

ESF project "Innovatie door exploratie"

Cultuursensitieve ambassadeurs in de thuiszorg:

Wetenschappelijke evaluatie

2018



Belgian Ageing Studies

AN-SOFIE SMETCOREN - SYLVIA HOENS -
DOMINIQUE VERTÉ - LIESBETH DE DONDER

Colofon



Operationele partners:



SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT
VAN BRABANT

Opleidingspartners:



Titel:

Cultuursensitieve ambassadeurs in de thuiszorg: wetenschappelijke evaluatie

Jaar van uitgave:

2018

Auteurs:

An-Sofie Smetcoren – Sylvia Hoens – Dominique Verté - Liesbeth De Donder (Vrije Universiteit Brussel, Agogische Wetenschappen – Belgian Ageing Studies)

In samenwerking met:

De projectpartners: EVA vzw en Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg

De operationele partners: LDC Aksent, Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin, Socialistische Mutualiteit van Brabant

De opleidingspartners: GroepINTRO en Odisee Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Literatuuronderzoek	4
1. Ouderen met een migratieachtergrond	4
2. Brusselse werkzoekenden	5
3. Thuiszorgorganisaties	6
2. Onderzoeksvragen	7
3. Methodologie	8
1. Algemeen onderzoeksopzet	8
2. Deelnemers	9
3. Interviewschema	9
4. Analyseprocedure	10
4. Onderzoekresultaten	11
1. Monitoring van het project	11
2. Projectcoördinatoren	13
2.1 Reden deelname	13
2.2 Verwachtingen en resultaten	13
2.3 Mechanismes van het project	14
2.4 Toekomst en aanbevelingen	15
3. Thuiszorgmedewerkers	17
3.1 Reden deelname	17
3.2 Verwachtingen en resultaten	17
3.3 Mechanismes van het project	19
3.4 Toekomst en aanbevelingen	21
4. Cultuursensitieve Zorgambassadeurs	23
4.1 Reden deelname	23
4.2 Verwachtingen en resultaten	24
4.3 Mechanismes van het project	25
4.4 Toekomst en aanbevelingen	27
5. Opleidingscoördinatoren	29
5.1 Reden deelname	29
5.2 Verwachtingen en resultaten	29
5.3 Mechanismes van het project	30
5.4 Toekomst en aanbevelingen	31
5. Impactevaluatie	33
1. Methode	33
2. Theory of change	34
2.1 Cultuursensitiever werken	36
2.2 Veerkrachtige en outreachende thuiszorgorganisaties	41
6. Conclusie	44
Referentielijst	46

Inleiding

In 2015 bundelden EVA vzw, het Kenniscentrum Wonen, Welzijn en Zorg en de Vrije Universiteit Brussel de krachten voor het indienen van het 'Innovatie door Exploratie'-project bij ESF getiteld '*Innovatief wijk-zorgmodel op maat van een kwetsbare buurt*'. De doelstelling waaruit het project vertrok was tweeledig. Enerzijds wou het basiswerkers (huishoudhulp, verzorgende, etc.) van thuiszorgorganisaties in stedelijke, superdiverse volksbuurten ondersteunen in hun zoektocht naar kwetsbare ouderen die hun weg naar de zorg niet vinden. En anderzijds beoogde het project de arbeidskansen te verhogen van superdiverse Brusselse werkzoekenden met een interesse voor een zorgberoep, die momenteel niet terecht kunnen in deze sector.

Het project vertrok daarbij vanuit een aantal vaststellingen: 1) kwetsbare ouderen, waaronder ouderen met een migratieachtergrond, vinden nog al te vaak moeilijk de weg naar thuiszorgdiensten omwille van verschillende drempels, 2) thuiszorgdiensten zijn op zoek naar oplossingen om op deze maatschappelijke uitdaging in te spelen, 3) de inhoud van de job van thuiszorgverleners wordt steeds complexer door de specifieke en gespecialiseerde hulpvragen van ouderen waar men niet altijd een aangepast antwoord kan op bieden, 4) een groot aantal basiswerkers zijn niet opgegroeid in deze stedelijke, diverse buurten en missen een natuurlijke vertrouwdheid en kennis om hiermee gepast om te gaan, 5) anderzijds wonen er in deze buurten ook heel wat mensen met potentieel om in te schakelen binnen de thuiszorg (vb. personen met eerder verworven competenties in zorg, of mensen met een grote interesse in zorgende functies).

Het project bestond uit twee fasen. In een eerste fase werd gedurende 5 maanden geëxploreerd welke concrete stappen nodig waren om thuiszorgmedewerkers en potentiële thuiszorgmedewerkers te ondersteunen en veerkrachtig te maken. Tijdens die verkenning kwamen verschillende perspectieven aan bod: ouderen, hun mantelzorgers, formele zorgmedewerkers (vb. zorgkundigen, huishoudhulp, medewerkers lokale dienstencentra, ...) en informele zorgverstrekkers (vb. vrijwilligers). Fase 1 moest leiden tot één concreet scenario, één concreet project zodat een thuiszorgorganisatie uitgerust zou zijn om zorg op maat te leveren van een superdiverse buurt. Deze eerste fase volgde een Service Designtraject waarbij getracht werd om vanuit de noden van de gebruiker(s) concrete oplossingen te zoeken. Eerst werden er een twintigtal diepte-interviews afgenomen met 'mensen in zorg'. Deze geïnterviewden volgden een opleiding, zochten werk in de zorg of werkten reeds in de zorgsector. Daarna werden er ook verschillende sessies met thuiszorgdiensten, opleidings- en tewerkstellingsorganisaties, beleidsmensen, etc. georganiseerd. Dit alles resulteerde in een concreet project. Het idee van 'de cultuursensitieve zorgambassadeur' was geboren: de ontwikkeling van een werk-leertraject waarbij ervaringsdeskundigen in de zorg, van diverse origine, zich ontwikkelen tot cultuursensitieve zorgambassadeur en zo impulsen geven om thuiszorgorganisaties cultuursensitiever te maken. In fase 2 werd dit project uitgewerkt en getest. Voorliggend rapport geeft een verslag van die testing in fase 2.

In deel 1 geven we een kort inzicht in de literatuur die relevant is voor de achtergrond van het project. Nadien volgen de onderzoeksvragen (deel 2) en een beschrijving van de onderzoeksmethodologie (deel 3). Deel 4 geeft een overzicht van de resultaten, opgesplitst in de 4 betrokken stakeholdergroepen: thuiszorgmedewerkers, cultuursensitieve zorgambassadeurs, project- en opleidingscoördinatoren. Deel 5 geeft de impactevaluatie weer, om af te sluiten met een discussie en conclusie in deel 6.

1. Literatuuronderzoek

Dit literatuuronderzoek is opgedeeld naar de drie doelgroepen van het project. Eerst zullen de ouderen met een migratieachtergrond beschreven worden, vervolgens de werkzoekenden en tot slot de thuiszorgorganisaties.

1. Ouderen met een migratieachtergrond

Het aantal ouderen met een migratieachtergrond in Brussel neemt sterk toe. Tegen 2020 zullen de Brusselse 65-plussers uit meer dan één op drie ouderen met een migratieachtergrond bestaan. De vraag naar formele zorg zal ook bij deze groep toenemen, als aanvulling of vervanging van informele zorg (Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg, 2014). In zuiderse culturen worden immers zorgnoden klassiek ingevuld door kinderen en nabestaanden en wordt dit niet als een professionele taak gezien (Smetcoren e.a., 2017). Echter wegens demografische ontwikkelingen in de gezinsstructuren, levensstijl en socio-economische situatie komt deze informele zorg onder druk te staan. De familiebanden veranderen, er zijn meer eenpersoonsgezinnen, het aantal kinderen per gezin daalt en mantelzorgers raken overbelast. Ook nemen vrouwen nu actiever deel aan de arbeidsmarkt en hebben hierdoor minder tijd om aan zorg te besteden. De capaciteit van familieleden om te zorgen voor elkaar neemt af (Declercq e.a., 2012), ook bij gezinnen met een migratieachtergrond. Toch blijkt dat ouderen met een migratieachtergrond nagenoeg geen gebruik maken van thuiszorgdiensten en blijft deze doelgroep zeer moeilijk te bereiken door professionele zorgverleners. Slechts 5% van de Nederlandstalige gezinszorgprestaties in Brussel worden geleverd aan huishoudens met een migratieachtergrond (Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg, 2014).

Mensen met een migratieachtergrond ervaren dan ook vaak verscheidene drempels tot de toegang tot thuiszorgdiensten en worden ook niet altijd met open armen ontvangen bij de zorginstanties (Bosswick & Heckmann, 2006). Deze drempels kunnen bestaan op niveau van de organisatie en op niveau van de hulpvragers (en de relatie tussen deze twee).

Hoewel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad een groot aanbod aan diensten en voorzieningen aanwezig is, is dat aanbod erg versnipperd (De Donder e.a., 2013). Dit heeft enerzijds te maken met de drie verschillende overheden die bevoegd zijn voor het aanbod. Het is voor gebruikers, mantelzorgers en zelfs professionele hulpverleners niet makkelijk om door de bomen het bos nog te zien. Een gebrek aan visibiliteit en informatie zorgt ervoor dat bepaalde maatschappelijke instanties nog steeds ongekend zijn bij een groot deel van de bevolking en de toegangspoorten tot de zorg niet duidelijk zijn (Vanmechelen e.a., 2012). De hedendaagse manieren van informeren met folders, affiches, websites enz. zijn vaak ook ontoereikend (BWR, 2012). Het aanspreken van bestaande sociale netwerken, of het aanboren van onontgonnen terreinen via het engagement van sleutelfiguren uit de wijk zijn geen nieuwe, maar eerder vergeten bronnen van informatieoverdracht. Ook informatiebijeenkomsten, die bijvoorbeeld via zelforganisaties worden gegeven, worden vaak sterk gewaardeerd door de gemeenschap (Van Hees, 2010).

Hoewel vele mensen en organisaties belangrijke inspanningen leveren, zetten formele zorgorganisaties vandaag de dag nog te weinig zelf de stap naar mensen met een migratieachtergrond en hun organisaties (KBS, 2007). De methodiek van outreachend werken waarbij

proactief contacten gelegd worden met de doelgroep, op hun eigen terrein, daar waar hij zich bevindt, wordt nog te weinig benut. Wanneer zorg- en welzijnsorganisaties bekende gezichten worden in de wijk, in de gemeenschap, ook voor zij die nog geen hulp nodig hebben, zou de drempel naar formele hulp kunnen verlaagd worden (Vanmechelen e.a., 2012).

Ook voorgaande projecten in Brussel zoals bijvoorbeeld het Powercare-project¹ van VOEM vzw onderstrepen de belangrijke rol die sleutelfiguren binnen een etnisch-culturele gemeenschap kunnen spelen in de zorg. Daarbij gaat het verder dan louter doorverwijzen: vaak wordt de hulpvrager vergezeld door de sleutelfiguur bij een bezoek aan een zorg- of welzijnsorganisatie bijvoorbeeld omdat de hulpvrager de taal niet goed kent of omdat hij de weg (letterlijk en figuurlijk) niet weet. De sleutelfiguur fungeert dan niet enkel als vertrouwens- en steunfiguur, maar opent ook deuren. Hierdoor raken mensen vertrouwd met de lokale instellingen. Daarnaast worden sleutelfiguren ook vaak aangesproken op informele momenten (vb. thuis, in de kerk of moskee, tijdens een activiteit) aangezien die op plaatsen komt waar de gemeenschap en achterban zich bevindt. Zo onderhouden ze nauwe banden waardoor een vertrouwensband stelselmatig kan worden opgebouwd (De Donder e.a., 2014).

Ten slotte blijkt dat de thuiszorgdiensten te weinig cultuursensitief werken en stellen ze soms te weinig medewerkers met een migratieachtergrond tewerk om de oudere gerust te stellen. Hierdoor kan de brug niet altijd gemaakt worden naar andere culturele opvattingen over zorgverlening (Smetcoren e.a., 2017). Personen met een migratieachtergrond herkennen zich niet altijd in de manier waarop deze zorg georganiseerd is en hebben andere opvattingen over kwaliteitsvolle ouderenzorg. Daarbij laten de interculturele vaardigheden van zorgverleners soms te wensen over. Regelmatig vertrekken zij vanuit een middenklasse georiënteerd perspectief. Logischerwijs is het onmogelijk kennis te hebben van alle culturen. Interculturele vaardigheden vergen echter een respectvolle en open benadering ten opzichte van de oudere met een migratieachtergrond. Omgaan met verscheidene referentiekaders en het eigen referentiekader in vraag durven stellen, kan een zorgverlener verder brengen dan het hebben van culturele kennis. Gelijkwaardigheid, wederzijds respect en interactie op basis van vertrouwen zijn cruciaal (Talloen, 2007). Toch is er vaak binnen thuiszorgorganisaties nog te weinig ruimte en respect voor religieuze en culturele voorkeuren (Vanmechelen e.a., 2012).

2. Brusselse werkzoekenden

Van de Brusselse beroepsbevolking was 16,9% in 2016 werkloos. De algemene cijfers in België liggen tegen de 8%. Jongeren, laaggeschoolden en werkzoekenden met niet-Europese nationaliteit zijn oververtegenwoordigd in deze werkloosheidsstatistieken: 35,9% van de Brusselse jongeren, 30,7% van de Brusselse laaggeschoolden en 31,6% van de Brusselse inwoners met niet-Europese nationaliteit is werkloos (Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid, 2017). Onder deze groep werklozen bevindt zich een belangrijk deel werkzoekenden die interesse hebben voor een zorgberoep maar deze, ondanks de openstaande vacatures, niet kunnen invullen wegens niet-gevalideerde diploma's.

¹ Powercare is een voorportaalproject, één van acht experimentele projecten gesubsidieerd door VGC-welzijn in 2012. Het project faciliteerde de brugfunctie tussen zelforganisaties en de Brusselse welzijnssector zodat de achterban van zelforganisaties beroep kon doen op een gepaste hulp- en dienstverlening.

Dit wordt ook reeds aangehaald in de Brusselse Programmatiestudie in 2013 waarbij geconcludeerd wordt dat er nood is aan het uitbouwen van een zorgopleidings- en tewerkstellingsbeleid dat afgestemd is op de concrete Brusselse situatie met het oog op het verlagen van werkloosheid om zodoende de integratie van alle inwoners te bevorderen en armoede te bestrijden. Gezien het tekort aan zorgverstrekkers (vooral verzorgenden, zorgkundigen, verpleegkundigen...) zijn zorgberoepen een opportuniteit om het bovenvermelde te realiseren. Beleid zou verhoogde inspanningen moeten leveren die de arbeidsprestaties van vrouwen en laaggeschoolden, en hiermee hun economische zelfstandigheid, vergroten. Daarbij is extra aandacht voor toegankelijke jobs in de zorg één van de belangrijkste aanbevelingen (De Donder e.a., 2013).

3. Thuiszorgorganisaties

Het Brussels thuiszorglandschap is erg versnipperd en er is weinig onderlinge afstemming. Op legislatief niveau zijn verschillende overheden en overheidsdiensten bevoegd. De 3 overheden (VGC, GGC, COCOF) kennen echter grote verschillen inzake regelgeving, programmatie en financiering in de thuiszorg. De Vlaamse programmatie baseert zich hoofdzakelijk op demografische en/of sociologische projecties, terwijl de COCOF dat op decretaal niveau ook doet, maar in werkelijkheid de programmatiecijfers bevroren zijn. Zo zijn de geprogrammeerde uren gezinszorg door de COCOF sinds 2005 niet meer aangepast. Al zijn binnen de verschillende regelgevingen de opdrachten die vervat zitten in de programmatie van de gezinszorg niet dezelfde, toch mag worden gesteld dat in 2012 de Vlaamse programmatie (891.196 uren) berekend naar de 30%-norm², een stuk hoger lag dan de programmatie van de GGC (265.400 uren) of de COCOF (864.567 uren). De programmatie gezinszorg van de GGC en de COCOF lagen ook procentueel lager dan de Vlaamse programmatie. De realisatiegraad van de Vlaamse programmatie (15,07%) ligt daarentegen veel lager dan deze van de GGC (96,72%) en de COCOF (99,65%), wat maakt dat de Vlaams erkende diensten voor gezinszorg bijvoorbeeld nog steeds 122.410 uren minder presteren ligt dan deze erkend door de GGC (Cijfers 2012 uit De Donder e.a., 2013).

De (Vlaamse) thuiszorgdienstverlening zou verder uitgebouwd kunnen worden wat bovendien een uitgelezen kans biedt voor het creëren van tewerkstelling. Verschillende diensten engageren reeds doelgroepwerknemers die tijdens hun tewerkstelling eveneens een opleiding genieten. De uitdaging bestaat er in om de zich stellende contradictie aan te pakken: enerzijds is er het gebrek aan kandidaten die zich aanmelden voor een job in de zorgsector en anderzijds bestaat er een groot aantal werklozen die in aanmerking komen voor tewerkstellingstrajecten en -projecten.

