

Departement sociaal werk Geel

Bachelor in het sociaal werk

Maatschappelijk werk



Bruggen bouwen voor Genkse Turkse
seniorenvrouwen

CAMPUS

Geel



Selma Yaylagul

Academiejaar 2012-2013

VOORWOORD

De sneltrein, waar ik vier jaar geleden opstapte, was er eentje waarvan ik niet kon inschatten hoe en waar het zou stoppen. Het was zelfs niet zeker of ik het juiste ticket had gekocht en op de juiste trein sprong. Ik stortte mijzelf in een avontuur, samen met mensen die ik nauwelijks of niet kende. Sommige reisgenoten stapten uit tijdens de tussenstops en anderen trokken aan de noodrem. Er stapten echter ook nieuwe passagiers op dezelfde trein. Diegenen waarmee ik samen reisde, zorgden voor een rijkdom aan ervaringen. Ieder van hen had invloed op mijn persoon, invloed op mijn leerproces, invloed op mijn draagkracht en draaglast. Hoe korter ik bij de eindbestemming kwam, hoe krachtiger ik werd en hoe gezegender ik mij voelde. Hoe harder de trein reed, des te groter mijn rugzak werd. In dit traject is mijn bagage dikwijls mijn houvast geweest. Sommige spullen gooide ik overboord, sommige dingen gebruikte ik en andere zaken borg ik terug op. De ervaringen die ik opdeed in deze sneltrein neemt niemand mij meer af en ik zal ze koesteren voor de rest van mijn leven. Hoe zwaar de trip ook geweest is, de eindbestemming is in zicht...

'Achter iedere sterke man, staat een sterke vrouw', zegt men. Ik kan volmondig zeggen dat ook mannen sterk achter hun vrouw kunnen staan. Mijn partner zorgde voor een stevig platform gedurende de jaren. Hoe zwaarder het traject voor mij werd, hoe harder hij zich inzette om een treinbegeleider op maat te zijn. Zonder hem en zijn ondersteuning zou ik niet staan waar ik nu sta. In al die jaren zijn er aan mij ook veel zaken voorbijgegaan. Onze dochter, die intussen vijf jaar is geworden, moest mij door het aanhoudende tempo dikwijls loslaten. Zij heeft de afgelopen vier jaar geleerd wat geduld en zelfstandigheid wil zeggen. De betekenis van de woorden 'geen tijd', zijn haar met de paplepel ingegeven. Mijn bijzondere dank gaat dan ook uit naar mijn gezin... een veilige thuishaven, waar warmte en liefde centraal staan.

Als werkende student is het niet eenvoudig geweest om het studeren te combineren met het huishouden, mijn gezin en mijn job. Mijn werkgever, mijn diensthoofd en mijn collega's verdienen ook een bijzonder woord van dank. Zij zijn diegenen die ervoor zorgden dat ik flexibel kon blijven in de nogal wisselende sporen van dit traject.

Mijn ouders wisten, ondanks hun groter wordende zorgvragen, mij blijvend te ondersteunen en motiveren. Vanaf de zijlijn wisten zij mij altijd te troosten en te stimuleren om vol te houden. Mijn respect voor hen is met de jaren nog meer gegroeid.

Het vertrouwen dat ik kreeg op mijn stageplaatsen om te experimenteren, bij te leren en te groeien als maatschappelijk werker, droeg bij tot mijn persoonlijke en professionele ontwikkeling. De vele bemoedigende en positieve woorden van Marc Indestege, mijn stagebegeleider bij het OCMW van Genk, zorgden voor het blijven geloven in mijzelf. Onder andere de Turkse seniorenvrouwen en Öznur Yigit, die ik leerde kennen in het kader van mijn project, droegen bij om te blijven geloven in de kracht van mensen.

Daniël Janssens, mijn bachelorproefcoach, wist mij op zijn manier te enthousiasmeren, te inspireren en te begeleiden naar de laatste halte van deze trip.

Ik wil iedereen - vrienden, familie, kennissen, docenten, medestudenten, ... - welgemeend bedanken voor de houvast die zij geboden hebben. De vermoeiende reis werd zoveel draaglijker met mensen om mij heen die mij steunden.

