij met invullen, met aanvragen voor de bijstand, dat is niet zo makkelijk als vroeger.’ (N., 39)

Hulpverleners noemen ook hulp bij opvoedproblemen die naar boven komen drijven als kinderen van niet-westerse ouders in de fout zijn gegaan. Dan pas komen zij in contact met bijvoorbeeld de jeugdbescherming. Professionals noemen als mogelijke oorzaak voor het ontsporen van jongeren conflicterende opvoedingsstijlen:

‘We zien onmacht bij de ouders, een jongen van 15, blijft in bed. Gaat niet naar school. Ouders met gemixte achtergrond, allebei niet-westers. Vader was gewend om zijn zoon autoritair op te voeden. De moeder was de knuffelmoe-der!’ (J., 56)

Een belangrijk verschil tussen oud- en nieuwkomers zit onder meer bij de verwachtingen die hun kinderen hebben van hulpverleners. Zo merkt een straat-
hoekwerker het volgende op:

‘Marokkaans-Nederlandse jongeren hebben het beeld dat wij vooral een corri-gerende rol hebben of hen weg willen sturen of dat we willen dat ze bepaalde dingen laten zoals criminele activiteiten. Jonge statushouders hebben het beeld dat wij ze komen helpen. Dat we alles regelen, zoals huisvesting, huis-
werkbegeleiding.’ (P., 44)

Daarnaast komen nieuwkomers vaker met hulpvragen die een relatie hebben met het voldoen aan de eisen die de Nederlandse samenleving aan hen stelt, zoals het leren van het Nederlands. Dit is bij hen urgenter omdat ze bij onvoldoende inburgering in de problemen raken.

Participatiesamenleving

De ‘participatiesamenleving’ is onbekend onder niet-westerse migrantengezinnen. In de focusgroep kende op één na niemand deze term:

‘Da’s een nieuw woord eigenlijk.’ (A., 30)

Dit is opmerkelijk, omdat meer dan de helft minstens vijf jaar in Nederland is. De enige die het kon duiden was met haar ouders in 1997 naar Nederland gevlucht. Deze onbekendheid is ook bevestigd door professionals. Dit, terwijl de gedachte erachter, namelijk elkaar informeel helpen, dichter staat bij de *wij-cultuur* die de niet-westerse culturen kenmerkt dan bij de *ik-cultuur* bij de meeste westerse Nederlanders. Immers, in zo’n *wij-cultuur*, die doorgaans hechte familiebanden kent, is men meer op elkaar aangewezen. Bij acute problemen schiet de familie te hulp. Toch kan dit integratiebelemmerend werken. Vanwege de sterkere banden met de eigen familie en etnische gemeenschap is nauwelijks ruimte voor contacten daarbuiten. Echter, het bestaan van een *wij-cultuur* onder migranten wordt in twijfel getrokken door een professional met een Marokkaanse achtergrond:

‘Migrantengezinnen zeggen wel dat we van een *wij-cultuur* zijn, maar ik moet zeggen dat ik dat niet altijd tegenkom.’ (F., 56)

De professionals plaatsen ook vraagtekens of de participatiesamenleving werkt:

‘De zorg is versnipperd. Er is behoefte aan centrale hulpverlening.’ (R., 25)

Doordat hulpverlening gedecentraliseerd is, vormt het een uitdaging voor de niet-westerse migranten om de juiste hulp te krijgen omdat ze onvoldoende de weg kennen, met alle gevolgen van dien:

‘Van de kast naar de muur.’ (A., 30)

Sociaal netwerk en eigen kracht

Eigen aan de participatiesamenleving is dat burgers een beroep doen op de eigen kracht en het sociale netwerk, maar professionals merken op dat deze hulpbronnen bij niet-westerse gezinnen zwak zijn.