Al deze uitdagingen en ontwikkelingen vragen naar innovatieve oplossingen in de thuiszorg, vragen waar het ESF-project op wenste in te spelen.

² Ministerieel besluit van 20 januari 2006 over de vastlegging van de bevolkingsprojecties voor de toepassing van de programmatiecijfers voor de welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg, Belgisch Staatsblad, 15 februari 2006.

2. Onderzoeksvragen

Omdat het om een experimenteel demo-project gaat, was het van belang om dit leerproces van dichtbij op te volgen en te evalueren. Zo konden de organisatoren de nodige lessen trekken voor de verdere verduurzaming en upscaling van het project. Om te evalueren of het project werkte voor de gebruikers of niet, wilden we zowel het product als het proces beoordelen.

Onderzoeksvragen die we wilden beantwoorden, waren dan ook:

- REDEN OM TE STARTEN
 - Wat waren de motieven van de deelnemers om te starten met het project?
- PRODUCTEVALUATIE: OP ZOEK NAAR RESULTATEN
 - Welke verwachtingen hadden de deelnemers aan de start project en werden die ingelost?
 - Welke meerwaarde biedt het project volgens en voor de deelnemers?
 - Welke veranderingen en innovaties werden er gerealiseerd?
- PROCES-EVALUATIE: OP ZOEK NAAR MECHANISMES EN CONTEXT
 - Hoe omschrijven de deelnemers het proces van het leerwerktraject, van kennismaking tot afronding?
 - Welke mechanismen en acties in het project hebben geleid tot een bepaalde verandering/meerwaarde?
 - Welke omstandigheden en randvoorwaarden waren er nodig opdat meerwaarde in het project kon gerealiseerd worden? Welke randvoorwaarden ontbraken voor een optimaal resultaat?
- TOEKOMST
 - Welk toekomstperspectief heeft het project? Kan dit verduurzaamd en upgescaled worden?

3. Methodologie

1. Algemeen onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden kozen we voor een mixed method design waarin we drie soorten dataverzameling combineerden: 1) kwantitatieve projectmonitoring, 2) kwalitatieve, individuele interviews met de cultuursensitieve zorgambassadeurs halverwege het project en 3) focusgroepen met de verschillende stakeholders op het einde van het project.

De projectmonitoring bestond uit een systematische verzameling en opslag van gegevens doorheen de looptijd van het project. Op voorhand werd met de stuurgroep bepaald welke indicatoren belangrijk waren om te monitoren doorheen het traject. Denk daarbij bijvoorbeeld aan: aantal kandidaten voor de opleiding, drop-out van studenten, hoeveelheid tijd die nodig was tussen rekruteringscampagne en selectie, etc. De monitoring betrof een louter registreren van informatie, en biedt geen inzicht in het waarom en hoe achter de cijfers.

Daarom kozen we ook voor additioneel kwalitatief onderzoek waar de verschillende groepen die deelnamen aan het project aan bod kwamen en het woord kregen. In april 2017 werden de cultuursensitieve zorgambassadeurs individueel bevestigd over hun motivatie, hun verwachtingen, hoe zij het leerwerktraject al ervaren, etc. In oktober 2017 werden eindfocusgroepen georganiseerd met verschillende stakeholders.

Naast een verscheidenheid in onderzoeksmethodieken wilden we ook de verschillende stemmen het woord geven: de stem van cultuursensitieve zorgambassadeurs die het leerwerktraject volgden, de stem van de medewerkers van de thuiszorgorganisaties die een 5-daagse opleiding volgden rond 'cultuursensitieve zorg', de stem van de projectcoördinatoren van thuiszorgorganisaties en de stem van de opleidingsverstrekkers.

Tijdens de hele projectperiode werd op regelmatige basis samengezeten met de projectstuurgroep om het verloop van het project te bespreken, het onderzoeksdesign te bespreken, de eerste resultaten van de interviews terug te koppelen en af te toetsen, en daarop dan weer aanpassingen te maken. Doelstelling was om het onderzoek participatief vorm te geven en de reflecties/nieuwe vragen die tijdens deze meetings aan bod kwamen, mee op te nemen in het verdere verloop van het onderzoek.

Dit onderzoek brengt een verscheidenheid aan meningen en ervaringen in kaart. Kwalitatief onderzoek heeft echter nooit de bedoeling om kwantitatieve representativiteit na te streven.

2. Deelnemers

Tabel 1. Overzicht deelnemers individuele interviews april 2017

Werkgever	Gender	Leeftijd	Origine
Familiehulp	M	25	Syrië
Familiehulp	V	42	Kameroen
SvhG	M	31	Pakistan
SvhG	V	33	Rwanda
SvhG	V	45	Marokko
Thuiszorg Brabant	V	52	Congo
Thuiszorg Brabant	V	56	Nigeria
Aksent	V	35	Marokko
EVA	V	53	Marokko
EVA	V	38	Guinee

Tabel 2. Overzicht deelnemers 4 focusgroepen oktober 2017

Type focusgroep	Man	Vrouw	Functieomschrijving	Organisatie
Thuiszorgmedewerkers	1	5	Stafmedewerker diversiteit, coördinator DSP, Verzorgende, Centrumleider	LDC Aksent, Familiehulp, Thuiszorg Brabant
Cultuursensitieve zorgambassadeurs	2	7	Cultuursensitieve zorgambassadeurs	LDC Aksent, EVA, Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin, Thuiszorg Brabant
Projectcoördinatoren	2	3 (+2)	Directie, beleidsmedewerkers	EVA vzw, Familiehulp, Kenniscentrum WWZ, Solidariteit voor het Gezin (+ LDC Aksent en Thuiszorg Brabant per mail)
Opleidingsverstrekkers	0	2	Docenten	Groep Intro, HIG

3. Interviewschema

Tijdens de kwalitatieve interviews en focusgroepen werd een gesprek op gang gebracht aan de hand van een semigestructureerd interviewschema. Dit is een van tevoren opgestelde lijst met gespreksonderwerpen en topics die in de loop van het interview aan de orde moeten komen. De volgorde van het interview en de formulering van de antwoorden liggen niet op voorhand vast. Werken met zo een semigestructureerd interviewschema laat toe om een variëteit aan meningen, ervaringen, wensen en actievoorstellen te verzamelen, en niet alleen wat de interviewer wilt te weten

komen (Baarda, De Goede & Theunissen, 2009). Tijdens een focusgroep kregen de deelnemers ook de mogelijkheid om elkaars opinies te leren kennen en die eventueel te delen of tegen te spreken.

De interviews en focusgroepen vonden plaats in de lokalen van LDC Aksent, Maison Biloba Huis of EVA vzw. De interviews gebeurden in het Nederlands, Frans of Engels, afhankelijk van de taal waar de respondent zich het makkelijkst kon in uitdrukken.

4. Analyseprocedure

De analyseprocedure verliep in een aantal fasen. Om de verwerking van de focusgroepen en de interviews zo efficiënt mogelijk te maken, werden deze in de eerste fase opgenomen met een dictafoon/laptop. De respondenten werden hier voor de aanvang op de hoogte gebracht. De duur van focusgroepen was ongeveer twee uur. De duur van de individuele interviews varieerde van 30 minuten tot een maximum van twee uur.

Vervolgens werden de opnamebestanden woord per woord uitgetypt om ze daarna aan de hand van een analyseschema te labelen. De labels werden geordend op basis van hun inhoud. Daarna werden er kernlabels en sublabels gevormd en gedefinieerd (Baarda e.a., 2009). Dit labelschema werd ontwikkeld op basis van het interviewschema en kreeg verder vorm door patronen en tendensen in de antwoorden van de respondenten.

Bij de analyse van de interviews en focusgroepen wordt ook gebruik gemaakt van citaten. Deze citaten zijn een letterlijke weergave van stukken uit de interviews, met de daarbij horende taalkundige foutjes en spreektaal en dienen ter illustratie of om de hoofdlijnen uit gesprekken kracht bij te zetten. Omdat dergelijke citaten altijd uit hun context getrokken worden, hebben we de constructie soms (heel lichtjes) aangepast om het citaat leesbaar te maken. Om de anonimiteit te garanderen van de respondenten geven we telkens een omschrijving van de persoon en niet hun naam.

4. Onderzoeksresultaten

1. Monitoring van het project

Gedurende het project werd alles nauwgezet bijgehouden met behulp van monitoring (zie tabel 3). Daarnaast krijgen we zicht op de uitkomsten die iedere deelnemer behaalde door performance monitoring (zie tabel 4). Hierbij kan de prestatie van het project gemeten worden aan de hand van uitkomstindicatoren.

Tabel 3. Monitoring project

Tijdslijn	
Start rekruteringscampagne	November 2016
Rekruteringscampagne	Via 65 sleutelorganisaties
Moment eerste en laatste aanmelding	Half november 2016 – eerste week januari 2017
Start cursus	12 januari 2017
Einde cursus	26 oktober 2017
Deelnemende organisaties	
Aantal die deelnamen in het project	4 operationele partners 2 opleidingsorganisaties 3 projectpartners
Thuiszorgmedewerkers	
Aantal thuiszorgwerknemers ingestapt in de opleiding	11
Aantal drop-outs	1 (ander werk en vervangen door nieuwe collega de 2e opleidingsdag)
Aantal vormingsdagen	5 dagen
Gemiddeld aanwezigheidspercentage	81%
Werkzoekenden: Cultuursensitieve zorgambassadeurs	
Hoeveel mensen komen op rekruteringsgesprek?	>50
Aantal externe deelnemers/ werkzoekenden effectief ingestapt in het project	10 8 werkzoekenden + 2 met ziekte-uitkering
Aantal drop-outs	1 (Vrijwilliger stopt, want moest noodzakelijkerwijs op zoek naar inkomen, want heeft geen vervangingsinkomen) 2 beperkter engagement op het einde (1: wegens ziekte en repatriëring echtgenoot in augustus) (1: wegens werk sinds sept.)
Aantal vormingsuren/ vormingsdagen	180 uur
Gemiddeld aanwezigheidspercentage	89%

Tabel 4. Performance monitoring

Werkgever	Tewerkstellingsstatuut	Drop-out	Stand van zaken perspectieven na CSZA-traject 20 december 2017
EVA	Vrijwilliger		Werkt deeltijds bij thuiszorgdienst
Familiehulp	Werkervaringscontract		Volgt opleiding tot verzorgende
SvhG	Werkervaringscontract		Verhuisd en werkt in productieafdeling
EVA	Vrijwilliger		Tijdelijk contract als 'bemiddelaar' bij Huis der Gezinnen
Familiehulp	Werkervaringscontract		Blijft in werkervaringsproject aan de slag, met deels opdracht als CSZA
SvhG	Vrijwilliger		Vrijwilligerswerk bij Solidariteit van het Gezin
Thuiszorg Brabant	Vrijwilliger		Op zoek naar aangepast vrijwilligerswerk, heeft een ziekte-uitkering Kans op vrijwilligerswerk bij BILOBA, alternatieve woonformule senioren in Brabantwijk Schaarbeek
Aksent	Werkervaringscontract		Blijft in werkervaringscontract aan de slag en volgt verder 'intro-zorg-opleiding'
Thuiszorg Brabant	Vrijwilliger		Tewerkstellingsbegeleiding Sollicitatie als medewerker bij Gammes asbl Vanaf half december: Langdurige ziekenhuisopname
SvhG	Vrijwilliger	X	

2. Projectcoördinatoren

De projectcoördinatoren die deelnamen aan de focusgroep waren de organisaties uit de stuurgroep en de stafmedewerkers van de deelnemende thuiszorgdiensten. Zij namen de coördinerende rol binnen hun werking en het project op, door o.a. de doelstellingen van het project duidelijk te maken binnen hun organisatie, het project op te volgen en faciliteren; en een vervolgtraject/structurele verankering te verkennen. 2 deelnemende thuiszorgorganisaties waren aanwezig op de focusgroep, 2 andere thuiszorgorganisaties konden niet aanwezig zijn en hebben via mail achteraf hun antwoorden op de hoofdvragen gestuurd.

2.1 Reden deelname

De thuiszorgdiensten erkenden dat **bepaalde bevolkingsgroepen niet bereikt werden** door hun diensten, terwijl zij wel nood hebben aan toegankelijke thuiszorg. Dit was voor de meeste van hen dan ook een belangrijke motivatie om deel te nemen aan het project. De projectcoördinatoren vonden het interessant om op zoek te gaan naar **antwoorden op de uitdagingen die de diverse Brusselse samenleving met zich meebrengt**. Een projectcoördinator gaf aan "*hier nog niet voldoende knowhow over te hebben*". Ook werd aangehaald dat verzorgenden en huishoudhulpen een **hoge draaglast** hebben en ondersteuning nodig hebben om om te gaan met cliënten met een migratieachtergrond. Een thuiszorgdienst die reeds een jaar aan het verkennen was rond cultuursensitiviteit vond het interessant om deel te nemen aan het project om hun **werking te versterken**. De aandacht voor **elders verworven competenties** en het zoeken naar mogelijkheden om deze ervaring te valoriseren gaf bij een projectcoördinator de doorslag om het project te ondersteunen.

2.2 Verwachtingen en resultaten

Veranderingen in de praktijk

De projectcoördinatoren hadden het gevoel dat zeker ook in de opleiding voor de thuiszorgmedewerkers "**werkbare ideeën** ontstonden waar zij verder mee aan de slag konden". Deze ideeën konden zo geïntegreerd worden in de thuiszorgdiensten.

De voornaamste verwachting van de thuiszorgdiensten was de cultuursensitieve zorgambassadeurs **extra cliënten zouden toeleiden** door een brug te bouwen naar de doelgroep toe (dit lag ook in de lijn met hun motivatie voor deelname). De cultuursensitieve zorgambassadeur zou dan een team van de thuiszorgdienst begeleiden om cultuursensitief tewerk te gaan om beter aansluiting te vinden bij de cliënt met een migratieachtergrond. Op dit moment hebben echter nog geen extra cliënten toegang gekregen dankzij een cultuursensitieve zorgambassadeur. De projectcoördinatoren argumenteerden dat het nog te vroeg is om hier reeds uitspraken over te doen.

"Ik denk dat het noch concreet moet ingevuld worden en dat wij ook noch niet alle resultaten hebben. Die zijn zeker en vast ook nog niet opgeleverd dus het zou nog effe moeten on hold zetten om te zeggen het heeft gerealiseerd wat we ervan verwacht hadden. Ik weet niet, ik heb daar geen zicht op."

Een projectcoördinator gaf dit aan als een tekort.

“Heel dat luik van hoe zijn ze in uw achterban (ons verhaal van de thuiszorg dat ze dus hebben leren kennen), hoe zijn ze dat gaan vertellen? Wat waren daar problemen? Ze hebben onze werking toegelicht, maar wat zijn daar vaststellingen geweest en hoe zijn ze daar onthaald geweest? En hebben ze inderdaad mensen gevoeld die een beetje interesse hebben en waarom komen ze dan niet? Dat heb ik tot nu toe nog niet gezien...”

Attitudes

Het project heeft volgens de projectcoördinatoren bewezen dat er *“potentieel is”* om diversiteit binnen de thuiszorgdiensten te bewerkstelligen. Zowel bij de werkzoekenden als de doelgroep. De cultuursensitieve zorgambassadeur bracht een **ander perspectief** met zich mee om met een andere blik naar de organisatie te kijken.

Het project heeft ervoor gezorgd dat de thuiszorgdiensten nu **extra rekening houden met cultuursensitiviteit**: *“Allé ik denk dat we daar onbewust al wat mee bezig waren, maar misschien niet voldoende en dat dat nu wel leeft op verschillende niveaus en binnen verschillende diensten”*. Alle thuiszorgdiensten hebben na de opleiding ook de intentie en plannen om het cultuursensitief werken verder te zetten binnen hun organisatie: *“Ook in de eigen reflectie over hoe we dat een plaats kunnen geven. Dan vind ik dat eigenlijk wel al een heel belangrijk resultaat”*. Een aantal projectcoördinatoren gaf aan dat er nu een duidelijker kader was om te werken rond cultuursensitiviteit en er hierdoor ook meer **“alertheid is voor cultuurgevoelige elementen”**.

Meerwaarde voor beleidsmakers

De projectcoördinatoren gaven aan dat bij de beleidsmakers **nood was aan innovatieve antwoorden** op de uitdagingen van de toegankelijkheid van thuiszorgdiensten. De deelname van verschillende thuiszorgdiensten aan dit project was dan ook van groot belang.

Meerwaarde voor cultuursensitieve zorgambassadeurs

De projectcoördinatoren zagen een meerwaarde in de opleiding voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Zij waren hier intensief mee bezig en konden heel wat **kennis opdoen** door mee te lopen met de thuiszorgorganisaties. Ze vergaarden kennis over de sociale kaart en ontwikkelden **zelfvertrouwen** om ouderen hierover aan te spreken. Ook leerden ze extra vaardigheden door leerwerkopdrachten uit te voeren, een voorbeeld hiervan was het voeren van een intakegesprek. In een thuiszorgdienst zullen de cultuursensitieve zorgambassadeurs in de toekomst ingezet worden binnen de **buurtgerichte zorg**: *“In de lokale dienstencentra willen we hen als ambassadeurs van onze organisatie inschakelen om zo dicht mogelijk bij de mensen in een buurt te staan”*.