Aan iedereen die mijn pad nog gaat kruisen: Droom het! Wens het! Realiseer het! En blijf geloven in jouw eigen sterktes, jouw innerlijke krachten...het loont de moeite.

SAMENVATTING

De groep ouderen in onze samenleving groeit met de jaren. De vergrijzing zorgt er onder andere voor dat senioren hun tijd op een andere manier gaan en willen invullen. Zo biedt een dienstencentrum heel wat mogelijkheden voor ontmoeting, ontplooiing en zelfstandigheid. Maar wat doet men met Turkse senioren die hun tijd op deze manier niet kunnen invullen door drempels waartegen zij aanlopen? Welke inspanningen dienen er geleverd te worden, opdat ook deze kwetsbare groep gelijke kansen krijgt voor het verhogen van hun welzijn?

De noden en behoeften van Turkse seniorenvrouwen om te kunnen participeren in het aanbod van het Dienstencentrum De Steymer in Genk, worden in dit project duidelijker. Het zijn echter geen nieuwigheden, reeds jaren is hier grootschalig onderzoek naar gedaan. Er zijn onder andere barrières op het vlak van taal, religie, cultuur en financiën. Ondanks de vele inspanningen geleverd door het OCMW van Genk, blijft de duurzaamheid van participatie in het aanbod uit. De organisatie stelt zich de vraag hoe dit komt en wat er dient te gebeuren om ook deze groep mensen de nodige aandacht te schenken.

Dit project biedt hier enkele antwoorden op en nodigt uit om verder te werken aan het bouwen van bruggen voor Genkse Turkse seniorenvrouwen.

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
INHOUDSTAFEL	5
INLEIDING	7
1 PROJECTPLAN	8
1.1 Projectgegevens	8
1.1.1 De opdrachtgever	8
1.1.2 Thema	8
1.1.2.1 Het ontstaan van het project	9
1.1.2.2 Maatschappelijke relevantie	10
1.1.3 Projectverantwoordelijke en stuurgroep	10
1.1.4 Periode van het project	11
1.2 Analyse	11
1.2.1 Subjectieve analyse	11
1.2.1.1 Subjectieve analyse op microniveau	11
1.2.1.2 Subjectieve analyse op mesoniveau	16
1.2.1.3 Subjectieve analyse op macroniveau	17
1.2.1.4 Besluit	18
1.2.2 Objectieve analyse	18
1.2.2.1 Integratiedecreet Vlaams Parlement	19
1.2.2.2 Missie OCMW Genk	19
1.2.2.3 Visie OCMW Genk	20
1.2.2.4 Lokale dienstencentra Genk	20
1.2.2.5 Onderzoek naar noden en behoeften van allochtone ouderen in Vlaanderen	20
1.2.2.6 Besluit	22
1.2.2.7 Praktijkvoorbeeld	22
1.2.2.8 TOPOI-model	23
1.2.3 Positieanalyse	26
1.2.3.1 Netwerking	26
1.3 Projectplanning	27
1.3.1 Doelgroep	27
1.3.1.1 Visie	28
1.3.2 Doelstellingen	28
1.3.2.1 Strategische doelstelling 1	28
1.3.2.2 Strategische doelstelling 2	29
1.3.2.3 Strategische doelstelling 3	30
1.3.3 Middelen	30
1.3.4 Evaluatie en communicatie	30
2 PROJECTRAPPORT	31
2.1 Een moeizame zoektocht	31
2.2 Projectgegevens	32
2.3 Evaluatie van de doelstellingen	33
2.3.1 Strategische doelstelling 1	33
2.3.1.1 De methodieken	33
2.3.1.2 De resultaten op microniveau	36
2.3.1.3 De resultaten op mesoniveau	37
2.3.1.4 De resultaten op macroniveau	38
2.3.1.5 Kritische succesfactoren	38
2.3.1.6 Voorlopige conclusies	41
2.3.2 Strategische doelstelling 2	41
2.3.2.1 De methodiek	41
2.3.2.2 De resultaten op microniveau	42
2.3.2.3 De resultaten op mesoniveau	42
2.3.2.4 De resultaten op macroniveau	42
2.3.2.5 Overgemaakte beleidsaanbevelingen	43
2.3.2.6 Kritische succesfactoren	44