Het netwerk is beperkt tot de familie. Praten over problemen is lastig vanwege schaamte²¹ en angst voor roddels.²² Dat geldt niet alleen voor de zwak geïnte-

21 J. Janssen, *Focus op eer. Een verkenning van eerzaken voor politieambtenaren en andere professionals*, Den Haag: Boom criminologie 2017.

22 Janssen 2015.

greerde en veelal laagopgeleide migranten, maar ook voor de goed geïntegreerde migrantenouders die bijvoorbeeld niet willen dat de eigen familie erachter komt dat hun zoon een enkelband om heeft:

‘Ouders van Marokkaanse afkomst waren heel goed geïntegreerd, allebei hadden werk en spraken goed Nederlands. Hun jongen van 17 jaar ontspoord heel ernstig, voor plegen van ernstig geweldsmisdrijf. Ze schieten in de modus “Los het op voor ons!”. De jongen kwam met een enkelband thuis. Met ouders heel veel gesprekken gehad. Ouders moeten enkelband controleren. Ouders hebben een grote rol daarin. Dat is uitstekend gelukt. Eerst moest familie langskomen, er werd gefeest, maar de enkelband moet uit schaamte bedekt worden.’ (J., 56)

Professionals noemen ook het gevoel dat ouders hebben dat zij er niet in geslaagd zijn om hun kinderen succesvol te laten participeren in de Nederlandse samenleving:

‘Behalve schaamte heeft het ook te maken met een stukje falen. In Nederland krijg je zoveel kansen om een goede baan te krijgen, niet altijd, in ieder geval mogelijkheden om een bepaalde status te bereiken maar dat pak je niet aan.’ (F., 56)

Naast een beperkt netwerk waar ze hun problemen niet kunnen bespreken, signaleren professionals dat migrantenouders wier kinderen dreigen te ontsporen hen niet vanuit eigen kracht op het juiste pad kunnen brengen. Sommigen geven een culturele verklaring voor deze onmacht:

‘In de wij-cultuur wordt heel veel verantwoordelijkheid overgenomen door onze ouders, we worden niet beschermd, maar over-beschermd!’ (F., 56)

Ook een tweede culturele factor, dat de niet-westerse migrantengezinnen de verantwoordelijkheid neerleggen bij de school en handhavers van orde, zoals de politie, wordt ingebracht:

‘Er zijn veel niet-westerse ouders die zeggen dat als kun kinderen buitenshuis zijn dat de school verantwoordelijk is. Ze nemen minimaal de eigen verantwoordelijkheid op.’ (F., 56)

Rol hulpverlener

Sociale professionals zijn eensgezind als het gaat om de verwachtingen die niet-westerse gezinnen hebben van de hulpverlener:

‘Vooral nieuwkomers denken dat ze met alle vragen bij mij terecht kunnen... Mensen komen binnen en verwachten dat het probleem meteen opgelost wordt.’ (R., 25)

Deze verwachting botst met wat sociale professionals verwachten van de niet-westerse migrantengezinnen. Professionals benadrukken het *samen* oplossen van een vraagstuk:

‘Als ze bij mij komen voor hulp vragen of wat dan ook dan zeggen ze: “Dit is ons probleem, jij gaat dat oplossen. Jij gaat het voor mij regelen!” Terwijl ik zoiets heb: “Waar blijft jouw verantwoordelijkheid?”.’ (F., 56)

Naast deze verwachting van de rol van hulpverlener als *probleemoplosser* merken professionals een verschil in de bejegening tussen gezinnen met een westerse en niet-westerse achtergrond:

‘Voornaamste is: “Los het op voor mij!” Dat is de essentie, het is wel een logische vraag, want ze krijgen gedwongen hulp. Niet-westerse ouders gedogen mij. We zijn het niet eens, maar je bent welkom! Bij westerse gezinnen hoor ik: “Wat kom je hier doen? Want hij heeft het niet gedaan!”’ (J., 56)