2.3 Mechanismes van het project

De projectcoördinatoren ervoeren het als een pluspunt dat meerdere partners betrokken waren. De **participatie van verschillende thuiszorgdiensten** zorgde ervoor dat het project meer gedragen werd. De debatten die er in de eerste fase tussen de projectcoördinatoren waren, werden heel nuttig bevonden en mochten misschien ook meer voorgekomen zijn in fase 2. De opleidingen werden

kwalitatief bevonden en doorheen de opleiding werden de cursisten goed begeleid volgens de projectcoördinatoren:

"Niet dat die mensen zomaar in het wilde weg de straat opgestuurd worden en doe maar. Nee dus, er is toch wel die opleiding, dat die mensen stapsgewijs in die richting gevormd worden."

Wanneer de cultuursensitieve zorgambassadeur **binnen de thuiszorgdienst werkte**, kon dit de sterkste meerwaarde opleveren om het hele team te versterken en in beweging te brengen. Volgens de projectcoördinatoren konden de cultuursensitieve zorgambassadeurs hen wijzen op tekortkomingen in het aanbod van de thuiszorgdiensten gedurende de opleiding. Dit was echter niet evident bij elke organisatie.

Ook konden de cultuursensitieve zorgambassadeurs **in kaart brengen welke drempels er bij de ouderen met een migratieachtergrond spelen**. Dit kon gaan over: *"schrik dat bij hun leeft, of bepaalde zaken dat wij niet hebben en dat we zouden moeten aanbieden om ze meer over de streep te trekken"*. Dan speelde de vraag ook wel bij de projectcoördinatoren *"In welke mate kan je ook uw eigen aanbod aanpassen?"*. Daarom was het gedurende het project belangrijk dat niet alleen de cultuursensitieve zorgambassadeurs, maar ook de thuiszorgdiensten enkele basishoudingen ontwikkelden om open te staan ten opzichte van diverse doelgroepen.

De projectcoördinatoren merkten op dat twee cursisten hadden hun opleiding tot cultuursensitieve zorgambassadeur wegens privéredenen verminderd of stopgezet. De anderen waren tot het einde van de opleiding steeds aanwezig, ook al hadden ze hier beperkte middelen voor. De projectcoördinatoren gaven aan dat het ontwikkelen van een netwerk voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs enkel nut had indien men later in dezelfde omgeving werk zocht, anders zou de cultuursensitieve zorgambassadeurs geen gebruik kunnen maken van het netwerk.

2.4 Toekomst en aanbevelingen

Hoe kan de cursus nog beter?

Er werd aangehaald dat thuiszorgdiensten in de toekomst nog meer kansen kunnen bieden om *"de cultuursensitieve zorgambassadeurs **mee op sleeptouw te nemen**, alléz sleeptouw in de positieve zin dat zij die expertise in de werking van de thuiszorgdienst zouden binnen brengen"*. De projectcoördinatoren erkenden ook dat er nog niet **voldoende doorstroomperspectief** is voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs. De cursisten hebben nu een opleiding gevolgd, maar het is niet helemaal duidelijk hoe dit nu ingebed kan worden in de thuiszorgdiensten.

Wat na het project?

- De projectcoördinatoren stonden positief tegenover een verderzetting van het project. Al zien zij enkele moeilijkheden om dit op grotere schaal te doen, aangezien hun middelen om extra mensen aan te nemen slechts beperkt zijn en *"er is geen duidelijk uitstroomperspectief"*. Ook intern hadden zij nog niet altijd plannen om hiermee verder aan de slag te gaan. Eén van de projectcoördinatoren vertelde dat ze het wel zien zitten in het DSP-statuut mensen met een migratieachtergrond verder de kans te blijven geven hun

kennis en achtergrond in te zetten voor een toegankelijker thuiszorg. Het DSP-statuuut is een doorstromingsprogramma waarin werknemers kansen krijgen ervaringen te ontwikkelen door beroepservaring en begeleiding om ze later te kunnen laten doorstromen in de reguliere arbeidsmarkt (RVA, 2017).

- Enkele projectcoördinatoren van de thuiszorgorganisaties gaven ook aan dat het belangrijk is te kijken welk potentieel reeds bij hun medewerkers is, want het *“personeel is al gekleurd”* en *“er is reeds veel expertise binnen het huidig personeel en vrijwilligers, via hun ervaringen en achtergrond hebben we intern al een schat van informatie”*.
- Ook waren er plannen voor het uitbouwen van een **referentiewerking**, waarbij een verzorgende of huishoudhulp vanuit elk team een opleiding cultuursensitiviteit volgt en hiervoor het aanspreekpunt is voor zijn of haar team: *“Dat zijn dus verzorgenden of huishoudhulpen, van elk team eentje minstens, die dus een vierdaagse training krijgen rond hoe cultuursensitieve zorg toe te passen binnen haar werking. En dat gaat een stukje over theoretische achtergrond, zowel als misschien ervaringsuitwisseling, als een stukje sociale kaart van Brussel leren kennen ten behoeve van die werking. Dus ik zou graag dat in Brussel concreet uitbouwen. Om huidige mensen die we hebben te sterken als we dan nieuwe cliënten vanuit die doelgroep werven”*. Voor die training zou het nuttig zijn om het ontwikkelde materiaal van tijdens die ESF-project te kunnen blijven gebruiken. Momenteel was het nog onduidelijk voor de thuiszorgorganisaties onder welke vorm ze dat konden gebruiken. Ze misten daarbij hands-on materiaal dat ze vrij konden gebruiken. (Ondertussen is hierop ingespeeld en is materiaal ter beschikking gesteld.)
 - *“Ik denk toch dat de output van het werk dat ze gedaan hebben, dat we dat moeten vorm geven en concreet maken en dan een keer moeten samen bundelen. Dat we dan daarnaar kijken zoals dat we in het voortraject hebben gedaan, van kijk wat halen we daar nu uit als verschillende partners en hoe vertaalt zich dat naar beleid en hoe vertaalt zich dat naar onze operationele werking? Zo een beetje concreter maken. En dan misschien ook nog eens in een schema gieten of in een vorm van een nota gieten zodat er toch iets tastbaar blijft hangen en waar dan wij dan mee aan de slag mee kunnen”*.
- Er zijn enkele ideeën om **bijscholingen** (aan alle personeel) te organiseren rond cultuursensitiviteit binnen de zorg. Dit zou dan zowel gegeven worden aan de verzorgenden die nu reeds bij de thuiszorgdiensten werken als aan de verzorgenden die nog zullen opgeleid worden in de toekomst. Tot op heden bestond er immers nog geen bijscholing rond cultuursensitief werken.
- Vanuit de thuiszorgdiensten is er een sterke interesse om te blijven samenwerken met andere thuiszorgorganisaties voor een verdere uitbouw van het project.
- Een projectcoördinator zag een duidelijke meerwaarde van het project en startte nu ook in de thuiszorgdienst met de *“uitwerking van een algemene visie rond multiculturaliteit, het opstarten van werkvergaderingen, procedures opstellen, ...”*. Ze zullen ook brochures aanmaken in meerdere talen en trachten hun organisatie in Brussel *“meer zichtbaarheid te geven zodat we meer zichtbaar worden voor voorbijgangers”*.

3. Thuiszorgmedewerkers

De focusgroep met thuiszorgmedewerkers bestond uit 6 medewerkers van de deelnemende thuiszorgdiensten (LDC Aksent, Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuiszorg Brabant). Deze medewerkers werkten daar als stafmedewerker diversiteit, coördinator DSP-contracten, als verzorgende of centrumleider. Zij waren geïnteresseerd in een extra vorming rond "cultuursensitiviteit" en volgden daarvoor een 5-daagse opleiding verzorgd door het HIG.

Naast het volgen van de opleiding, hadden verschillende thuiszorgmedewerkers ook de opdracht om de cultuursensitieve zorgambassadeurs te begeleiden in hun werkplekklaren: contactpersoon te zijn binnen de organisatie, hen te laten kennismaken en betrekken met de dagelijkse werking, begeleiden van de werkgerelateerde opdrachten die ze kregen van Groep Intro.

3.1 Reden deelname

Wanneer de thuiszorgmedewerkers de eerste keer over het project hoorden vonden ze het *interessant, vernieuwend en complex*, maar ook **nodig**. Verschillende respondenten van verschillende organisaties gaven ook aan hoe nodig het was om een project en visie te ontwikkelen rond cultuursensitieve zorg. Daarbij vond iemand het **onbegrijpelijk, dat thuiszorgorganisaties die in Brussel werkten daar nog niet mee bezig waren**.

"We worden al jaren geconfronteerd met problematiek of we leven met het idee: We moeten intern eens een keer een visie opmaken of iets doen en we zijn daar eigenlijk nooit niet echt mee begonnen om dat intern op te nemen. Dus waren we eigenlijk wel blij met het project."

"Bij mij was het gevoel dubbel, enerzijds ja tof. Inderdaad je gaat ook zelf weer dingen bijleren en het leek mij ook een leuk project. Anderzijds was ik enorm verbaasd dat men daar eigenlijk nog niet mee bezig was. Ik moet zeggen dat de Brusselse context voor mij nieuw was, dus ik ging ervan uit dat ze hier in Brussel daar al jaren mee bezig waren. Maar niet dus..."

De respondenten vonden het ook een **unieke kans om samen te werken met andere Brusselse thuiszorgorganisaties**, iets wat ze nog niet (vaak) gedaan hadden. Het project leek een uitstekende mogelijkheid om de sector en de partnerorganisaties beter te leren kennen en te netwerken. Bij de organisaties was er weinig intern geweten rond het thema, en men wou vooral een visie ontwikkelen, vanuit een vernieuwende invalshoek. Dat het project daarnaast ook helder gestructureerd was met een concrete doelstelling was een extra reden om deel te nemen.

3.2 Verwachtingen en resultaten

Kennis

De thuiszorgmedewerkers verwachtten in het begin van het project om *"iets bij te leren"* en dat ze *"concrete dingen zouden krijgen om aan de slag te gaan"*. Die verwachtingen werden volledig ingelost. De respondenten gaven aan veel nieuwe dingen geleerd te hebben. Daarbij ging het niet echt over nieuwe theorieën, maar kregen de respondenten vooral **nieuwe inzichten en veel concrete handvaten**. Zo gaf een van de deelnemers het voorbeeld dat hij tegelijkertijd ook het traject van VIVO volgde, over hoe organisaties cultuursensitiever maken. Dat bleef echter heel vaak steken op een abstract niveau. Tijdens de cursus van HIG werd het heel concreet en tastbaar.

Het ging vaak om concrete kennis. Daarbij werd het verhaal gedaan over het "uitlaten van de hond", waar zij zelf niet over nadachten dat andere culturen daar anders naar zouden kijken.

Attitudes

Door die voorbeelden stonden deelnemers veel meer stil bij hun eigen 'bril', en "**geleerd dat er ook andere brillen bestaan**". Ze gingen ook door een andere bril naar hun eigen organisatie kijken: hoe ze zich presenteert (in de oefening rond analyse van flyers), hoe het anders kan. "Je denkt aan veel, kleine veranderingen". Respondenten geven aan dat ze vooral breder hebben leren kijken.

"En ga je met een andere bril naar je organisatie kijken en dan zie je dat dat toch wel een heel witte organisatie is, hoe zij zich presenteert. Dat is misschien niet, allé, ik ben ervan overtuigd, misschien niet zo bedoeld is maar als je gaat kijken naar folders, naar info en dan ja, zie je toch dat dat overwegend blank is. Dat is zoiets waarvan je zegt van: ervoor stond je daar niet bij stil, denk je er niet zo over na, en dan begin je daarover te denken. Och er werken eigenlijk in de Brusselse regio zoveel mensen bij ons die andere roots hebben en waarom vertaalt zich dat dan niet in bijvoorbeeld zoiets als een folder of een infobrochure. En dat zijn dingen die anders kunnen en die niet massa's geld kosten of massa's tijd kosten. Ik denk dat je daar ook moet over nadenken hoe dat je aan kleine veranderingen al iets in beweging kunt zetten."

Gedragsverandering

Sommige deelnemers gingen hun gedrag ook onmiddellijk aanpakken in de dagelijkse werking van de organisatie.

"Voor één van die opdrachten die wij in de vorming hebben gekregen, moesten wij zelf een klant van ons interviewen. Dat vond ik dus super interessant om samen met mijn collega concreet naar een persoon gaan. Die vraag: moeten wij onze schoenen uitdoen of niet? Dat was zo belangrijk voor die persoon van deze cultuur. Daar had ik vroeger geen rekening mee gehouden. Dat is één van de hoogtepunten, een interessante opdracht met een impact op onze werking."

Meerwaarde voor de cultuursensitieve zorgambassadeur

Tijdens de focusgroep werd ook gevraagd naar de veranderingen die zij zagen bij de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Dat ging over persoonlijke groei, verbetering van het Nederlands, het "verder ontwikkelen van hun competenties en talenten".

"Ik zie bij haar (i.e. cultuursensitieve zorgambassadeur) een grote evolutie... Het gaat om een persoon die nooit de kans heeft gehad om lang op school te zitten dus enkel met een basis: dus een paar jaar lagere school, basisschool. We zien een enorme interesse voor de taal, dus ze spreekt ook een stuk beter Nederlands."

"Zij zit echt in de rol van die cultuursensitieve zorgambassadrice dus. Zij is denk ik voor gans het leven zorgambassadrice... Ik denk dat zij ook verder in haar werktraject, ze zal altijd zo blijven, dus bewust van haar bijkomende rol als zorg ambassadrice en ze is super blij en gelukkig dat ze aan dit project mag doen. Het is eigenlijk voor haar echt een opportuniteit gezien haar familiale persoonlijke situatie kan zij geen opleidingen, beroepsopleiding of zo

verder volgen. En ze doet dit nu, ze heeft zich ondertussen ingeschreven voor de intro-opleiding verzorgende. Dat bevestigt eigenlijk haar keuze voor de zorgsector en haar hart voor bejaarden.”

Meerwaarde voor de thuiszorgorganisatie

Sommige respondenten vertelden dat cultuursensitieve zorgambassadeurs zeer **loyaal** waren aan de thuiszorgorganisaties en de organisatie **promootten** naar buiten toe. Een partnerorganisatie vermeldt dat hun zorgambassadeur ook al een sleutelfiguur heeft aangebracht die ook promotie maakt voor de thuiszorgdienst.

“Daarbij was ze (i.e. cultuursensitieve zorgambassadeur) ook super trots dat zij aan dit project mag doen, dat zij zo onze organisatie vertegenwoordigt. Ik voel bij haar een enorme loyaliteit. Vooral de laatste tijd, zonder dat wij dat bij haar proberen te ontwikkelen, het komt van zichzelf. Ook ergens ook verantwoordelijkheid, ik vertegenwoordig ons organisatie. Ze stopt niet met publiciteit te maken voor ons. Soms zeggen mijn collega’s zelfs stop maar zoveel reclame te maken eigenlijk voor de organisatie (gelach). Dat vind ik supertof.”

Doordat er binnen één organisatie ook verschillende mensen aan het project deelnamen, *“door die groep mee te nemen in het verhaal, zowel coördinator als verzorgende, hebben we een goede basis om op verder te werken, om echt in Brussel in 2018 te gaan uitrollen”*.

3.3 Mechanismes van het project

In dit onderdeel bevroegen we waarom het project nu een verandering realiseerde? Wat waren de concrete acties in het project die leidden tot een bepaalde meerwaarde of uitkomst?

De goede lesgeefster bleek voor alle respondenten cruciaal. Zij was *“heel enthousiasmerend, iemand die dat uitademt, niet iemand die daar gewoon doceert, taboe doorberekend”*. Een belangrijk mechanisme was dat de lessen doorspekt waren met **vele praktijkvoorbeelden van de lesgeefster**. Zij heeft zelf een Turkse migratieachtergrond en gaf dan ook heel veel voorbeelden over ouderen met een Turkse migratieachtergrond. Zelfs voor deelnemers die zelf een migratieachtergrond hebben, was cultuursensitiviteit geen evidentie en waren de verhalen eyeopeners.

“Ik kan zeggen dat ik zelf de diversiteit ben, dus met mijn eigen traject en zo dus kan mij niet veel verassen. Dacht ik. En toch dus was eerste lesmoment een echte verassing voor mij. In de zin van dat de lesgeefster ons heel concrete voorbeelden, en tips gaf hoe beter omgaan met de klanten van Turkse en Marokkaanse origine. En dat aspect, voor mij was dat super vanaf het eerste moment, super interessant.”