2.3.2.7	Voorlopige conclusies	45
2.3.3	Strategische doelstelling 3	45
2.3.3.1	De methodiek	45
2.3.3.2	De resultaten op microniveau	45
2.3.3.3	De resultaten op mesoniveau	45
2.3.3.4	De resultaten op macroniveau	46
2.3.3.5	Kritische succesfactoren.....	46
2.3.3.6	Voorlopige conclusies	46
2.4	Projectevaluatie	46
2.5	Procesevaluatie.....	48
BESLUIT	50
LITERATUURLIJST	51

INLEIDING

Genkse Turkse senioren hebben dezelfde noden en behoeften als senioren van iedere andere origine. Toch ervaren zij een aantal moeilijkheden om hun weg naar dienstverlening en aanbod van activiteiten van een dienstencentrum te vinden. Het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal en gebrek aan kennis over de bestaande dienstverlening zijn één van de meest voorkomende barrières voor participatie. Het beleid en de medewerkers van het Dienstencentrum De Steymer in Genk hebben in het verleden reeds inspanningen geleverd om extra toegankelijkheid te creëren voor deze doelgroep. Toch blijven sommige wederzijdse onbekendheden in combinatie met allerlei andere factoren ervoor zorgen dat zij niet blijvend participeren in het aanbod.

Deze bachelorproef kwam tot stand door te oefenen in projectmatig werken rond het bruggen bouwen voor Genkse Turkse seniorenvrouwen. Om een project op te starten is het noodzakelijk te vertrekken vanuit een praktijkvraagstuk. Het OCMW van Genk stelt zich de vraag hoe het komt dat Turkse senioren niet tot weinig participeren in het aanbod van hun dienstencentra. Om te komen tot een antwoord op deze vraag dienen er verscheidene stappen ondernomen te worden.

Om te beginnen werd een projectplan opgemaakt, waarin alle nodige ingrediënten worden opgenomen om te komen tot beoogde resultaten.

Het eerste gedeelte van deze proef omschrijft alle componenten van het plan van aanpak. Als eerste lezen jullie de projectgegevens. Met deze gegevens tracht ik als projectdrager een zo duidelijk mogelijk beeld weer te geven over onder andere het OCMW van Genk als opdrachtgever, het thema waarover dit project handelt, de maatschappelijke relevantie en diegenen waarmee werd nagedacht over het plan en de uitvoering.

Een plan van aanpak opstellen, alvorens een grondige analyse te maken op verscheidene domeinen, zou een sprong in het duister worden. Het gedeelte van de analyses heeft daarom betrekking op ervaringen en subjectieve belevingen van verscheidene betrokkenen. De literatuurstudie in de objectieve analyse vult de fasen van de analyses aan. Het luik van de positieanalyse handelt over de posities waarin verscheidene personen en organisaties betrokken zijn.

Vervolgens staat in de projectplanning omschreven welke doelstellingen beoogd worden en hoe deze resultaten dienen behaald te worden. Tot slot wordt er een timing en de nodige middelen weergegeven voor het aanpakken van dit plan.

In het tweede gedeelte van deze bachelorproef, leest u een volledig rapport over de uitvoering van het plan. Als eerste neem ik een hoofdstuk op waarin u kunt lezen dat de zoektocht naar een geschikt thema geen evidente opdracht bleek te zijn. Vervolgens omschrijft dit rapport de evaluaties van de doelstellingen die vooropgesteld werden. Een procedure gaat altijd gepaard met een proces. De ontwikkelingen die ik als projectdrager doorliep bij het opstellen en evalueren van dit project, kunt u lezen in het hoofdstuk van de procesevaluatie. Tot slot blik ik terug op dit projectmatig werkstuk om dan af te sluiten met een algemene conclusie.

1 PROJECTPLAN

Een projectplan vormt de basis van het projectmatig werken en biedt structuur aan het totaalpakket. Dit plan van aanpak bevat de projectgegevens, de analyses en de projectplanning.