Verwijzing

De professionals met een niet-westerse culturele achtergrond plaatsen verschillen in verwachtingen in een bredere context door te wijzen naar hoe veiligheidszorg, waaronder hulpverlening, in Nederland is geregeld in vergelijking met het land van herkomst. Het beeld dat naar boven komt is dat niet-westerse migrantengezinnen vaker verwachten dat ze direct een afspraak kunnen maken bij een probleem of bij ziekte en ook meteen hulp krijgen. Ook dit staat haaks op de inrichting van de Nederlandse hulpverlening. Zo is het zonder verwijzing van de huisarts onmogelijk om een specialist te consulteren. Dit verwijzingsstelsel, dat zo kenmerkend is voor de Nederlandse hulpverlening, is vooral onbekend bij niet-westerse migranten die sinds kort in Nederland verblijven. Een sociaal werkster van Iraakse afkomst voegt eraan toe dat deze verschillen ook te maken hebben met hoe zij de hulpverleners in het land van herkomst zien:

‘In Irak kijken we naar de hulpverlener als oplosser en adviseur. Hier in Nederland fungeert de hulpverlener als wegwijzer. Hulpverlener moet zorgen dat mensen initiatief nemen en mensen aan het denken zetten.’ (S., 52)

Doordat niet-westerse migranten met hulpvragen minder bekend zijn met de participatiesamenleving, over zwakkere hulpbronnen beschikken, (te) hoge verwachtingen hebben van de hulpverlener en minder goed op de hoogte zijn van het verwijzingsstelsel, kunnen ze teleurgesteld raken. Ten onrechte kunnen ze denken en besluiten dat het geen zin heeft om hulpverleners op te zoeken. Andere factoren die hierop van invloed zijn, komen hierna aan de orde.

Belemmerende en bevorderende factoren

We bespreken aan de hand van tabel 4 achtereenvolgens de belemmerende en de bevorderende factoren die respectievelijk in negatieve of positieve zin ervoor zor-

gen dat de verwachtingen van niet-westerse gezinnen al dan niet aansluiten bij wat de Nederlandse hulpverlening kan bieden.

Overheidsbeleid werkt averechts

Wat volgens hulpverleners averechts werkt, is een verkeerd *overheidsbeleid* ten aanzien van migranten, vooral richting nieuwkomers. Dit komt volgens een professional met een Marokkaanse achtergrond soms tot uitdrukking in een te softe houding:

‘Bij allochtonen merk ik dat we te lief zijn voor allochtone gezinnen en dat we ze niet aanspreken op hun verantwoordelijkheid. Hoelang moeten we dat doen?’ (H., 56)

Als het gaat om overheidsbeleid dat averechts werkt, dan wordt het beleid van de opvang en inburgering van (ex-)vluchtelingen genoemd:

‘Als iemand naar Nederland komt dan komt die naar asielzoekerscentrum en er wordt van alles gezorgd. Je krijgt een status, je krijgt een huis. Ze worden niet voorbereid om zelfstandig te worden. Het beleid zorgt dat ze afhankelijk worden! En ineens na 5 jaar moeten ze werken!’ (R., 47)

Deze uitspraken illustreren vooral dat sommige professionals met in dit geval een niet-westerse migratieachtergrond het probleem van een moeizame participatie onder migrantengezinnen met hulpvragen op macroniveau plaatsen. Zij merken op dat het overheidsbeleid de zelfredzaamheid juist remt.

Geen aansluiting en onbekendheid

Wat niet-westerse migrantengezinnen noemen is dat de hulpverleners vanwege gebrek aan kennis geen rekening houden met hun complexe problematieken. Zo verwijzen ex-vluchtelingen naar hun oorlogstrauma's en wat ze meegemaakt hebben tijdens hun vlucht. Wat de focusgroep en sociale professionals delen is dat migranten onbekend zijn met de participatiesamenleving en de inrichting van de hulpverlening, en dat hulpverleners onbekend zijn met de culturele achtergronden van de niet-westerse cliënten.