Daarnaast waren de lessen duidelijk **georiënteerd op Brussel**, wat men een meerwaarde vond. Ook de **gastspreeker** (van de Foyer) werd als een bijzonder pluspunt ervaren.

“Les 2, was ook mijn kennismaking met het project en in mijn geheugen staat dat nog altijd als de tofste dag en dat kwam deels ook doordat er een vrouw is komen spreken van Foyer. Je voelde dat dat een madam was die in de praktijk staat, die weet over al dat ze aan het

babbelen is. Hoe zij bepaalde dingen aanpakken. En dat vond ik keitof want je krijgt concrete dingen. Zoals ik zei het is niet puur theoretisch maar het is iemand waarvan je voelt van die weet over wat dat ze praat en die is ermee aan de slag gegaan."

Doorheen de opleiding werden de thuiszorgmedewerkers gedwongen om stil te staan bij dingen die evident lijken, maar het eigenlijk niet zijn. Dit kon tijdens een **rollenspel**, maar doorheen de focusgroep werd er ook regelmatig verwezen naar de **opdracht om kritisch te kijken naar het eigen publicatiemateriaal** van de organisatie. Zelfs een organisatie die van zichzelf dacht al cultuursensitief te werken, moest toegeven dat er nog werk aan de winkel was.

"Het hoogtepunt voor mij dat was in april. Wij kregen toen die opdracht om naar ons publiciteitsmateriaal kritisch te kijken. Wij wisten wel van onze organisatie dat wij inderdaad toch wel een aantal allochtone ouderen bereikten maar wij vonden dat nog niet voldoende en voor ons kon het nog altijd beter. Langs de andere kant kregen wij ook het verdict van de andere organisatie van ja eigenlijk zitten jullie al veel verder dan ons, en dat was voor mij alleszins wel verassend want dat hadden wij eigenlijk niet verwacht."

Een belangrijk punt in het project was om de cultuursensitieve zorgambassadeurs te (proberen) **integreren in de reguliere werking** van de thuiszorgorganisaties. Dit was niet bij elke organisatie even evident of even 'diep', maar wanneer men het probeerde leverde dit wel zeer positieve resultaten op. Zo gaf een thuiszorgmedewerker mee:

"Het hoogtepunt voor mij was in juli toen de twee vrijwilligers die eigenlijk de cultuursensitieve ambassadeur zijn zich hebben voorgesteld binnen een teamvergadering en dan hoor ik dat achteraf aan de opmerkingen van de collega's dat die twee vrijwilligers weten waarover dat ze spreken, dat ze echt dingen vanuit de opleidingen meenamen en dat dat ook effectief zeer interessant is voor de collega's intern. Onze coördinator zat daar ook bij en zij hadden ook zoiets van: wauw amai dat is echt goed we gaan daar echt mee verder."

Vooraf één organisatie was daar heel sterk in. De **cultuursensitieve zorgambassadeur nam structureel deel aan de teammeetings** waar zij mee informatie uitwisselde, haar verhaal vertelde en de evolutie en opdrachten van de opleiding toelichtte. Daarnaast werd het project ook opengetrokken naar andere teams zodat het leefde binnen de hele organisatie. Bij de andere organisaties was dit niet het geval.

De sterkte lag hem ook net in de **uitwisseling tussen de cultuursensitieve zorgambassadeurs en de thuiszorgmedewerkers**. Het zoeken van verbindingen, het vastpakken en dat in groep kunnen doen was voor hen heel belangrijk. Ze werkten niet alleen in hun organisatie rond dit thema en leerden van elkaar.

"Wat vind ik nog belangrijk: ons twee DSP-medewerkers (i.e. cultuursensitieve zorgambassadeurs) die mee in het project zitten bijvoorbeeld. Die hebben een les gevolgd en die komen bij u. Je praat over bepaalde dingen, soms kan dat ook in het kader van de opdracht zijn, en dat ze dan zo al een bepaalde mening hebben, zo ja ietsje proberen te verbreden. Op dat moment is dat voor mij tegelijkertijd ook een leermoment. Het is echt een win-win situatie door ook de bezoeken die zij gebracht hebben in het kader van hun

opleiding. Ze hebben ook kennis gemaakt met verschillende organisaties waar dat zij ter voren het bestaan niet van kenden en via hen heb ik dat ook geleerd."

Daarbij was het zeker ook belangrijk om de samenwerking/**uitwisseling te hebben tussen verschillende niveaus**. Dit werd zeker ook benadrukt door een beleidsmedewerker: *"deelnemers vanuit ouderenzorg die onmiddellijk in een praktijk staan, dus die onmiddellijk het concrete in handen hadden terwijl ik vanuit mijn functie dat niet had of heb. Dat was het voor mij echt een meerwaarde om dat ter harte te nemen en te luisteren naar hun kleine succesverhalen."*

3.4 Toekomst en aanbevelingen

Hoe kan de cursus nog beter?

De thuiszorgmedewerkers gaven enkele aanbevelingen mee ter optimalisering van de cursus. Ten eerste kwam er de nood aan **meer verhalen en voorbeelden uit andere culturen**: *"Wij hebben vooral input gekregen vanuit haar (i.e. de lesgeefster), wat uiteraard logisch is hè. Dat is zeker geen kritiek maar ja. Zo'n opleiding door iemand met nog een andere cultuur zou wellicht zijn weer andere verschillen tonen."* Op de vraag of de lesgeefster dan meer diverse voorbeelden zou moeten geven waren de meningen verspreid. Verschillende respondenten gaven als suggestie dat andere mensen kwamen getuigen, van andere culturen maar ook van andere perspectieven (vb. een verzorgende die zou komen getuigen of een oudere). Daarnaast had de ervaring van de verschillende thuiszorgmedewerkers, waarvan ook verschillende een migratieachtergrond hebben nog sterker benut kunnen/moeten worden.

Ten tweede werd de vraag gesteld naar een sterkere ondersteuning en **(individuele) begeleiding vanuit de opleidingsverstrekkers van de cultuursensitieve zorgambassadeurs**. Want nu moesten de thuiszorgmedewerkers vaak uitleg geven over de opdracht en de zorgambassadeur *"in gang steken"* zoals ze het uitdrukten: *"met die persoon gaan kijken: hoe ga je dat aanpakken, heb jij een plan in je hoofd, wat heb je nodig om dat te kunnen uitvoeren?"*.

Ook de samenwerking tussen die opleidingsverstrekkers en de thuiszorgmedewerkers kon vlotter: vb. wat betreft delen van cursusmateriaal, timing en planning van de opdrachten (*"wij wisten dat allemaal via Luc"*).

Hoewel we daarnet zeiden dat de groepssamenstelling een sterkte was, dat er mensen van verschillende niveaus door elkaar zaten, bleek dat vanuit de kant van de verzorgende niet altijd zo makkelijk. Een verantwoordelijke vertelt over een afwezige verzorgende:

"Ze heeft me dat achteraf pas gezegd. Ze voelde zich eigenlijk niet zo goed in de groep omdat ze zegt: 'Ja, ik zit daar tussen allemaal belangrijke mensen, en kader en ik ben maar iemand die op het werkveld staat.' En dat vind ik eigenlijk heel jammer omdat ik juist vond dat dat een kracht zou moeten zijn binnen deze groep om juist de mensen die bij de bron staan, bij de bron te werken, om die te gebruiken als experts in deze groep. Ik zei dat aan haar maar jij bent eigenlijk de persoon met de meeste expertise. Jij hoort natuurlijk hier... Dus de samenstelling van de groep is zeer goed maar het is niet ten volle benut geweest."

Een laatste idee of vraag die naar boven kwam ging over concrete **tools om “met weerstanden om te gaan”**. De mensen rond de tafel waren allemaal gemotiveerd en geïnteresseerd. Maar hoe ga je om met collega's die niet overtuigd zijn van de nood aan cultuursensitieve zorg?

Wat na het project?

Als onderdeel binnen de opleiding moesten de thuiszorgmedewerkers een toekomstplan ontwikkelen hoe ze de inzichten en tools nu kunnen inzetten in de organisaties. Tijdens de focusgroep gaven ze aan dat daar nu al over gebrainstormd was, en dat die ideeën nog verder moesten geconcretiseerd worden. Eerste ideeën die op tafel lagen waren:

- Aangepaste flyers maken
- Respondenten willen hun kennis en ervaring delen en verankeren binnen de organisatie. Iedereen zou eigenlijk cultuursensitief moeten werken.
- Een thuiszorgorganisatie wil de tools van cultuursensitiviteit concreet implementeren in hun opleidingen die ze geven aan hun DSP-contracten: dat de cultuursensitieve zorgambassadeur mee opleiding geeft aan andere collega's.
- Samen met het eigen opleidingsinstituut gaan kijken hoe cultuursensitiviteit op een laagdrempelige manier kan meegegeven worden.
- Opbouw van een referentiewerking op verschillende niveaus: *“er is nood aan een aantal referentiepersonen die met die materie van cultuursensitieve zorg bezig zijn, maar in alle lagen van de organisatie, dus van het kader naar echt werkveld.”*
- Uitrollen naar andere regio's zoals (vb. Gent, Genk, Antwerpen...)
- Nood aan een lerend netwerk waarbij thuiszorgmedewerkers over de grenzen van de organisatie heen elkaar blijven ontmoeten en uitwisselen: *“Ik zou het ook tof vinden als we elkaar, als dit nu is afgelopen en iedereen heeft zijn verhalen gedaan, wij gaan dit daarna gaan dit en dat, dat ge elkaar binnen x-tijd terugziet en bespreekt: wat is dat er nu eigenlijk van geworden? Waar zijn we nu tegenaan gelopen? ... ”*

Beleidsaanbevelingen

- Nood om meer te investeren in werkplekieren bij externe organisaties (vb. lokale dienstencentra, woonzorgcentra, bij andere thuiszorgorganisatie...). *“Binnen het idee van buurtgerichte zorg: trek dat helemaal open”*. Verschillende respondenten zijn overtuigd dat er heel wat te winnen is door medewerkers te laten mee lopen: *“dat zijn geen verloren uren, dat zijn echt uren waarvan mensen echt voeling en expertise opbouwen die onbeschrijfelijk is”*.
- Nood aan mogelijkheden en flexibiliteit om basised medewerkers voor enkele uren vrij te stellen om effectief met cultuursensitiviteit bezig te zijn.
- Het project beoogt vooral het rekruteren en aantrekken van een nieuwe doelgroep. Bij sommige respondenten leefde de twijfel dat ze nu het werk al bijna niet gebolwerkt krijgen met het personeel dat ze nu hebben: *“Dus ja, als we meer mensen willen bereiken, kunnen wij dat? Gaan wij dat wel kunnen? Dus ja er moet effectief van bovenuit serieus nagedacht worden over extra personeel. Anders kunnen wij daar nooit 100% op inzetten.”*

4. Cultuursensitieve Zorgambassadeurs

De deelnemers gaven tijdens de interviews aan dat ze in het begin niet meteen volledig begrepen wat hun rol was als cultuursensitieve zorgambassadeur *"on était un petit peu perdu au début"*. Ze volgden elke week de opleiding bij groep Intro, voerden hun 'huistaken' uit binnen hun thuiszorgorganisatie en namen deel aan de poolbijeenkomsten. Dit waren bijeenkomsten tussen de cultuursensitieve zorgambassadeurs en de projectcoördinator, waarin het verloop van de cursus, het werkplekleren, etc. besproken werd. *"In the first two months, I didn't understand why, maybe the problem was the taal, but then after two months I feel good"*. Men gaf aan dat na 2 maanden het doel van het project en hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur duidelijker werd.

"... Les organisations ont bien vu que les personnes issu de l'immigration ne s'intègrent pas dans leur service et dans ordres d'idée alors ils ont créé ce projet pour que nous puissions avoir le contacte avec ces personnes par ce que nous sommes tous de personnes de cultures différentes ici, ça nous permet d'avoir une facilité de contacter les gens qui sont de notre origine pour pouvoir comprendre, leur apporter l'information et leur expliquer comment ça se passe dans les organisations. Donc c'était ça le but."

"Voilà nous, notre rôle c'est de contacter les personnes dans notre quartier, dans notre secteur, aborder les gens même dans la rue et leur parler, leur proposer une aide."

4.1 Reden deelname

Tijdens het tussentijds- en eindevaluatiemoment werd gepeild naar de motivaties en redenen van de 10 cultuursensitieve zorgambassadeurs waarom zij initieel in het project geïnteresseerd waren. Verschillende belangrijke redenen werden aangehaald om te starten met het project. Zo gaf het merendeel onder de ambassadeurs aan dat een **eerdere ervaring** met het geven en krijgen van zorg een stimulans was, vaak in combinatie met een **interesse in zorg voor ouderen** *"alors euh j'aime rester avec les personnes âgées, j'aime leurs conseils, ils ont plus d'expérience"*. Daarnaast bleek bij een heel aantal **de (culturele) overtuiging om anderen te helpen** een reden om mee te stappen in het project. Dat men een rol kon spelen bij **het ondersteunen van ouderen om zo lang mogelijk thuis wonen** was motiverend.

"C'est pourquoi ils ont développé les dagcentrums et le thuishulp. Les gens vont à la maison, les gens aident à cuisiner, aide à faire les courses, aide à faire à manger, faire la lessive mais on laisse la personne dans son environnement. C'est ça qui ma le plus attiré. Parce que moi je viens d'une culture Africaine. Chez nous en ne met pas les personnes âgé dans une maison enferme."

Anderzijds stelden de cultuursensitieve zorgambassadeurs vast dat heel wat ouderen uit hun omgeving de weg naar gepaste zorg niet vinden. Voor hen was deelnemen aan het project een manier om nadien **informatie te kunnen delen** met andere personen met migratieachtergrond.

"... ici les personnes d'autres cultures ne demandent pas de service parce que, d'après mon expérience, ils pensent ça n'existe pas. Mais quand on est dans le milieu et qu'on leur en

parle, franchement il y a beaucoup de gens qui étaient déjà demandeur de ces services-là. Ils sont venus jusqu'à chez moi à la maison pour demander les coordonnées et tout ça."

Tot slot was één van de motivaties om mee in te stappen in het project ook om de **kansen op een job** (binnen de zorgsector) te verhogen. *"I choose it because I want work so if I have that opleiding I have my work, that is first."*

4.2 Verwachtingen en resultaten

Naast het peilen naar de drijfveren om in het project in te stappen, werd hen ook gevraagd of ze specifieke verwachtingen hadden. Velen zagen de opleiding als **een opstap naar werk of om hun kansen op een job te verhogen**. Daarnaast verwachtte men ook om **meer sociaal contact** te hebben met anderen, om **Nederlands te leren** en om **kennis te verschaffen over de zorgorganisatie** in Brussel. Door de zorgambassadeurs werd aangegeven dat een aantal verwachtingen reeds werden ingevuld. Zo had men dankzij de opleidingsmomenten en de praktijkbezoeken een ruim overzicht gekregen over het aanbod van zorg- en dienstverlening voor ouderen in Brussel.

"En faite dans les six mois j'ai appris beaucoup de choses. J'ai connu la société. J'ai connu comment les activités, si tout... on a visité beaucoup de choses: les maison médicales, le 'dienstencentrum', qui accueillent les personnes, et tout ça. J'ai appris beaucoup de choses: comment on travaille avec les personnes âgées. J'ai appris beaucoup de choses oui."

"Déjà on a un plus: un diplôme de plus, on a des connaissances de plus. Et si on arrive vraiment à pratiquer ce qu'on a appris, par exemple être les médiateurs, ça va nous faire plaisir. C'est les attentes."

Op het einde van het leerwerktraject gaf men aan ook **mensen te kunnen helpen uit hun netwerk**, een aantal spraken ook zelf ouderen aan op de straat. Belangrijk was ook dat dit niet altijd personen hoefden te zijn met een migratieachtergrond. *"Donc franchement je suis très contente, les personnes âgées chez qui je vais aussi très content, quand je parle des services qui existent que eux ils ne connaissent pas, pourtant c'est des Belges pas d'autre culture."*

Het schetsen van **juiste verwachtingen bij alle partners** was noodzakelijk. Zo werd een van de ambassadeurs aangesteld als poetsvrouw binnen de thuishulporganisatie in plaats van een echt leerwerktraject te doorlopen met een verzorgende. Dergelijke misverstanden zorgden voor verwarring en kleine frustraties wat betreft het concrete doel van het project.

"Enfaite EVA a signé un contrat avec les organisations pour que nous on puisse suivre la formation de zorgambassadeur, au début le contrat était que nous on travaille là-bas en tant que stage pour pouvoir appliquer et quand on a des devoirs ils vont nous aider mais finalement les organisations ceux qui sont partis là-bas eux ils travaillent en tant que ménage, ils vont là-bas pour poetsvrouw en poetsman."