1.1 Projectgegevens

Hieronder wordt de informatie over het project beschreven. Als eerste schetst het de opdrachtgever, daaropvolgend bespreekt het het thema van dit project en waarom dit maatschappelijk relevant is. Daarnaast geeft het de profielschets van de projectverantwoordelijke en de medewerkers weer, gevolgd door de duur van het project.

1.1.1 De opdrachtgever

De opdrachtgever van dit project is het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) in Genk. De sociale dienst van het OCMW en het Dienstencentrum De Steymer zijn de belangrijkste diensten waarmee ik zal samenwerken om dit project te realiseren. De teams van de sociale dienst zijn gehuisvest op twee locaties. Enerzijds is er het Wijkcentrum Centrum in de Hoogstraat 86, anderzijds is er het Wijkcentrum Noord in de Onderwijslaan 91. Dienstencentrum De Steymer is gelokaliseerd in de André Dumontlaan 129 bus 2.

1.1.2 Thema

Na meerdere overlegmomenten tussen de projectdrager en de opdrachtgever is er beslist om projectmatig te werken rond het toeleiden van cliënten van de sociale dienst naar een gezondheidssessie die georganiseerd zal worden op 15 april 2013 voor Genkse Turkse seniorenvrouwen vanaf de leeftijd van zestig jaar.

Het OCMW ondervindt dat er weinig tot geen mensen van Turkse origine gebruik maken van het aanbod van hun dienstencentra, ondanks een brede waaier aan diensten voor ouderen. Zij stelt zich daarbij de vraag hoe dit komt. Uit contacten met een aantal Turkse mensen blijkt echter dat er wel nood is aan deelname. Zij geven aan dat er een aantal drempels zijn die zij moeilijk of niet weten te overbruggen om gebruik te maken van het bestaand aanbod. Deze drempels komen later uitgebreid aan bod.

Om een beeld te geven van wat er zich momenteel afspeelt in de wereld van een Turkse OCMW cliënte met betrekking tot deelname aan activiteiten in het dienstencentrum beschrijf ik kort haar huidige situatie.

Cliënte sociale dienst OCMW van Turkse origine getuigt tijdens een huisbezoek:

'Ik ben 68 jaar, zorgbehoevend, en kan niet rekenen op de hulp van mijn kinderen. Als alleenstaande is het niet gemakkelijk om de dagdagelijkse taken zonder professionele hulp rond te krijgen. Daarom doe ik beroep op de sociale thuisverpleegster en de maatschappelijk assistent van het OCMW. Zij helpen mij met de administratie en praktische regelingen betreffende mijn zorgvragen. De communicatie verloopt soms niet gemakkelijk. Met het weinige Nederlands dat ik spreek probeer ik echter mijn plan te trekken. Voor de moeilijkere materie doe ik beroep op de hulp van de Nederlands sprekende kapster en de winkelier in de buurt. Zij kunnen mij helpen met het begrijpen van brieven die ik ontvang van officiële instanties.

Vaak ben ik eenzaam. In Turkije had ik zelf een uitgebreid sociaal netwerk, maakte ik regelmatig een uitstapje met vriendinnen en familie. In België valt me dit moeilijk. Ik zou graag deelnemen aan activiteiten om op die manier in contact te komen met anderen. Een dienstencentrum biedt daarin veel mogelijkheden, maar daar voel ik mij ook geïsoleerd. De mensen van Belgische afkomst kennen en ontmoeten elkaar daar. Ik heb geprobeerd mij aan te sluiten bij de rest, maar het lukte mij niet om met hen in het Nederlands te communiceren. Voor mij zou het leuk zijn om ook ouderen van Turkse origine te ontmoeten in het dienstencentrum, maar ik heb daar geen Turkse mensen gezien. Ik stel me de vraag: waar zitten al die Turkse ouderen?’

Deze vrouw laat horen dat ze zich geïsoleerd voelt in haar thuissituatie. Door onder andere de taalbarrière vindt zij geen aansluiting in het bestaand aanbod van de dienstencentra in Genk. Zij heeft meerdere pogingen ondernomen om contacten te leggen met de autochtone groep senioren in het dienstencentrum, maar slaagde hier niet in. Het is voor deze cliënte belangrijk om een sociaal netwerk op te bouwen, een bezigheid in te lassen in haar dagelijks leven, haar in contact te brengen met zowel autochtone senioren als met mensen van dezelfde etnisch-culturele achtergrond.