Verkeerde verwachtingen, eenzijdige beeldvorming en vooroordelen

Volgens de hulpverleners domineert de opvatting onder niet-westerse migrantengezinnen dat de hulpverlener alles oplost. Dit idee wordt versterkt doordat de participatiesamenleving en de manier waarop de Nederlandse hulpverlening is ingericht onvoldoende bekend zijn bij de niet-westerse cliënten. Het volgende antwoord op de vraag welk beeld de focusgroep heeft van de hulpverlening voordat men arriveerde in Nederland is illustratief:

‘Ze dachten dat er hier veel betere hulp zou zijn, zeker voor mijn zus, want in Koerdistan is er niet of bijna geen hulp voor ouders met kinderen die een beperking hebben.’ (P., 26)

Het positieve beeld van migranten van de Nederlandse hulpverlening zit hem vooral in het feit dat zij vinden dat de gezondheidszorg, infrastructuur en logistiek in vergelijking met het land van herkomst goed georganiseerd zijn. Het beeld van Nederland als een paradijs is meer aanwezig bij de nieuwkomers dan bij de oudkomers. Daarnaast vinden ze Nederlanders toegankelijk:

‘Nederlandse mensen zijn niet moeilijke mensen, ze zijn makkelijk om mee om te gaan.’ (R., 23)

Niet-westerse cliënten vinden dat hulpverlener meer een vrouwenberoep is. Dit is ook benadrukt door een Iraakse sociaal werkster, wat weer contrasteert met wat andere professionals vinden:

‘Daar ben ik het niet mee eens. Net als bij opvoeding moeten kinderen zich kunnen identificeren met een vrouw en man. Ik ben een beroepsopvoeder in de gedaante van een man.’ (J., 56)

Volgens de hulpverleners bestaan onder niet-westerse ouders negatieve beelden over de hulpverlening. Ze zijn voorzichtig met het inschakelen van opvoedhulp omdat het idee domineert dat jeugdinstancies hun kinderen afpakken. Dit is ook door twee niet-westerse professionals benadrukt. Zo noemt een professional van Marokkaanse afkomst expliciet de Raad voor Kinderbescherming:

‘Ik ben hier geen fan van. Ik ben zelf niet makkelijk met de meldplicht als het kind door moeder of vader geslagen wordt. Je kunt het kind wel weghalen van het gezin, maar ik weet niet of het elders beter kan opgroeien.’ (N., 39)

Dat deze professional vanwege het negatieve beeld niet in actie komt als het kind thuis geslagen wordt, hetgeen door respondent ook bevestigd is, is minimaal voer voor discussie.

Stroeve samenwerking

Door professionals wordt een *stroeve samenwerking*, doordat niet-westerse gezinnen zich wantrouwend en afwachtend opstellen, genoemd als een faalfactor. Vooral in het gedwongen kader wordt de hulpverlener gezien als een verlengstuk van de overheid. Daarnaast merken professionals op dat niet-westerse cliënten te snel resultaat willen zien en ongeduldig zijn. Dit kan het hulptraject verstoren. Professionals noemen ook dat misstanden vaker ontkend worden. Wat volgens de hulpverleners een rol speelt, is dat de houding van niet-westerse gezinnen niet kritisch is. Zo laten ze het probleem vaker los en laten het aan de hulpverlener over. Als ze zich er al mee bemoeien, dan is hun mondigheid vaker gedreven door angst en bedreigingen:

‘Door westerse cliënten word je bedreigd met de kennis en deskundigheid die ze vooraf hebben opgezocht en door niet-westerse cliënten vanuit angst dat

het uit de hand dreigt te lopen, zoals hun kind afgepakt en dat ze niet geholpen worden.’ (F., 56)

Verschillen in waarden en normen

Volgens de hulpverleners vergroten de op het oog onoverbrugbare verschillen ten aanzien van geloof, cultuur en omgang met het andere geslacht de kloof tussen wat niet-westerse gezinnen verwachten van de Nederlandse hulpverlening en wat de hulpverlening biedt. Zo lijken Nederlandse waarden en normen te conflicteren met die van vooral de traditionele migrantengezinnen:

‘Bij de jongeren speelt mogelijk een culturele achtergrond een rol, dan leg ik het uit. Wat in Nederland gewoon is, is dat we een vrije moraal hebben, dat kan, maar dat betekent dat je niet aan een meisje kunt zitten zonder haar toestemming. (...) De boodschap die de ouders geven is hetzelfde, maar in deze casus zeggen de ouders “je mag geen seks hebben, je mag wel naar kijken, maar voor de rest niks, want dan mag niet vanuit de islam!”.’ (J., 56)

Zulke verschillende cultuurbepaalde zienswijzen kunnen mogelijk leiden tot verwarring bij de niet-westerse jongeren.

Cultuurverschillen: negatieve gevolgen

Gerelateerd aan wat hulpverleners opmerken, dat kinderen van niet-westerse migrantengezinnen niet altijd worden opgevoed met eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid, is dat misstanden buiten de invloedssfeer worden gelegd. Schaamte of groepsdruk benoemen zij als mogelijke verklaringen voor zulk negatief gedrag. Ook benoemen zij dat de afspraken niet altijd worden nagekomen.

Verskil in communicatie

Migranten klagen over hulpverleners dat ze *te direct* zijn door het stellen van te gesloten vragen. Bij de hulpverleners valt op dat niet-westerse gezinnen *niet open* zijn omdat ze niet alles wat relevant is bespreken. Dit wordt door leden van de focusgroep verklaard door te wijzen naar de eigen cultuur.

‘Mensen uit Irak, Syrië, Iran, maakt niet uit, wat ik meegemaakt heb is dat wanneer je als persoon zijnde dat je meteen alles vertelt aan iemand niet snugger overkomt, dat je een sukkeltje bent.’ (P., 26)

Zo’n houding kan negatief bijdragen aan de hulpverlening, omdat men te laat hulp inschakelt en bij gesprekken stilvalt en niet het achterste van de tong laat zien. Ook zien we handelingsverlegenheid:

‘Bij westerse gezinnen zou ik het wel aandurven; ze leggen hun onmacht uit en doen minder appel op mij, ze luchten meer hun hart op. Bij westerse gezinnen krijg je het hele levensboek! Niet-westerse gezinnen zijn ze niet zo open.’ (J., 56)

Deze *gesloten communicatie* maakt het moeilijker voor hulpverleners om te achterhalen waar niet-westerse gezinnen mee zitten en om beter aan te sluiten bij hun hulpvragen. Gerelateerd hieraan wordt door hulpverleners gewezen op de *gesloten communicatie tussen ouder en kind* doordat ouders niet open communiceren met hun kinderen. Zij merken ook op dat de *betrokkenheid van de ouders bij hun kind* laag is. Zo is er weinig toezicht op wat hun kinderen buitenshuis doen. Beide groepen benadrukken dat *miscommunicatie* vanwege onvoldoende inzicht in cultuurverschillen, gebrek aan zelfvertrouwen (niet durven vragen) en onvoldoende taalbeheersing op de loer ligt. Behalve schaamte, die volgens hulpverleners en niet-westerse migranten kan voortkomen uit gebrekkige taalbeheersing, is men bang om kritiek te krijgen op de wijze van opvoeden:

‘De ouders die niet in gesprek gaan met school doen dat vanuit angst, taalbarrière of dat ze kritiek krijgen hoe ze hun kinderen opvoeden!’ (P., 44)

‘Sommige mensen komen van buiten Nederland, zij schamen zich een beetje om Nederlands te praten, ik zeg tegen hun nee, schaam je niet, want die Nederlandse mensen zijn heel makkelijk, niet moeilijk, niet zoals jezelf verwacht.’ (R., 23)