4.3 Mechanismes van het project

Verschillende onderdelen van het opleidingstraject hebben volgens de cultuursensitieve zorgambassadeurs bijgedragen tot het verwezenlijken van de verwachtingen. Zo werden de **bezoeken aan verschillende organisaties en de gesprekken met stakeholders** (ouderen, zorgverleners) als zeer waardevol beschouwd om inzicht en een beter begrip te krijgen van het aanwezige zorg- en dienstenaanbod in Brussel. Ook de verschillende **opdrachten** (vb. interview afnemen) die ze moesten uitvoeren hielp om de noden en behoeften van ouderen beter te begrijpen. *"Because I start to understand, I go to the interview and look up about woonzorg centrum and some organisation and talk with them about the culture, listening to them, my colleagues help me also."* Dankzij het opleidingstraject kwam men dus ook zelf tot de ontdekking waarom het project van cultuursensitieve zorgambassadeur zo noodzakelijk was.

"Il y a des personnes qui sont bloqués par ce que ils ne savent pas parler la langue, par ce que ils n'ont pas les sous, par ce que leur culture les empêches, voilà là ça sont les différents problèmes que nous avons trouvé."

"Informations aussi, c'est vrai que on a appris beaucoup de choses, beaucoup de choses que moi personnellement je ne savais pas que ça existait, que j'ai appris via la formation, il y a beaucoup de choses que moi j'ai transmis de mon entourage et que ils étaient très content que eux ne savait pas, et j'étais tellement content par ce que j'ai su quelque chose de bien alors je le transmettait à chaque fois que il y avait quelqu'un qui était dans le besoin, je dis-moi là ce que j'ai appris aujourd'hui et je trouve que on a appris quand même pas mal de choses, malgré que on va recevoir que une attestation mais ça ne veut pas dire que c'est négatif, quand on est sur terre on apprend."

Naast de wekelijkse lessen, bleek **de 'pool'** een onmisbare schakel om het doel van het project ten gronde te begrijpen *"on a fait ses 'pools' pour que après ça va vous suivre, euh le cours que on puisse comprendre, l'orientation, la direction et le but de la formation"*. Tijdens deze bijeenkomsten werden de huistaken en werkervaringen grondig besproken, kon men extra uitleg krijgen, was er tijd voor meer uitwisseling en werd er ook echt een groep gevormd. Het feit dat men altijd terecht kon bij de projectleider (**Luc**), de open houding die hij uitstraalde, maakte dat men zich thuis voelde in de groep. De meerwaarde van de opleiding was meer dan louter kennis opdoen over het zorgaanbod in Brussel, *"after the opleiding you are not going to have a certificate cause you will have more mensen, you will have a real experience with the culture from the people, you will have really good friends ... or maybe not (gelach)"*.

De **diversiteit** binnen de groep werd als meerwaarde beschouwd in het leertraject. Ieder bracht een andere insteek tijdens de lessen, hierdoor werd men meer attent voor andere culturele gewoontes. De mix van culturen bleek noodzakelijk om tot 'cultuursensitiviteit' te komen.

"C'est très important, par ce que chacun il rapporte un plus de l'autre donc c'est un beau mélange, il y a tous les pays, chacun sa tradition, chacun sa culture, chacun sa philosophie, moi personnellement j'aime bien la mixité."

"C'est vraiment l'objectif que chacun puisse connaître un peu la culture de l'autre et que on ait un échange et que chacun puisse apporter de sa culture, et on fait multiculture."

Volgens de deelnemers kon niet iedereen een cultuursensitieve zorgambassadeur worden. Er werden een aantal **persoonlijke eigenschappen** opgesomd die volgens de deelnemers deel uitmaken van het geschikte profiel; vertrouwen, respect hebben, open houding (flexibel), kunnen luisteren naar elkaar, etc. *"flexibel also can be if you say something and not agree with you but i respect your opinion"*. En je moet 'zorg dragen voor anderen' ook in je hart dragen, het moet vanuit een intrinsieke motivatie komen.

"Because, I grew up when I was a child and I wanted to be a nurse so the nurse meaning caring about the people, different culture, different age that is not a problem, so it is something inside me, so you cannot ask an engineer to do that job, any advocate, because there is a difference, you have to really, different choices to invite people to do that."

Daarnaast was men van oordeel dat het spreken van vele talen en het hebben van veel ervaring een voorwaarde was, maar dit werd zeker niet door alle ambassadeurs als noodzakelijk beschouwd. Cultuursensitieve zorgambassadeur zijn, mag ook niet het idee geven dat deze persoon op de hoogte is van de gewoontes binnen alle verschillende culturen en dan vanuit 'stereotype' oplossingen vertrekt. Ieder persoon, of dit nu van dezelfde cultuur is of niet, heeft eigen noden, verwachtingen en wensen inzake zorg, en hun opdracht is om het aanbod dat er is kenbaar te maken en mensen met organisaties de linken. *"but in my culture like with my family, give you a symbol, when we have a problem we cannot chose one solution for all, each one has a different (...) yeah so we are here to help people to find and build the link voor other organisation, but it's really difficult"*. Eveneens werd de kanttekening gemaakt dat een cultuursensitieve zorgambassadeur ook niet alle ouderen met een migratieachtergrond zal kunnen overtuigen om een beroep te doen op het bestaande zorgaanbod. Zo merkten de deelnemers tijdens de opleiding dat er los van culturele drempels ook andere factoren zijn die een belemmering vormen bij de toegang tot zorg.

"Donc je considère le problème de culture, le problème de langue, le problème de l'information c'était les conséquences que nous avons trouvé dans la question de savoir trouver pourquoi les immigrés n'intègre pas les organisations surplace, mais au-dessus de ça on a trouvé aussi que ils ont un problème financier, et ce problème là nous on ne pouvait pas le résoudre, ils savent que le service doit être payé et eux ils attendent à ce que on leur apporte de l'argent."

Een goede omkadering binnen de thuiszorgorganisatie is belangrijk. Bij één van de deelnemers is dit traject heel erg goed verlopen dankzij de steun die ze kreeg van de directie alsook van de collegae. Ze mocht deelnemen aan de verschillende overlegmomenten, er werd naar haar geluisterd, ze gaf toelichting over de leerstof gezien tijdens de lessen, ... etc. Dit maakt voor haar ook echt dat ze zich gesterkt voelde in haar rol als cultuursensitieve zorgambassadeur.

"J'avais à chaque, deux fois par semaine la réunion avec elle pour, il prépare, comment les travail, comment le secteur, comment la formation, qu'est-ce que ça demande, alors j'avais altijd de xxx alors xx c'est quoi le travail, les difficultés avec le client, comment je dois me comporter, alors euh j'étais bien suivi enfaite."

Het werd door de deelnemers ook als zeer waardevol ervaren dat men de **link net had met de praktijk naast de theorielessen**. Het zich op terrein begeven, spreken met mensen, etc. zorgt dat men een beter overzicht kreeg van de huidige situatie en problematieken. Dat is essentieel om je rol als cultuursensitieve zorgambassadeur te vervullen.

"Donc c'est comme ça que moi je pense que notre rôle est plus important par ce que nous on est pas dans les bureaux, nous on est sur le terrain."

4.4 Toekomst en aanbevelingen

Eigen toekomst

Dankzij het project hebben ze **een rijk netwerk** opgebouwd, zowel wat betreft individuele personen als organisaties. Dit wordt gezien als een troef om in de toekomst werk te vinden, om informatie te vragen, om ouderen uit het eigen netwerk naartoe te verwijzen, etc.

"Donc je dirais toutes les connaissances que j'ai dû connaître pendant toute la formation je peux exploiter ça, conseiller les gens dans mon entourage, déjà je fais du bénévolat chez les personnes âgées et ça c'est aussi grâce à l'organisation."

De opleiding heeft hen ook laten **reflecteren over hun eigen kunnen en denken**, de ervaring heeft hen laten nadenken of men een toekomst wil in de zorgsector.

"Yeah I will use that experience and certificate with my study because I will start verzorgende so it's really good to me and then maybe verpleger. So also that can give me good scenes and also I have ideas for the other opleiding is really new to zorgambassadeur maybe for in the future, so put all that and find a good job."

Aanbevelingen

Het project heeft volgens de deelnemers een toekomst maar er worden toch een aantal verbeterpunten benadrukt.

- Een belangrijke voorwaarde indien het project een vervolg zou krijgen is volgens de deelnemers de **erkenning van de opleiding via een diploma**,
 - *"Que ça devienne vraiment une formation avec un diplôme, comme par exemple assistante logistique. Ça c'est une formation que on fait en six mois et on a un diplôme avec des stages qui vont avec."* Hoewel het een leerrijke ervaring geweest is, heeft het attest momenteel te weinig waarde voor de deelnemers die geen werk hadden.
 - *"Je suis d'accord avec X pour diplôme, je suis d'accord par ce que c'est un parcours d'un an (...) pour nous qui travaillons déjà je trouve que ça va il y a aucun problème, mais il y a des personnes qui travaille pas qui perdu du temps, c'est une perte de temps."*
- Men ziet de opleiding als **een goede aanvulling voor personen die reeds in de thuiszorg** in Brussel aan de slag zijn. *"En tout cas on va conseiller aux gens qui sont dans le même secteur de faire cette formation par exemple de plus pour si ils vont faire cette métier."*
- **Meer aandacht voor praktijk op de werkplek** naast de theorie in de lessen. Een aantal ambassadeurs gaven aan dat een goede omkadering en het mogen deelnemen binnen de

thuiszorgorganisatie essentieel is voor het slagen van de opzet. *"Moi je trouve que le temps que on a fait c'est bien, seulement il faut faire les pratiques qui vont avec l'information."*

- Daarnaast bleek taal soms toch ook nog een probleem. Een voorstel om **taal meer te oefenen** is het organiseren van praattafels Nederlands of om mensen met hetzelfde taalniveau te groeperen, nu werd er tijdens de les nog teveel vertaald naar Frans en Engels.

5. Opleidingscoördinatoren

De deelnemers aan de focusgroep met opleidingscoördinatoren bestond uit medewerkers van Groep Intro en HIG. Groep Intro verzorgde de opleidingsmomenten voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Deze vonden sinds januari 2017 elke donderdag plaats. Het HIG was verantwoordelijk voor de opleiding van de thuiszorgmedewerkers, deze groep bestond uit zowel stafmedewerkers als verzorgenden. Gespreid over vijf maanden werden vijf opleidingsdagen georganiseerd. Naast deze opleidingsmomenten waren er ook twee uitwisselingsmomenten tussen de thuiszorgmedewerkers en cultuursensitieve zorgambassadeurs.

5.1 Reden deelname

Een belangrijke motivatie voor de opleidingscoördinatoren om deel te nemen aan het project was het geven van kansen aan mensen met reeds **eerder verworven competenties**: *“Dat dat voor hen in de toekomst ook een job zou geven waarin ze met hun sterktes aan de slag kunnen”*. Door de rol van cultuursensitieve zorgambassadeur te includeren in de thuiszorgdiensten kon dit voor de thuiszorgdiensten ook een winst zijn. Ook de verzorgenden wilden ze sterker maken door hen handvaten aan te reiken om zorg te kunnen bieden aan ouderen met een migratieachtergrond. Een van de opleidingsverantwoordelijken formuleerde het als volgt:

“Ik hoopte dat ze toch iets of wat tools konden meenemen om toch iets meer op hun gemak te zijn. Toch meer handelingsbekwaamheden dan, niet meer handelingsverlegen. We gebruiken die term soms, handelingsverlegenheid is wanneer je inderdaad u, als je u een beetje beperkt voelt in handelen in het contact met een bepaalde groep.”

Enkele opleidingsverantwoordelijken waren bereid de vormingen te geven omdat ze **reeds kennis hadden over opleidingen rond zorg**. Het gedeelte rond cultuursensitiviteit was echter nieuw voor hen en hiervoor kregen ze dan ook advies van een andere opleidingsverantwoordelijke. Omdat het project inspeelde op bestaande hiaten in het Brusselse zorgaanbod werd dit ook als zeer nuttig bevonden om deel te nemen.

5.2 Verwachtingen en resultaten

Kennis

De **communicatie- en taalvaardigheden** van de cultuursensitieve zorgambassadeurs waren door de opleiding zeer sterk verbeterd en ze konden ook hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur zeer goed uitleggen.

Attitudes

Hoewel volgens de opleidingsverantwoordelijken de thuiszorgorganisaties in het begin zeer sterk de verwachting hadden *“dat het allemaal voor hen wordt gedaan, dat het allemaal zo concreet, en ja dat het allemaal zo kant en klaar voor hen wordt neergezet”*, merkten ze een grote meerwaarde van het project naar het einde toe. Er was een verandering opgetreden in hun attitudes en bewustwording: *“ik denk dat er wel een bepaalde **handelingsbekwaamheid** op gang is gekomen en dat er ook wat gevoelige punten zijn aangeraakt, bijvoorbeeld rond toegankelijkheid, rond*

instroom". Ze zagen dat enkele thuiszorgmedewerkers het potentieel hadden ingezien van deze cultuursensitieve zorgambassadeurs en hier verder met aan de slag wilden, "die had precies goud gezien he, zo enthousiast was die daarover".

De cultuursensitieve zorgambassadeurs leerden zeer veel bij tijdens de opleiding. De opleidingsverantwoordelijken zagen dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs doorheen de opleiding **positiever tegenover het zorgaanbod** stonden: "Ze zijn daar wel op een andere manier naar beginnen kijken en zij zijn zelf ook meer gaan beseffen of dat wel oké is om zorg door professionelen te laten geven". Dit konden ze ook overbrengen naar ouderen met een migratieachtergrond: "Of dat ze misschien diene schroom wat kunnen wegnemen, dat het echt wel oké is om hulp te vragen van een dienst of een organisatie ook al is dat geen familie of is dat geen...".

Ze ontwikkelden ook genoeg **zelfvertrouwen** om dit toe te passen in hun vrijetijd:

"Dat ging zo ver, dat de ambassadeurs zelf al ouderen aansprak van 'Ik zie dat je het moeilijk hebt, maar je weet toch dat er hier een dienstencentrum in de buurt is of je weet toch dat er een dagcentrum is?'. Ale dus... En dat ze daar zelf heel blij om waren dat ze dat konden aanbieden, dat ze dat konden meedelen."

Skills

De opleidingsverantwoordelijken hadden in het begin verwacht dat de nadruk van de opleiding voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs vooral zou liggen op het werkplekleren. Gedurende de opleiding zagen ze echter dat de nadruk meer kwam te liggen op het meegeven van kennis. Daarom gaven ze de cultuursensitieve zorgambassadeurs ook zelf enkele werkopdrachten mee, "juist om hen te motiveren om dingen zelf in handen te nemen omdat dat dat eigenlijk vooral van hen verwacht zou worden, dat zij **meer proactief en meer aanwezig** zijn. En ja de link zouden kunnen zijn tussen die bejaarden en thuiszorgdiensten".

5.3 Mechanismes van het project

Gedurende dit project was het belangrijk dat de **voornaamste actoren met elkaar in verbinding stonden**. Daarom werden de **uitwisselingsmomenten** als zeer waardevol beschouwd. Een opleidingsverantwoordelijke formuleerde het als volgt: "Dat er een doorstroming is tussen die verschillende mensen, zoals bloed in uw lichaam dat aan het doorstromen is. Ik zie dat er heel vaak muren zijn of ja weinig doorstromingen of weinig contact eigenlijk tussen die verschillende actoren zijn, waardoor dat je eigenlijk dat organische van de samenleving dat je eigenlijk geen leven en geen voeding krijgt. En ik denk dat dit project, dat ze echt zuurstof geven aan een segment in de samenleving". De opleidingsverantwoordelijken vonden het heel belangrijk voor thuiszorgdiensten dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs het "**buitenstaandersperspectief** binnen brengen, waardoor je een aantal structuren gaat kunnen veranderen waar dat je zelf in vastzit".

Voor de opleiding van de thuiszorgmedewerkers was het interessant dat de **groepssamenstelling** bestond uit thuiszorgmedewerkers met **diverse functies**, toch hadden de opleidingscoördinatoren daardoor de indruk dat sommige thuiszorgmedewerkers zich wat geremd voelden. Ook bestonden er

verschillende opvattingen rond cultuursensitiviteit binnen de thuiszorgdiensten, wat ervoor zorgde dat ze reeds van elkaar konden bijleren. Ook de opleidingsverantwoordelijken voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs vonden de **etnisch-culturele diversiteit** in hun groep leerrijk. Door hun verschillende culturele achtergronden konden zij ook van elkaar leren: *“Al was het maar hoe dat zij hier leven, hoe dat hun banden zijn met de familie in thuisland of de familie hier. Hoe dat zij hun weg vinden in de maatschappij”*. Zonder deze opleiding zouden de cultuursensitieve zorgambassadeurs minder snel met elkaar in contact komen: *“Natuurlijkerwijze hebben zij ook geen contact met elkaar, omdat zij ook geïsoleerd zijn in hun eigen gemeenschap vaak hé”*.