Zowel het dienstencentrum, als de maatschappelijk werkers van het OCMW ervaren nochtans dat deze doelgroep niet aansluit bij het bestaand aanbod. Bovendien getuigt deze vrouw dat ze wel wil, maar niet kan. Welke structuren zorgen ervoor dat de Turkse senioren niet zichtbaar zijn in het gebruik van een dienstencentrum? Welke rol kan ik daarin spelen? Wat kan ik met mijn project realiseren opdat de Turkse zestigplussers binnen het cliëntenbestand actief worden betrokken bij de dienstverlening van het dienstencentrum? Één van de uitdagingen bestaat er dus in om deze vrouw, alsook meerdere OCMW-clieñten, toe te leiden naar het dienstencentrum en de continuïteit te garanderen.

Een andere Turkse OCMW-clieñte antwoordt het volgende op de vraag of zij weet waarvoor een Dienstencentrum dient:

‘Een Dienstencentrum? Daar heb ik nog nooit iets over gehoord. Wat is dat?’

Om er voor te zorgen dat personen met Turkse afkomst gebruik maken van dienstencentra, is het belangrijk dat potentiële gebruikers geïnformeerd worden over deze dienstverlening. Bij beide cases wordt het duidelijk dat wederzijds onbegrip over het bestaan en gebruik van een dienstencentrum ervoor zorgt dat beide partijen niet of weinig tot hun recht komen.

Het OCMW van Genk werkt op maat van zijn cliënten, dit is af te leiden uit hun missie- en visietekst. Als een organisatie op maat werkt, dan wil dit ook zeggen dat zij rekening houdt met de diversiteit van zijn cliënten. Er zijn enerzijds verschillen in noden en behoeften van de cliënten, anderzijds zijn er ook individuele verschillen tussen mensen. De ene cliënt is de andere niet. Hoe kijken de cliënten naar het gebruik en aanbod van het dienstencentrum? Welke verwachtingen hebben zij van de organisatie, het personeel, de activiteiten, het aanbod? Verschillen en misverstanden die hieruit kunnen voortkomen is één, ermee omgaan is een volgende uitdaging.

1.1.2.1 Het ontstaan van het project

Een tweetal weken voor de start van mijn stage vertelde mijn stagebegeleider, Marc Indestege, tijdens een gesprek met de animatrice van het Dienstencentrum De Steymer (Rosaria), dat hij een stagiaire van Turkse afkomst zou begeleiden. Rosaria zag hierin mogelijkheden om mij te betrekken in een activiteit die zij wilde organiseren voor Turkse seniorenvrouwen. Door het feit dat ik zelf de Turkse taal beheers, gewoonten en gebruiken van deze mensen ken, kan ik een meerwaarde betekenen voor het organiseren van de activiteit en het aantrekken van deze Turkse vrouwen.

Een aantal weken later ontmoette ik Rosaria, we praatten over haar verwachtingen en de rol die ik daarin zou kunnen spelen. De bedoeling is een infonamiddag te organiseren rond een gezondheidsthema. Binnen de sociale dienst zijn er veel mensen met gezondheidsproblemen. Daarom leek het mij interessant om een groep Turkse vrouwen samen te brengen en een toelichting te organiseren waarin een diëtiste informeert over diabetes type 2. Deze vorm van suikerziekte komt het meeste voor bij de Turkse populatie en het aantal stijgt met de jaren. Met de cliënte van Turkse origine in mijn achterhoofd stelde ik voor om ons te richten op de personen die in begeleiding zijn bij de sociale dienst van het OCMW. Op die manier zou ik vanuit mijn positie van Turkse stagiaire als brugfunctie kunnen dienen. Het opzet is niet enkel en alleen ervoor zorgen dat deze Turkse vrouwen deelnemen aan deze activiteit, maar ook om voor continuïteit te zorgen. Hen laten kennis maken met het dienstencentrum en hen informeren over deze dienstverlening is, naast het doorbreken van hun isolement, een andere uitdaging.