Rol niet-westerse hulpverlener: positief én negatief

Uit gesprekken met niet-westerse hulpverleners blijkt dat zij een tegengestelde kijk hebben op hulp aan cliënten met dezelfde etniciteit. Ze zijn ervan overtuigd dat het positief werkt, omdat men zich beter kan inleven in hun situatie:

‘Veel dingen hoef je niet uit te spreken. Voorbeeld: ik doe mijn schoenen uit. Ik benader cliënten niet tijdens gebedstijden. Dan kom je met 10-0 achter als je aanbelt tijdens het middaggebed.’ (N., 39)

Toch maken ze zich ook zorgen, omdat zij bang zijn voor een te gekleurde kijk:

‘Ik zit nu in kindermishandeling. Ik krijg cliënten binnen en dan zeggen ze: “Je weet wel hoe het bij ons gaat!” Ik ben dan bijna niet neutraal. Ik weet hoe het zit qua lijfstraffen, het mag niet en ik sta er niet achter. Ik voel me opgesloten in een net. Maar dan kom ik in een dilemma: als ik dit opschrijf dan wordt het kind onder toezicht gesteld. Daarom zeg ik vaak “nee, dat doe ik niet, dat ga jij doen, maar dan hoop ik dat mijn collega’s daar doorheen prikken”. Dat heb je bij de politie ook: aan de ene kant kun je goede dingen doen en dat je aan de andere kant kun je gechanteed worden.’ (F., 56)

Dezelfde spagaat zien we bij cliënten die zowel de voor- als nadelen zien van een hulpverlener met dezelfde etnische achtergrond. Sommigen waarderen diens hulp omdat zij denken dat die hen beter begrijpt. Tegelijkertijd is men huiverig om zijn problemen te vertellen aan een hulpverlener met dezelfde afkomst, omdat men bang is voor een slechte naam. Professionals zijn het erover eens dat niet-westerse cliënten een appèl doen op extra begrip en empathie vanwege hun gedeelde

etniciteit. Behalve het slaan van kinderen worden ook andere problemen, zoals schulden, gerelativeerd, doordat deze cliënten ervan uitgaan dat niet-westerse hulpverleners het begrijpen:

‘Heel veel mensen van allochtone afkomst zitten in de schuldhulpverlening. Zij worden soms zelf gedwongen om geld te gaan lenen om kinderen te verwennen, vooral Turkse ouders. Dat zien zij als een plicht. “Waarom gaan jullie niet allebei werken?”, vraag ik. Dan zeggen ze: “Ja, maar je weet het, want je bent ook Marokkaan!” Dan zeg ik: “Nee, ik weet het niet, want mijn vrouw werkt ook.” (H., 56)

Niet-westerse professionals voelen de druk om rekening te houden met de overtuigingen van bijvoorbeeld moslimgezinnen, ook wanneer het gaat om hoe ze te begroeten:

‘Bij jonge cliënten kan ik nog wel een hand geven, maar bij de eerste generatie ouderen hoef je dat niet te doen, want dat is te bijdehand. Dan kunnen ze denken ‘waar kom jij vandaan? Jij hebt toch een hoofddoek op en weet hoe het zit!’ (N. 39)

Tot slot merken we op dat, ondanks dat inzet van niet-westerse hulpverleners positief kan uitwerken in contact met cliënten met dezelfde komaf, het hier ook als een belemmering beschouwd wordt. Dat is zeker in situaties waarbij taboes een hulptraject kunnen frustreren.

Participatie koppelen aan emancipatie

De sleutel voor een succesvolle participatie ligt volgens de hulpverleners, vooral die met een niet-westerse culturele achtergrond, in het emanciperen van traditionele niet-westerse migrantengezinnen:

‘Allochtonen moeten eerst emanciperen voordat ze kunnen participeren. Het hele gezin moet dus meedoen!’ (H., 56)

Op de vraag hoe H. (56) dit vertaalt in gedrag antwoordt deze professional:

‘Taboes gewoon bespreken. Hoe zit het met relaties? Waarom neemt de moeder geen contact met school als haar zoon niet school gaat? Ook taakverdeling, waarom werkt die vrouw niet?’