In het begin van de opleiding voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs zijn een aantal **bezoeken** georganiseerd aan dagcentra, woonzorgcentra, etc. Dit werd als zeer nuttig bevonden om de cultuursensitieve zorgambassadeurs te laten **kennismaken met het zorgaanbod**, *“dat was voor de meeste ambassadeurs ook een wereld dat voor hun openging”*. De cultuursensitieve zorgambassadeurs gaven tijdens de opleidingsmomenten zelf ook zeer veel input. Er was ook ruimte voor **discussies** tussen de cursisten indien dit constructief bleef en ze haalden geregeld voorbeelden aan wat voor hen wel of niet kon.

De opleidingsverantwoordelijken argumenteerden dat het voor de opleiding aan de cultuursensitieve zorgambassadeurs nodig was *“voeling te hebben met die doelgroep en te weten hoe dat is om met totaal verschillende taalgroepen te werken”*. De cursusgevers moesten een eerder ondersteunende rol opnemen en inspelen op wat in de groep leeft, ook al ging dit ten koste van enkele onderwerpen: *“Ik begon dikwijls met een lesvoorbereiding en ik had dan dikwijls dat ik niet geraakte waar ik wou komen. Het ging wel altijd verder en dieper en dieper”*. Het **grijpen van deze leerkansen** zagen ze als een voorwaarde om tot de gewenste resultaten te komen. De opleidingsverantwoordelijken gingen niet uit van culturele verschillen, maar **focusten vooral op het gemeenschappelijke**. Pas op het einde van de opleiding kwam het culturele aspect erbij. Dit zagen zij als *“een gouden formule”*: *“Het is op een gemeenschappelijk platform dat je elkaar kan vinden”*. Ook moesten de opleidingsverantwoordelijken rekening houden met *“de verschillende leervermogens”*. Dit zorgde soms voor moeilijkheden of vertraagde het leerproces. Toch vonden de opleidingsverantwoordelijken het belangrijk hieraan voldoende aandacht te besteden zodat iedereen bij de les bleef en volhield tot het einde van de opleiding. Gedurende dit hele proces was het van essentieel belang dat er een **veilige context** gecreëerd werd en dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs van het belang van de opleiding overtuigd waren.

5.4 Toekomst en aanbevelingen

Hoe kan de cursus nog beter?

De opleidingsverantwoordelijken hadden sterk het gevoel dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs de verwachting hadden dat ze op het einde van de opleiding een **diploma** zouden krijgen, hoewel dit bij de opstart van het project duidelijk werd uitgelegd. Hierdoor vroegen de cursisten zich meer en meer af wat deze opleiding hen uiteindelijk kon bieden en *“dat begon meer en meer door te wegen naar het einde van de opleiding toe”*. Indien zij meer mogelijkheden zouden krijgen om **opdrachten uit te voeren binnen de thuiszorgdiensten**, zou dit gevoel al verminderd kunnen worden en zou er nog meer evolutie kunnen zijn in de ontwikkeling van de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Dit kan ook gaan om ruimere mogelijkheden dat enkel

leerwerkopdrachten. Hier zouden duidelijkere perspectieven voor moeten zijn, aangezien dit nu vaak moeilijk te realiseren was: *"En dan ja hebben we gewoon denk ik iets te veel vastgesteld hoe moeilijk het was om iemand bijvoorbeeld bij een team te krijgen om die rol als ambassadeur mee te nemen of om iemand mee te laten gaan met een verzorgende aan huis"*.

Zoals eerder aangegeven werden de **uitwisselingsmomenten tussen de thuiszorgmedewerkers en cultuursensitieve zorgambassadeurs** als zeer waardevol ervaren. De opleidingsverantwoordelijken waren van mening dat deze in de toekomst meer mogen georganiseerd worden.

De opleidingscoördinatoren gaven aan dat het ook nuttig zou zijn om **bezoeken** in de opleiding van de thuiszorgmedewerkers te integreren, bijvoorbeeld aan zelforganisaties. Hierdoor kunnen dan weer contacten gelegd worden die een meerwaarde kunnen vormen voor de thuiszorgdiensten.

5. Impactevaluatie

1. Methode

Voorgaande deel was een open analyse van de focusgroepen. We werkten hierbij vooral inductief om ruimte te geven aan wat we op voorhand niet bedacht hadden. Zo lopen we niet het gevaar een te nauwe interpretatie te geven aan het meten van de uitkomsten (Krlev, Bund & Mildenerger, 2014). Toch werkten we ook deductief, aangezien we vanuit de literatuur en samen met de stuurgroep op voorhand formuleerden 1) op welke verwachtingsdomeinen we verwachtten impact te hebben, en 2) langs welke wegen deze zouden gerealiseerd worden. Dit deel 5 wil dan ook een verslag geven van de impact-evaluatie.

Een impact-evaluatie kan op verschillende manieren vorm krijgen. Binnen het huidige project werd onder andere gekozen voor een performance monitoring (zie deel 4.1). Performance monitoring vertelt echter niets over waaraan deze uitkomsten toe te wijden zijn (Wauters, 2016). Daarom kozen we ook voor een striktere impactevaluatiemethode. Er werd expliciet niet gekozen voor een quasi-experimentele benadering, omwille van de steekproefgrootte en aard van het project waardoor werken met een experimentele en controlegroep niet mogelijk was. Het project werd geëvalueerd door middel van een case study design. Hierbij wordt gefocust op observaties bij de deelnemers. Om relaties te kunnen waarnemen werd gebruik gemaakt van congruence analysis. Deze methode identificeert verschillende theorieën die bijdragen tot de uitkomsten, ook wel hypothesen genoemd. Deze hypothesen vormen de theorie hoe een bepaalde interventie zou leiden tot de gewenste uitkomsten. Dit hoeft geen aaneengesloten ketting te zijn van acties en reacties, maar geeft een algemeen inzicht “hoe” de uitkomsten (onder meer) tot stand komen. De voordelen van deze congruence analysis is dat we hypothesen kunnen toetsen aan slechts enkele deelnemers. We kunnen hierdoor niet zeggen dat de mechanismen voor alle deelnemers werkten, maar weten wel dat dit voor sommigen gold (Wauters, 2016).

Deze congruence analysis vertrekt vanuit een “Realist evaluation”. Dit is een vorm van theory-based evaluation, zoals reeds beschreven in 1997 door Pawson en Tilley. Hierbij is het belangrijk te verduidelijken hoe bepaalde activiteiten bijdragen tot outcomes en impacts. De context wordt hierbij in kaart gebracht, aangezien niet alles overal en voor iedereen werkt. Dit zorgt ervoor dat beter begrepen kan worden waarom bepaalde programma’s wel of niet werkten. Zo kan er gekozen worden welk programma best gebruikt wordt in een lokale context. Een onderzoeksvraag voor realist evaluation houdt daarom volgende elementen in: “hoe en waarom werkt dit wel of niet, voor wie, in welke mate, in welke omstandigheden en over welke tijdspanne?”.

Realist evaluation bevindt zich tussen de filosofische stroming positivisme en constructivisme. Zo gaat het realisme ervan uit dat zowel het materiële als de sociale werelden echt zijn en ook gevolgen hebben. Hierdoor hebben ook sociale constructies gevolgen voor de werking van bepaalde programma’s. Ten tweede is elk onderzoek en observatie gevormd door het menselijk brein, waardoor er meerdere waarheden bestaan. Ten derde zijn alle sociale systemen open systemen. Elke geobserveerde uitkomst is dus het resultaat van interacties binnen en tussen systemen. Daarom zijn causale relaties ook niet altijd lineair en moeilijk toe te wijden aan bepaalde acties. Ook zijn er niet-observeerbare processen die hierbij een rol spelen (Westhorp, 2014).

Binnen deze impact analyse werden de hypothesen dan ook opgesteld via een Context-Mechanism-Outcome (CMO) framework (ook wel Theory of Change (ToC) genoemd) werd opgesteld. Op voorhand wordt dus een framework opgesteld over de mechanismen die naar alle waarschijnlijkheid zullen plaatsvinden, de context waarin ze zullen plaatsvinden en de outcomes die geobserveerd zullen kunnen worden indien de hypothese werkt zoals verwacht wordt. Nadien wordt deze Theory of Change getest en bijgesteld. Om de impact te kunnen meten, is het dus belangrijk zowel de mechanismen als de outcomes te bevragen. Indien er enkel data zou zijn over de outcomes, kunnen geen uitspraken gedaan worden over welke mechanismes voor deze outcomes gezorgd hebben en vice versa (Westhorp, 2014).

We houden rekening met drie niveaus van contextvoorwaarden:

1. Individuele: Individuele capaciteit bij sleutelactoren, zoals interesse, houding, mogelijkheden, geloofwaardigheid, ...
2. Exo: Institutionele setting: cultuur, leiderschap, ... binnen de deelnemende organisatie
3. Macro: Brede (infra-)structureel en zorgsysteem, zoals politieke steun, beschikbare fondsen enz.

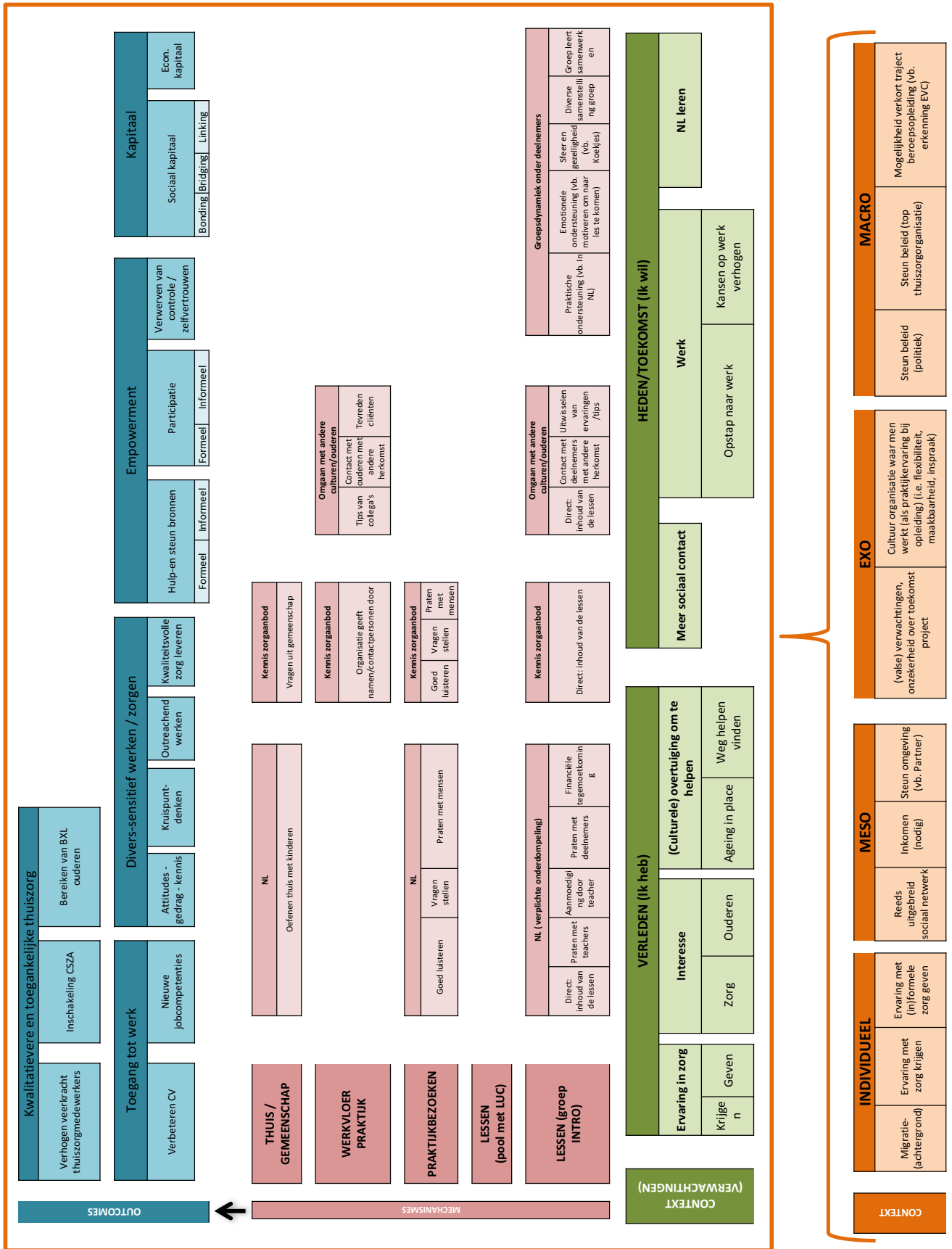
De outcomes vertellen iets over welke verandering beoogd werd met het project.

De mechanismes geven mogelijke verklaringen waarom het project tot een bepaalde verandering leidt en welke acties aan de basis lagen. De context geeft weer in welke omstandigheden het project werkt. Een eerste Theory of Change (ToC) werd eerst opgesteld vanuit de literatuur (vb. literatuur rond cultuursensitief werken, empowerment) en de tussentijdse interviews met de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Deze versie werd gevalideerd bij de projectcoördinatoren. Vanuit hun ervaring en inzichten werden nog nieuwe hypothesen toegevoegd. Zo werd de Theory of Change een combinatie van literatuur, input van de stakeholders en praktijkkennis. Deze tweede versie van de Theory of Change werd dan gevalideerd in de focusgroepen van september. De derde en finale versie werd nogmaals afgetoetst in de stuurgroep.

2. Theory of change

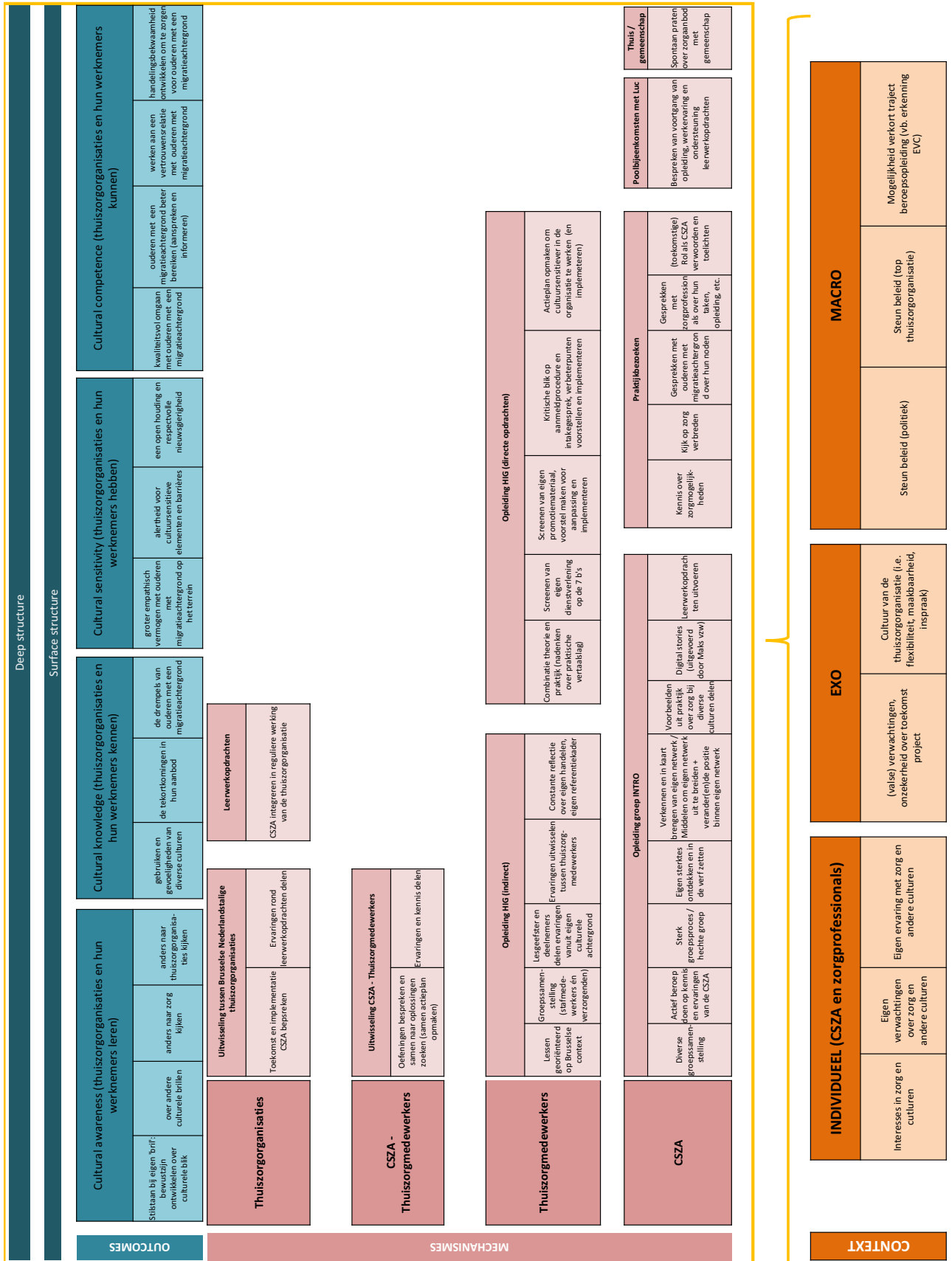
De Theory of Change geeft dus weer welke outcome verwacht wordt, welke mechanismen hiervoor nodig zijn, en welke context daarbij een rol speelt. Deze aanpak zorgt ervoor dat de connectie tussen de mechanismen en outcomes beter begrepen kunnen worden (Blamey en Mackenzie, 2007). Voor de impactevaluatie van dit project werkten we een algemene Theory of Change uit (zie figuur 1), zo konden we een brede blik op het project werpen. De stuurgroep besloot daarna te focussen op twee aspecten hiervan en hier een gedetailleerde Theory of Change voor te maken en te testen: 1) *“Hoe een opleiding leidt tot meer cultuursensitiever thuiszorgorganisaties”*, 2) *“Hoe werkplekleren leidt tot meer veerkachtige en outreachende thuiszorgorganisaties*. Deze twee Theories of Change zullen achtereenvolgens besproken worden.