1.1.2.2 Maatschappelijke relevantie

Het werken rond dit thema raakt meerdere aspecten in onze samenleving. De maatschappij vergrijst. Naast de positieve aspecten van het verouderen, zijn er ook moeilijkheden waarmee senioren te kampen hebben. Allochtoon of autochtoon, de beleving van het ouder worden in onze maatschappij heeft voor iedereen een andere betekenis. Sommigen ervaren weinig tot geen problemen in het verouderingsproces, anderen kampen met diverse problematieken.

De eerste generatie Turken behoort momenteel ook tot onze groep van ouderen. Hun verhaal heeft veel gelijkenissen met de autochtone senioren, maar toch zijn er specifieke noden en behoeften die voortvloeien uit onder andere hun migratieverleden. Naast de taalbarrière weten de Turkse vrouwen ook te weinig over de bestaande dienstverleningen. Ze hebben te weinig of geen kennis van het aanbod van een dienstencentrum om hun vrije tijd zinvol en kwaliteitsvol in te vullen.

Voor deze kwetsbare groep is het belangrijk om ervoor te zorgen dat zij participeren, dat zij uit hun isolement gehaald worden. Daarnaast is het van belang om deze mensen actief te betrekken en te emanciperen. Door hen te informeren en voorlichting te geven over allerhande maatschappelijke (gezondheids)thema's, door hen te informeren over het aanbod van dienstencentra, werkt dit project ondersteunend en empowerend.

Een ander aspect dat in onze maatschappij veelvuldig voortkomt en belangrijk is, is gezondheid. Ongeveer 1 op 20 Belgen lijdt aan diabetes waarvan 95% aan diabetes type 2. Volgens de Vlaamse Diabetesvereniging (VDV) komen er jaarlijks 2.070 nieuwe type 1 en 23.500 nieuwe type 2 diabetespatiënten bij. Diabetes type 2 is nochtans, mits een gezonde levensstijl, vaak te voorkomen. Diabetes komt het meest voor bij Turkse vrouwen. 18,7% van de Turkse vrouwen lijdt aan diabetes. In vergelijking met Belgische vrouwen (4,3%) is dit meer dan het viervoud. De cijfers vertellen mij dus dat er nood is aan educatie en voorlichting rond diabetes bij Turkse vrouwen. (VDV, 2012)

1.1.3 Projectverantwoordelijke en stuurgroep

De projectleider is Selma Yaylagul, studente van de Thomas More Kempen Hogeschool in Geel. Zij draagt de verantwoordelijkheid met betrekking tot het uitschrijven van het projectplan- en rapport. Hierin wordt zij bijgestaan door Marc Indestege, maatschappelijk werker van het OCMW van Genk. Tijdens de stage van de projectverantwoordelijke wordt het plan geïmplementeerd, geëvalueerd en eventueel bijgestuurd.

Docent Daniël Janssens neemt vanuit de school de ondersteunende rol op bij het omzetten van de projectmethodiek naar de praktijk.

Voor de samenstelling van de stuurgroep is er gekozen om samen te werken met:

- Rosaria, animatrice van het Dienstencentrum De Steymer,
- Öznur Yigit, klankbord van de Turkse vrouwenvereniging Özlem in Genk,
- Lütfiye Özdemir, 73-jarig lid van de Turkse vrouwenvereniging Özlem,
- Marc Indestege, maatschappelijk assistent sociale dienst OCMW Genk,
- Selma Yaylagul, studente Thomas More Hogeschool Geel.

1.1.4 Periode van het project

Het volledige project is gespreid over een termijn van negen maanden. Het projectplan start in september 2012 en wordt uiterlijk 3 maart 2013 ingediend. Tijdens de stage van de projectverantwoordelijke, die loopt van 4 februari 2013 tot en met 26 april 2013, gebeurt de implementatie en evaluatie van het project. Het projectrapport wordt uiterlijk 21 mei 2013 ingeleverd.

1.2 Analyse

De analyse gebeurt in drie fasen. De eerste fase is de subjectieve analyse. Hierin zijn de ervaringen van de betrokkenen opgenomen met betrekking tot het thema. De analysefase van het project is belangrijk om te toetsen of het project gedragen wordt door alle betrokkenen. Dit bepaalt in grote mate of het project effectief kan worden uitgevoerd. Een tweede fase is de objectieve analyse. Deze fase handelt over de literatuur en een good practice die bestaat rond het thema en zorgt deels voor een basis voor het uitwerken van dit nieuwe project. Het derde gebied van de analysefase heeft betrekking tot de posities. Hierin zijn de verschillende posities opgenomen. Deze fase brengt duidelijkheid over alle betrokkenen en hun positionering binnen het thema.