Niet-westerse gezinnen noemen daarentegen het aanhalen van *meer contacten met Nederlanders* als een succesfactor voor betere participatie.

Informele hulpverlening

Terwijl de hulpverleners de informele hulp als een meerwaarde zien voor het beter begrijpen van de situatie van het gezin en voor het beter aansluiten bij de hulpvragen, waarderen de niet-westerse gezinnen de *persoonlijke benadering* waarbij *de hulpverlener meer tijd neemt* om zaken uit te leggen. Deze hulp komt voor in huisbezoeken, maar die zijn niet altijd informeel te noemen. Wat door hulpverleners gewaardeerd wordt, de gastvrijheid bij niet-westerse migrantengezinnen en zich welkom voelen, kan ook een obstakel zijn. Juist door uitwisseling van beleefdheden komt men niet tot de kern van het probleem en durft de hulpverlener niet door te vragen:

‘Ik denk ook wel: als je te gast bent, word je goed welkom geheten, dan voel ik me wel vrij goed om zaken te bespreken.’ (J., 56)

Cultuurverschillen

Ook is de vraag of hulpverleners op de hoogte zijn van waar ze rekening mee moeten houden als ze op huisbezoek gaan, zoals wel of geen schoenen uitdoen bij binnenkomst:

‘Ik doe mijn schoen uit.’ (N., 39)

Beide groepen benadrukken dat het belangrijk is om *rekening te houden met culturele gewoontes en respect te hebben*. Toch wegen de voordelen zwaarder dan de nadelen, omdat de hulpverlener bij een huisbezoek de thuissituatie kan observeren en bij het gesprek meer gezinsleden kan betrekken.

Positieve houding

Tot de positieve houdingsaspecten die volgens hulpverleners bijdragen aan betere aansluiting bij de vragen en behoeften van niet-westerse migrantengezinnen, behoren interesse tonen (via open vragen stellen), een ‘klik’ (een wederzijds gevoel van acceptatie en het goed kunnen vinden met elkaar) en een positieve bejegening (benoemen wat wel goed gaat en complimenteren).

4 Aanbevelingen, discussie en conclusies

Aanbevelingen

We sommen hier op wat hulpverleners en leden van niet-westerse migrantengezinnen aanbevelen en geven weer wat enkel één groep heeft vermeld. Als antwoord op de vraag hoe de verwachtingen van de eerste groep beter kunnen aansluiten op de Nederlandse hulpverlening noemen ze allebei *taalbeheersing* van het Nederlands, *vertrouwensband*, *duidelijkheid* hoe het hier werkt, met name gericht op rechten en plichten, normen en waarden in Nederland. De niet-westerse gezinnen willen dat hulpverleners hun *klachten serieus nemen* en dat zijzelf een *proactieve houding* aannemen door meer initiatieven te nemen om contact te maken met Nederlanders. Hulpverleners noemen het uitwisselen van een levensboek om *de open communicatie* te bevorderen en, gerelateerd hieraan, de mondigheid van niet-westerse gezinnen positief te versterken door *kennis en vaardigheden te vergroten*, meer *maatwerk* (aansluiten op individuele behoeften en vragen) te leveren, *snellere acceptatie van hulp* door niet-westerse gezinnen te bewerkstelligen en *cultuurverschillen te bespreken*. Een hulpverlener deed een pleidooi voor een placebo hulpverlening. Door altijd iets mee te geven aan de cliënt geef je positieve aandacht aan het probleem en neem je de ander serieus.