Figuur 1. Algemene Theory of Change Innovatief wijk-zorgmodel op maat van een kwetsbare buurt



2.1 Cultuursensitiever werken

Figuur 2. ToC: "Hoe een opleiding leidt tot meer cultuursensitieve thuiszorgorganisaties"



1. Outcomes

De **outcomes** voor cultuursensitief werken zijn gebaseerd op Papadopoulos, Tilki en Taylor (1998). Zij ontleden cultuursensitiviteit a.d.h.v. vier soorten.

Het eerste is **cultural awareness**, waarbij de focus ligt op het reflecteren over eigen waarden en overtuigingen. Thuiszorgorganisaties en hun werknemers (die deelnamen aan de opleiding) stonden stil bij hun eigen bril, leerden over andere culturele brillen, leerden anders naar zorg kijken en leerden anders naar eigen thuiszorgorganisatie kijken.

Het tweede stadium is **cultural knowledge**. Thuiszorgorganisaties en hun werknemers (die deelnamen aan de opleiding) kregen meer kennis over diverse culturen, weten wat de tekortkomingen zijn in hun aanbod en kennen de drempels van ouderen met een migratieachtergrond.

Het derde stadium, **cultural sensitivity**, is de manier waarop thuiszorgmedewerkers naar ouderen kijken. Thuiszorgorganisaties en hun werknemers (die deelnamen aan de opleiding) hebben een groter empathisch vermogen om met ouderen met een migratieachtergrond om te gaan, hebben alertheid voor cultuursensitieve elementen en barrières en hebben een meer open houding en respectvolle nieuwsgierigheid.

Het vierde stadium, **cultural competence**, vereist de toepassing van de drie voorgaande stadia. Thuiszorgorganisaties en hun werknemers kunnen kwaliteitsvoller omgaan met ouderen met een migratieachtergrond, kunnen hen aanspreken en informeren, werken aan een vertrouwensrelatie en kunnen een handelingsbekwaamheid ontwikkelen om te zorgen voor ouderen met een migratieachtergrond.

In de literatuur rond cultuursensitiviteit wordt er ook de indeling gemaakt tussen 'surface structure' en 'deep structure' (Resnicow e.a., 2000). 'Surface structure' gaat over het aanpassen van de praktijk aan 'oppervlakkige' gedragsmatige en sociale kenmerken van de doelgroep (en hun specifieke cultuur), zoals taal, voeding, muziek of kledij. Voorbeelden van 'surface structure' zijn projecten waarbij een brochure wordt vertaald naar de taal van de doelgroep, diversere beelden in de brochure worden gebruikt, halal gerechten gekookt worden, etc. (Resnicow e.a., 2000; Hodge, Jackson, & Vaughn, 2010). 'Deep structure' gaat een stap verder. Deep structure betreft het includeren van bepaalde sociale, culturele, omgevings-, psychologische en historische kenmerken die het gedrag van de doelgroep beïnvloeden (Resnicow e.a., 2000; Mier e.a., 2010), in de ontwikkeling en bijsturing van het zorgaanbod, én de zorgorganisatie. Het zorgaanbod en hoe dat georganiseerd is, gaat zich dus aanpassen aan de doelgroep, niet omgekeerd.

Algemeen kan worden gezegd dat deze outcomes vooral gerealiseerd werden voor de werknemers die deelnamen aan de opleiding, maar is er weinig spill-over naar de andere collega's die niet deelnamen. Daarnaast blijven veel van de realisaties op surfacestructure zitten.

2. Mechanismes

Verschillende **mechanismen** dragen bij tot de uitkomsten die we met het project wilden bereiken. Niet al deze mechanismen speelden echter een even grote rol, maar waren wel van belang voor het cultuursensitief werken. Ze zijn gerangschikt op vier niveaus: 1) opleiding van de cultuursensitieve zorgambassadeurs, 2) opleiding van de thuiszorgmedewerkers, 3) de gezamenlijke opdrachten met cultuursensitieve zorgambassadeurs en thuiszorgmedewerkers samen, en 4) de bijeenkomsten met de leidinggevendenden van de thuiszorgorganisaties.

Eerst is er het niveau van de **cultuursensitieve zorgambassadeurs**. Hierbij speelde de opleiding van groepINTRO een belangrijke rol. De groep bestond uit deelnemers met diverse migratieachtergrond en met eerdere ervaringen of interesse in zorg, waardoor ze actief beroep konden doen op hun eigen kennis en ervaringen, konden stilstaan bij hun eigen normen en waarden en deze tegelijk in vraag stellen. Er werd gewerkt aan een sterk groepsproces en een veilige omgeving om te leren. De lesgevers deden actief beroep op de kennis en ervaringen van de deelnemers en zetten zo de eigen sterktes van de cultuursensitieve zorgambassadeurs in de verf. Hierdoor namen de deelnemers een open houding aan, om in dialoog te gaan met elkaar en samen naar oplossingen te zoeken. De deelnemers verkenden hun eigen netwerk en brachten dit in kaart tijdens de lessen. Ze leerden methodes om hun eigen netwerk uit te breiden en kregen door hun kennis en kunde vaak een andere positie in hun sociale netwerk. Zo kregen sommigen meer aanzien door de kennis die ze over het zorgaanbod kregen. In de lessen werden vaak praktijkvoorbeelden over zorg bij diverse culturen gedeeld. Er werd gewerkt met digital stories, waardoor een bredere kijk gebracht werd op de levensverhalen en motivaties van de deelnemers. Daarnaast waren er enkele specifieke leerwerkopdrachten. Deze zullen gedetailleerd beschreven worden bij de Theory of Change van werkplekleren. In kader van de opleiding werden een aantal **praktijkbezoeken** georganiseerd, wat bij velen de ogen openenden. Hierdoor kregen de cultuursensitieve zorgambassadeurs kennis over verschillende zorgmogelijkheden wat hun kijk op zorg deed verbreden. Ze kregen de kans om met ouderen met een migratieachtergrond te praten over hun noden en voerden ook gesprekken met thuiszorgmedewerkers over hun beroep. Ook lichten ze tijdens deze praktijkbezoeken hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur toe.

Bijkomstig waren er maandelijks '**poolbijeenkomsten**' onder aansturing van de projectverantwoordelijke. Deze werden door de deelnemers als cruciaal beschreven. Deze bijeenkomsten hadden als doel het groepsproces te versterken en leerondersteuning te voorzien. De voortgang van de opleiding werd er besproken, werkervaringen werden gedeeld en er was ondersteuning voor de leerwerkopdrachten. Sommigen gingen in hun **gemeenschap** spontaan aan de slag als zorgambassadeurs om andere ouderen en gezinnen te informeren over het zorgaanbod.

Op het tweede niveau bevinden zich de thuiszorgmedewerkers. De **thuiszorgmedewerkers** volgden een vijftal lessen van het HIG. Deze lessen waren georiënteerd op de Brusselse context. De groep bestond uit sectorverantwoordelijken en verzorgenden, deze verscheidenheid aan jobprofielen zorgde voor een interessante dynamiek. Al werd dit door sommige deelnemers ook als een belemmering aangehaald en stelden ze voor in de toekomst slechts enkele gezamenlijke dagdelen te organiseren. Zowel de lesgeefster als enkele deelnemers hadden een migratieachtergrond en haalden tijdens de lessen vaak voorbeelden aan vanuit hun cultuur. Dit zorgde voor een concrete

invulling van de leerstof. Heel wat ervaringen werden doorheen de opleiding uitgewisseld, wat er ook voor zorgde dat de deelnemers over hun eigen handelen gingen reflecteren. Daarnaast waren er een heel aantal concrete opdrachten, aangezien de opleiding ook een praktische vertaalslag had. Zo screenden de thuiszorgmedewerkers hun organisatie op toegankelijkheid met behulp van de 7 B's (bruikbaarheid, betrouwbaarheid, bekendheid, begrijpbaarheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid). Ze screenden hun eigen promotiemateriaal en maakten een voorstel voor aanpassing. In hoeverre dit nadien geïmplementeerd werd, verschilt naargelang de organisatie. De thuiszorgmedewerkers kregen de opdracht hun aanmeldingsprocedure en intakegesprek kritisch te bekijken. Dit had op verschillende deelnemers een grote impact, waardoor ze ook verbeterpunten opstelden. Ook maakten ze een plan om binnen de organisatie cultuursensitiever te werken, waarbij een thuiszorgorganisatie een plan tot referentiewerking ontwikkelde. Anderen gaven aan meer werk te willen maken van cultuursensitieve zorg.

Tussen de cultuursensitieve zorgambassadeurs en thuiszorgmedewerkers vond enkele malen **uitwisseling** plaats. Dit is het derde niveau. Dit was zeer belangrijk voor het delen van ervaringen en kennis. Ze bekeken samen hoe een 'zorgzame' buurt er zou moeten uitzien voor ouderen met een migratieachtergrond. Ook werden er samen oefeningen gemaakt en naar oplossingen gezocht om cultuursensitiever te werken. Verscheidene deelnemers gaven aan dat deze uitwisseling vaker georganiseerd mocht worden tijdens de opleiding.

Op het niveau van de **thuiszorgorganisaties** vond er uitwisseling plaats tussen de Brusselse Nederlandstalige thuiszorgorganisaties. Deze waren van belang voor de tussentijdse monitoring, bijsturing en verdere ontwikkeling van de toekomstperspectieven. Ook werden heel wat ervaringen rond de leerwerkopdrachten gedeeld, hierdoor zagen de deelnemers hoe de inbedding van de CSZA bij de verschillende organisaties verliep. Binnen het kader van de leerwerkopdrachten was het belangrijk dat de CSZA geïntegreerd werd in de reguliere werking van de thuiszorgorganisatie, zodat de CSZA een beter zicht kregen op het reilen en zeilen binnen een thuiszorgorganisatie.

3. Context

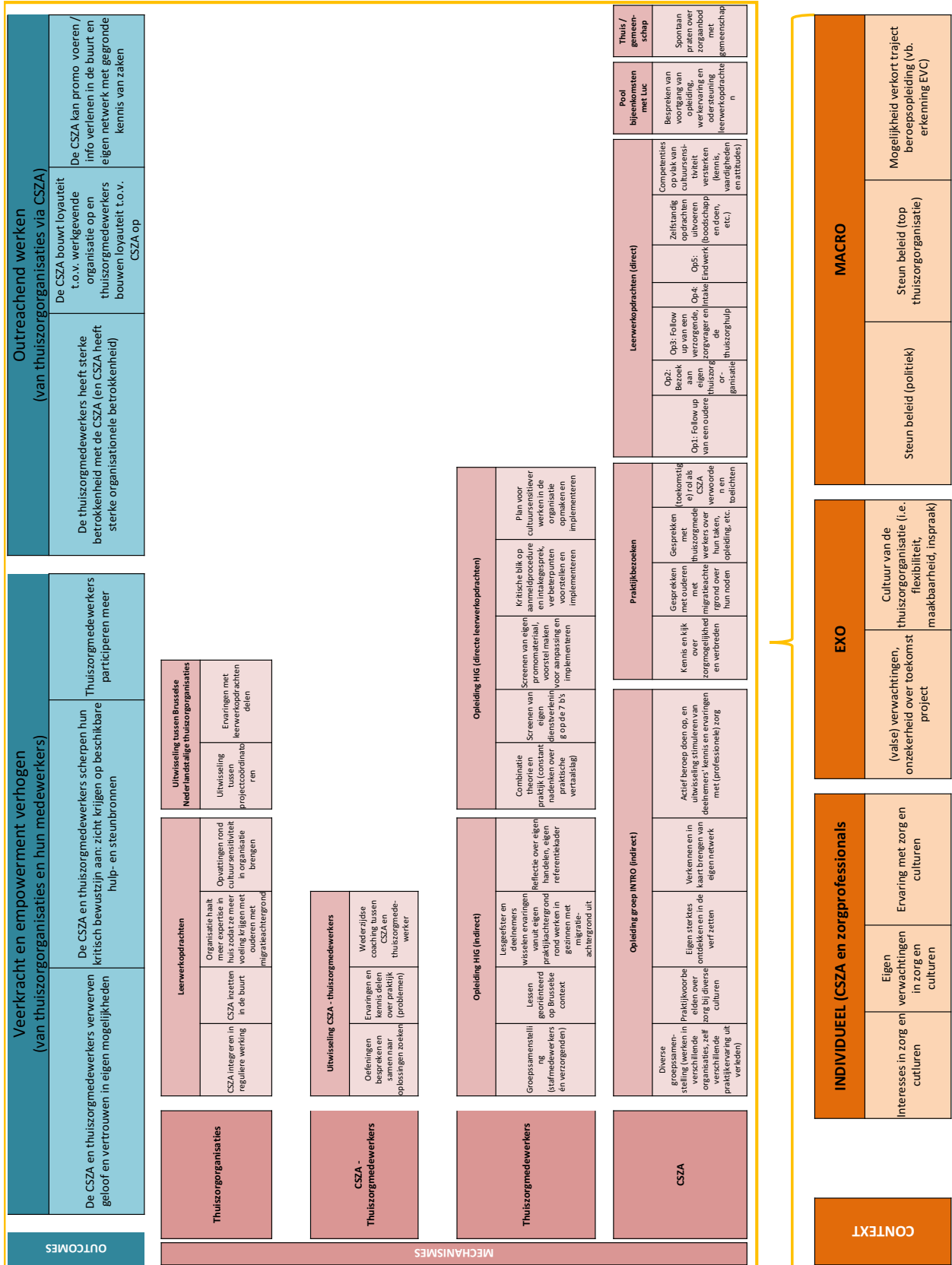
De **context** die van belang is om het cultuursensitief werken in thuiszorgorganisaties te bekomen speelt zich af op drie niveaus. Er is het **individuele** niveau van de deelnemers aan de opleiding (zowel de cultuursensitieve zorgambassadeur als de thuiszorgmedewerker). Hiervoor is als eerste het hebben van een interesse in zorg en in het culturele aspect van belang, aangezien dit ook de houding bepaalt die een deelnemer zal aannemen gedurende de opleiding. Ten tweede zijn er de eigen verwachtingen die men heeft over zorg en diverse culturen. Ten derde bepaalt de ervaring die iemand reeds heeft met zorg en culturen mee de context.

Op het tweede niveau bevindt zich het **exo**-niveau. Dit houdt de verwachtingen in die over het project bestaan, maar ook de onzekerheid over de toekomst van het project (e.g. zal ik hierna een job vinden?). Daarnaast heeft de context ook betrekking op de cultuur van de thuiszorgorganisatie. Deze kan flexibel en maakbaar zijn, met mogelijkheden tot inspraak of soms helemaal niet. Het **macroniveau** is het laatste niveau. Dit houdt de steun van het beleid op politiek vlak in, aangezien deze mee beslist wel acties mogelijk zijn. Ten tweede is er de steun van de thuiszorgorganisatie.

Deze steun geeft de draagkracht van het project weer en bepaalt welke acties je zal kunnen realiseren. Als laatste speelt ook de mogelijkheid tot een verkort traject van de beroepsopleiding een rol, waarbij bijvoorbeeld het erkennen van de elders verworven competenties belangrijk kan zijn. Deze macro-contextvariabelen zijn momenteel nog niet mogelijk/optimaal, maar werden door velen aangehaald als cruciaal. Moest er meer mogelijkheden gegeven worden vanuit beleid, of moes een verkort traject mogelijk zijn zouden de mechanismes sneller tot outcomes kunnen komen.

2.2 Veerkrachtige en outreachende thuiszorgorganisaties

Figuur 3. ToC: "Hoe werkpleklersen leidt tot meer veerkracht van thuiszorgmedewerkers en outreachend werken"



1. Outcomes

Ten eerste werd empowerment van zowel de cultuursensitieve zorgambassadeur als de thuiszorgmedewerker verhoogd. Volgens Tine Van Regenmortel (2009) zijn er drie belangrijke componenten bij empowerment: 1) het verwerven van controle, geloof en vertrouwen in hun eigen mogelijkheden, 2) het aanscherpen van een kritisch bewustzijn door meer zicht te krijgen op beschikbare hulp-en steunbronnen, 3) en participatie. Het doel van het project was om deze drie componenten te vergroten bij de thuiszorgorganisaties en hun medewerkers. Empowerment is volgens Van Regenmortel geen binaire variabele, maar een continue. Het gaat dus niet over het al dan niet hebben van empowerment, maar er zijn gradaties. Het is een continu versterkingsproces.

De tweede outcome is outreachend werken. Dit *“is meer dan alleen een kwestie van ‘eropaf’ gaan. Het veronderstelt een bepaalde grondhouding en specifieke vaardigheden van de sociale professional. Het uitgangspunt is dat professionals zelfverzekerd naar voren treden midden in de leefwereld van diegenen die ze willen bereiken.”* (Omlo, 2017, p.4). Een belangrijke component daarbij is betrokkenheid. Outreachend werken kan tot stand komen indien de cultuursensitieve zorgambassadeur een sterke organisationele betrokkenheid heeft, maar ook indien de thuiszorgmedewerker een sterke betrokkenheid heeft met de cultuursensitieve zorgambassadeur. Wanneer de cultuursensitieve zorgambassadeur loyaliteit opbouwt ten aanzien van de werkgever en omgekeerd, zal deze meer geneigd zijn promo te voeren en info te verlenen in de buurt en in zijn eigen netwerk.

2. Mechanismes

De **mechanismen** die bijdroegen tot succesvol werkplekleren zijn ook hier opgedeeld in vier niveaus. Op het niveau van de **cultuursensitieve zorgambassadeurs** zien we dat de opleiding van groepINTRO belangrijk was voor het stimuleren van werkplekleren. De diverse groepssamenstelling had een gunstig effect op het leerproces. Praktijkvoorbeelden over zorg bij diverse culturen werden aangehaald en de sterktes van de cultuursensitieve zorgambassadeurs werden in de verf gezet. Ze verkenden hun eigen netwerk en wisselden de verschillende kijken op zorg uit met de andere deelnemers. Belangrijk was dat er tijdens de lessen actief beroep werd gedaan op de kennis en ervaringen van de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Net zoals bij cultuursensitief werken waren ook hier de **praktijkbezoeken** van groot belang. De **leerwerkopdrachten** bestonden uit vijf opdrachten die een logische opbouw volgden. In de eerste opdracht kreeg de cultuursensitieve zorgambassadeur de taak een oudere persoon te observeren. Deze persoon moesten ze dan voorstellen, het netwerk in kaart brengen, de hulpvraag van de oudere formuleren en hierover reflecteren. Als tweede opdracht brachten ze een bezoek aan de thuiszorgorganisatie. Ze verzamelden informatie over deze organisatie en stelden deze tijdens de lessen voor. Vervolgens observeerden ze een verzorgende gedurende zijn/haar werk. Hiervan maakten ze achteraf een verslag. De vierde opdracht bestond uit een intakegesprek bijwonen en hierover reflecteren. De laatste opdracht was het eindwerk. Hiervoor woonden ze een teamvergadering bij en deden ze suggesties vanuit hun opleiding. Daarnaast brachten ze hun persoonlijk netwerk in kaart en reflecteerden ze over hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur. Het was zeer belangrijk dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs ook zelfstandig opdrachten uitvoerden om hun competenties op

vlak van cultuursensitiviteit te versterken, dit kon plaatsvinden in het kader van werkplekcleren. Tijdens de poolbijeenkomsten konden deze ervaringen opnieuw uitgewisseld worden.

Op het niveau van de **thuiszorgmedewerkers** was de opleiding van het HIG belangrijk om de cultuursensitieve zorgambassadeurs goed te kunnen coachen op de werkvloer. De kennis en vaardigheden die ze in de opleiding leerden, konden ze toepassen in de praktijk en gedurende het coachen. Dit gold ook voor de opdrachten die de thuiszorgmedewerkers uitvoerden.

Bij de **uitwisseling** tussen de cultuursensitieve zorgambassadeurs en de thuiszorgmedewerkers kon er wederzijdse coaching plaatsvinden, waardoor een wederkerig leerproces kon ontstaan. In sommige organisaties vond dit zeer sterk plaats, in anderen te weinig. Hierdoor was de begeleiding op de werkplek soms te beperkt. De inzet van het werkplekcleren voor de cultuursensitieve zorgambassadeur kon onvoldoende op de werkplek gerealiseerd worden, waardoor er ook weinig doorsijpeling was naar de volledige organisatie. In de kleinere thuiszorgorganisaties kwam dit werkplekcleren meer tot zijn recht. Indien de cultuursensitieve zorgambassadeur in de kern van de organisatie kon meewerken, optimaal op de werkplek begeleid, ondersteund en gecoacht werd door een thuiszorgmedewerker die ook de opleiding volgde, verliep dit zeer succesvol.

Het werkplekcleren had op het niveau van de thuiszorgorganisaties een invloed wanneer de cultuursensitieve zorgambassadeur voldoende geïntegreerd werd in de reguliere werking. Zo konden ze de cultuursensitieve zorgambassadeur inzetten in de buurt en meer expertise in huis halen om voeling te krijgen met ouderen met een migratieachtergrond. Op die manier kon ook de organisatie doordrongen worden met opvattingen rond cultuursensitiviteit. De uitwisseling tussen Brusselse Nederlandstalige thuiszorgorganisaties was daarom vooral belangrijk om de ervaringen met de leerwerkopdrachten tussen de thuiszorgdiensten te bespreken. Hierdoor leerden ze soms hoe het ook anders kon.

3. Context

Aangezien de context dezelfde is als voor cultuursensitief werken, zal deze hier niet opnieuw aangehaald worden maar verwijzen we naar het bovenstaande stuk.

6. Conclusie

Doorheen en op het einde van het project deelden de verschillende stakeholders hun ervaringen en meningen over het ESF-project in individuele interviews en focusgroepen. De (groeps)interviews waren opgebouwd aan de hand van vier onderzoeksvragen waarvan we de (opvallendste) antwoorden in deze conclusie kort samenvatten.

Ten eerste was er de vraag naar motivatie en reden om deel te nemen aan het project. Daarbij viel vooral de erkenning op dat de thuiszorgorganisaties deze groepen niet bereikten, maar ook de verbazing soms dat er voorheen nog (bijna) niets georganiseerd werd rond cultuursensitieve zorg. Er was een duidelijke nood én goesting bij de stakeholders om hierrond kennis, visie en acties te ontwikkelen. Pluspunten waren ook de mogelijkheid om te werken aan de draaglast en ondersteuning van verzorgenden en huishoudhulpen, de heldere projectopbouw en de samenwerking tussen innovatieve lokale organisaties en de 'grote, klassieke' thuiszorgorganisaties. Het feit dat het project vertrok vanuit een positieve visie op de werkzoekenden, vanuit een visie van elders verworven competenties kwam ook regelmatig terug als trigger om in het project te stappen.

Een tweede onderzoeksvraag peilde naar de ervaren impact van het project? Uit de vier focusgroepen bleek dat de meeste, om niet alle stakeholders te noemen, beargumenteerd antwoordden dat er na 1 jaar heel wat gerealiseerd en in gang gestoken was: 1) meer kennis (vb. zorgvoorbeelden uit andere culturen, Nederlandse taal) 2) veranderingen in attitude (vb. kritische ingesteldheid naar 'eigen bril', alertheid voor cultuurgevoelige elementen), 3) veranderingen in dagelijkse praktijk en gedrag (vb. werkbare tools, extra cliënten) en ook meer 4) sociaal kapitaal (vb. netwerkvorming tussen thuiszorgorganisaties, vriendschappen tussen cultuursensitieve zorgambassadeurs). Die meerwaarde bleek gerealiseerd te zijn op verschillende niveaus: zowel voor cultuursensitieve zorgambassadeurs, de deelnemers aan de opleiding voor thuiszorgmedewerkers, als voor de thuiszorgorganisaties.

De derde onderzoeksvraag wou daarna te weten komen welke concrete acties en mechanismes in het project deze impact of meerwaarde gecreëerd hebben. De belangrijkste krachten van het project daarbij waren: 1) de constant praktische reflex in de opleiding (vb. vele praktijkvoorbeelden, praktijkbezoeken, rollenspelen), 2) inspelen op de sterktes en verhalen van de lesgevers en deelnemers met een migratieachtergrond (als echte eyeopeners), 3) de connectie tussen opleiding en de werkvloer (hoewel die bij de opleiding cultuursensitieve zorgambassadeurs nog veel sterker had gemogen/gemoeten), 4) de samenwerking tussen thuiszorgorganisaties, en de verschillende niveaus binnen de organisatie en 5) de open en veilige leer- en experimenteeromgeving die het project en de projectleider bood.

Naast een aantal concrete tips om de opleidingen nog sterker te maken, vertelden de stakeholders tenslotte ook hoe het project kon verduurzaamd worden, welke toekomstpistes op tafel lagen en welke aanbevelingen ze daarbij hadden. De stakeholders waren op het moment van bevraging verschillende concrete pistes aan het uitwerken hoe de expertise vanuit het project en rond cultuursensitiviteit te integreren in de dagelijkse werking van de thuiszorgorganisaties (vb. via opleidingen personeel, uitbouw referentiewerking, aanpassing promomateriaal). Daarbij bleven er

wel een aantal vraagtekens nog hangen: wat met jobuitwegen voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs? Hoe kunnen we personeel flexibel voor enkele uren vrijstellen om effectief met cultuursensitiviteit bezig te zijn? Hoe kan de opleiding structureel erkend worden en leiden tot certificering?

Om de evaluatie te eindigen willen we zelf nog kritisch stil staan bij het project en enkele bedenkingen naar voren schuiven. De grootste impact van het project blijkt te zitten in de mind-shift richting cultuursensitief werken. Alle stakeholders zien daar toekomstmuziek in en plannen daar ook concrete acties rond. Vanuit de idee "eigenlijk moet iedereen binnen de thuiszorgorganisatie cultuursensitief werken" zal daar ook het sterkst op worden ingezet in de toekomst. Doorheen het project kunnen we echter stellen dat in de meeste organisaties de outcomes "cultural sensitive" vooral of zelfs enkel bereikt zijn bij de medewerkers die onmiddellijk betrokken waren in het project: (vb. door de 5daagse opleiding van de thuiszorgmedewerkers te volgen). Er was echter tijdens het project weinig spill-over naar andere collega's binnen de thuiszorgorganisatie.

Daarom dat empowerment en veerkracht vooral gegroeid is bij de deelnemers en minder bij de bredere thuiszorgorganisatie. Eén uitzondering daarop lijken we bij LDC Aksent terug te vinden die van in het begin van het project de cultuursensitieve zorgambassadeur opgenomen hebben als "volwaardige" collega binnen het team en de werking. Daar is de reikwijdte van de outcomes breder. Cruciale mechanismes daar waren een doorgronde en oprechte implementatie van het werkplekleren bij de thuiszorgorganisatie, en de kansen die de lerende kreeg om het geleerde uit de les ook in de concrete praktijk toe te passen.

Het tweede luik van de naam "cultuursensitieve zorgambassadeur" ligt nog moeilijker. Ook al lijken de meesten overtuigd van het belang van sleutelfiguren die ambassadeur zijn van de thuiszorgorganisatie in de gemeenschap, daar outreachend werken en die brugfunctie vervullen, zijn er daar toch veel minder (al dan niet concrete) plannen hoe dat te integreren in de dagelijkse werking. Die vraag is ongetwijfeld ook veel moeilijker om te beantwoorden, maar wordt daarom misschien ook iets makkelijker aan de kant geschoven en eerder de kant gekozen van de 'quick-wins' (i.e. personeel opleiden rond cultuursensitiviteit). Hoewel laatstgenoemde zeker ook zijn meerwaarde heeft, zal enkel inzetten op de versterking van de culturele competenties van personeel niet leiden naar een grotere toegankelijkheid van de zorg voor gezinnen met een migratieachtergrond. Nodig? Ja. Voldoende? Nee.

Hoewel de ambitie van het project verregaand was, wordt momenteel vooralsnog enkel surface structure gerealiseerd. De reeds gerealiseerde outcomes binnen het eenjarige project werden sowieso reeds als zeer waardevol ervaren. Maar vele realisaties gingen over "oppervlakkige" kenmerken zoals: anders koken, ander beeld- en promomateriaal, etc (i.e. surface). Een eerste stap in de richting. Eén van de grote uitdagingen zal echter net liggen in die deep structure, of hoe de thuiszorg echt zo kan ge(her)organiseerd worden dat die werkelijk aansluiting vindt bij de noden van kwetsbare Brusselaars in superdiverse wijken?

Referentielijst

- Blamey, A., & Mackenzie, M. (2007). Theories of Change and Realistic Evaluation: peas in a pod or apples and oranges? *SAGE Publications*, 13(4), 439-455.
- Bosswick, W., & Heckmann, F. (2006). *Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities*. *European Forum for Migrants Studies*. Bamberg: University of Bamberg.
- Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid. (2017). *De Brusselse arbeidsmarkt: Statistische gegevens - Activiteitsgraad, werkgelegenheidsgraad en werkloosheidsgraad*. Brussel: Actiris.
- Brusselse Welzijns en GezondheidsRaad. (2012). *Bruggenbouwers. Werken aan toegankelijkheid*. Brussel: Brusselse Welzijns en GezondheidsRaad.
- De Donder, L., Smetcoren, A.-S., Buffel, T., & Bayetmur, E. (2014). *Rol van sleutelfiguren en zelforganisaties op vlak van welzijn: aanpak, meerwaarde en ondersteuningsnaden*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.
- De Donder, L., Verté, E., Teugels, H., Glorieux, M., Bernard, M., Vanmechelen, O., Smetcoren, A.S., Persyn, P., & Verté, D. (2013). *Rapport van de programmatiestudie in Brussel*. Zelzate: University Press.
- Declercq, A., Hermans, K., & Van den Bosch, D. (2012). *Zorg voor welzijn: oude vragen en nieuwe antwoorden*. Leuven: Acco.
- Hodge, D. R., Jackson, K. F., & Vaughn, M. G. (2010). Culturally sensitive interventions for health related behaviors among Latino youth: A meta-analytic review. *Children and Youth Services Review*, 32(10), 1331-1337.
- Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg. (2014). *De Brusselse oudere*. Geraadpleegd op 17 oktober 2017, op <http://www.woonzorgbrussel.be/brusselse-oudere>.
- Kieman, K. (2007). Changing European Families: Trends and Issues. In J. Scott, J. Treas, & M. Richards (Eds.), *The Blackwell Companion to the Sociology of Families* (pp. 17-33). Malden, MA, USA: Blackwell Publishing Ltd.
- Krlev, G., Bund, E. Mildenerger, G. (2014) Measuring What Matters—Indicators of Social Innovativeness on the National Level. *Information Systems Management*, 31(3), 200- 224.
- Mier, N., Ory, M. G., & Medina, A. A. (2010). Anatomy of Culturally Sensitive Interventions Promoting Nutrition and Exercise in Hispanics: A Critical Examination of Existing Literature. *Health Promotion Practice*, 11(4), 541-554.
- Omlo, J. (2017). *WAT WERKT BIJ Outreachend werken: Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams*. Movisie.

Papadopoulos, I., Tilki, M., & Taylor, G. (1998). *Transcultural Care: A guide for Health Care Professionals*. Wilts: Quay Books.

Resnicow, K., Soler, R., Braithwaite, R. L., Ahluwalia, J. S., & Butler, J. (2000). Cultural sensitivity in substance use prevention. *Journal of Community Psychology*, 28(3), 271–290.

RVA (2017). Doorstromingsprogramma's. Geraadpleegd op <http://www.rva.be/nl/documentatie/infoblad/t10>, op 9 februari 2018.

Smetcoren, A.-S., Massart, E., Demuyne, K., De Donder, L., Struelens, L., Vanmechelen, O., e.a. (2017). *Entour-Age Noord. Inspirerend en innovatief werken en wonen*. Brussel: EVA vzw.

Talloon, D. (2007). *Zorg voor allochtone ouderen*. Mechelen: Kluwer.

Van Hees, S. (2010). *De maatschappelijke waarde van allochtone vrijwilligersorganisaties*. Amsterdam: ACB Kenniscentrum.

Van Regenmortel, T., (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 22–42.

Vanmechelen, O., Verté, D., Teugels, H., Buffel, T., De Donder, L., Glorieux, M., ... Verté, E. (2012). *Zorgnoden en - behoeften: de kijk van de Brusselaar. Analyse van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van de Brusselse woonzorg*. Brussel: Gillis Printing Company.

Wauters, B. (2016). *Toolkit for supporting social innovation with the european social and investment funds*. ESF Agentschap Vlaanderen vzw.

Westdorp, G. (2014). *Realist impact evaluation: An introduction*. London: Overseas Development Institute.