Discussie

Twee zaken vallen op. Ten eerste blijkt uit verschillen in percepties dat er een mismatch is tussen wat niet-westerse migrantengezinnen met hulpvragen verwachten van de hulpverlening en wat hulpverleners kunnen bieden. Ten tweede valt op dat de negatieve factoren, die bijdragen aan onvoldoende aansluiting van de verwachtingen van niet-westerse migrantengezinnen bij de hulpverlening, voor ruim de helft ligt op het mesoniveau (10). Bij de positieve factoren bevindt de helft zich op het microniveau (9).

De kloof in verwachtingen wordt vergroot door de twee transities en tegengestelde visies op de rol van de hulpverleners. De respondenten duiden de verschillen vanuit cultuur. Deze kunnen we beter begrijpen als we ze in de juiste context plaatsen door ze te verbinden met socialisatie.²³ Participanten aan ons exploratief onderzoek merken op dat veel niet-westerse migrantengezinnen met hulpvragen door onvoldoende kennis van hoe de hulpverlening werkt moeilijk de grenzen aangeven wat hulpverleners kunnen betekenen. Dit kan mogelijk zorgen voor onwenselijke en onveilige situaties, niet alleen voor niet-westerse migrantengezinnen, maar ook voor sociale professionals in de veiligheidszorg. Zo worden volgens de participanten misstanden zoals kindermishandeling te laat gesignaleerd of gerelativeerd. Niet-westerse hulpverleners hebben het extra lastig omdat ze óf als een bedreiging, óf als cultuurspecialist gezien worden.

De hulpverlening kan beter aansluiten door de verwachtingen uit te spreken, want dan komen hulpverleners erachter waar de angel zit. Daarnaast is persoon-

23 F. Bovenkerk, *Marokkaan in Europa, crimineel in Nederland. Een vergelijkende studie*, Den Haag: Boom Lemma uitgeverij 2014.

lijke hulp de beste manier om op korte termijn aan te sluiten bij de hulpvragen. Wanneer deze verwachtingen uitgesproken worden en persoonlijke hulp wordt aangeboden, leidt dit niet alleen tot betere allianties²⁴ en betere participatie, maar ook tot de reductie van niet-westerse cliënten in een gedwongen kader. Ondanks deze gedeelde en door experts gevalideerde bevindingen willen we erop wijzen dat de resultaten van deze bescheiden verkenning niet gegeneraliseerd kunnen worden. Wel geven ze nadere duiding aan verschillen in percepties.

Conclusies

Naast onbekendheid onder niet-westerse cliënten met de participatiesamenleving zien we verschillen in verwachtingen tussen niet-westerse migrantengezinnen en wat hulpverleners kunnen bieden.²⁵ Het eerste is 'de hulpverlener lost mijn probleem op' en het tweede is 'ik hoef geen actie te ondernemen'. Allebei contrasteren ze met de participatiegedachte. Het derde is dat hulpverleners nauwelijks rekening houden met de cultuur van niet-westerse migrantengroepen. Een mismatch tussen hoe niet-westerse gezinnen kijken naar de hulpverlening en wat hulpverleners kunnen betekenen verhoogt het risico op vermeerdering en/of escalatie van problemen binnen deze gezinnen en zorgt voor meer onveiligheid in de samenleving. Daarnaast kan het ook succesvolle participatie van niet-westerse migrantengezinnen onder druk zetten én het risico op misstanden, zoals huiselijk geweld of kindermishandeling, verergeren. Veelal gaat het erom dat de opvoedhulp te laat op gang komt, waardoor jongeren voortijdig ontsporen en zo in een gedwongen kader terechtkomen. Met al deze zaken hebben niet-westerse migranten meer dan gemiddeld te maken.²⁶ De verzamelde percepties bevestigen eerdere studies van een mismatch, met alle risico's van dien.²⁷ Meer persoonlijke hulp in de veiligheidszorg, waaronder de hulpverlening, kan soelaas bieden.

24 J. Barnhoorn e.a., *Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd*, Utrecht: VerweyJonker Instituut 2013.

25 Azghari & Janssen 2019.

26 Bovenkerk 2014.

27 Van den Broek & Kleijnen 2011.