1.2.1 Subjectieve analyse

Bij dit thema zijn meerdere partijen betrokken. De Turkse seniorenvrouwen, de maatschappelijk werkers binnen de sociale dienst van het OCMW van Genk, de animatrice van het Dienstencentrum De Steymer, de Turkse vrouwenvereniging Özlem en ikzelf in de rol van studente maatschappelijk werk van Turkse origine en tevens als dochter van Turkse zestigplussers.

1.2.1.1 Subjectieve analyse op microniveau

- Een Turkse OCMW-cliënte getuigt over haar ervaringen met het dienstencentrum en haar eenzaamheid:

Vaak ben ik eenzaam. In Turkije had ik zelf een uitgebreid sociaal netwerk, maakte ik regelmatig een uitstapje met vriendinnen en familie. In België valt me dit moeilijk. Ik zou graag deelnemen aan activiteiten om op die manier in contact te komen met anderen. Een Dienstencentrum biedt daarin veel mogelijkheden, maar daar voel ik mij ook geïsoleerd. De mensen van Belgische afkomst kennen en ontmoeten elkaar daar. Ik

heb geprobeerd mij aan te sluiten bij de rest, maar het lukte mij niet om met hen in het Nederlands te communiceren. Voor mij zou het leuk zijn om ook ouderen van Turkse origine te ontmoeten in het Dienstencentrum, maar ik heb daar geen Turkse mensen gezien. Ik stel me de vraag: waar zitten al die Turkse ouderen?’ (cliënte sociale dienst OCMW Genk, 68 jaar)

- De ervaringen en opvattingen van enkele maatschappelijk werkers van het OCMW van Genk met betrekking tot deelname van Turkse senioren aan het aanbod van de dienstencentra luidt als volgt:

Ondanks het grote aanbod voor senioren in de dienstencentra zien de hulpverleners dat er zeer weinig tot geen Turkse senioren naar de dienstencentra gaan. Nochtans is het belangrijk voor deze kwetsbare groep dat zij aansluiting vinden in het aanbod. De maatschappelijk werkers werken met sociaal en economisch achtergestelde mensen, zij horen vaak dat hun cliënten zich eenzaam voelen. Een dienstencentrum biedt mogelijkheden om onder andere de vereenzaming te doorbreken.

Voor het kunnen deelnemen aan activiteiten of het gebruik maken van het dienstencentrum zien zij echter dat hun cliënten tegen een aantal drempels lopen. Zo is de grootste drempel de taalbarrière. Door het feit dat de Turkse senioren de Nederlandse taal niet tot weinig machtig zijn, door het ontbreken van een gemeenschappelijke gesproken taal, wordt er weinig tot geen gebruik gemaakt van de lokale dienstencentra. Hulpverleners/animatoren en vrijwilligers die de moedertaal van de cliënten spreken, betekenen een heel grote drempelverlaging voor de allochtonen.

Om de taalbarrière te overbruggen, schakelen de hulpverleners familie van de cliënt in om te vertalen en de hulpverlening te kaderen. Daarnaast doen zij een beroep op collega-hulpverleners die wel een gemeenschappelijke gesproken taal hebben. Als er geen familie beschikbaar is of als zij geen beroep kunnen doen op een andere hulpverlener, dan schakelen zij tolken in. De maatschappelijk werkers ervaren soms dat het moeilijk is een tolk te vinden. Bovendien is de manier van vertalen van sommigen tolken voor de hulpverlening niet altijd positief. Zo geven sommige tolken hun eigen mening of leggen zij hun eigen gevoel in het gesprek. Ook ervaren de maatschappelijk werkers dat sommige tolken de cultuur van de cliënt aan de hulpverleners willen opdringen en wordt de situatie niet gekaderd in de Westerse maatschappij.

Wat positief bijdraagt aan de hulpverlenerrelatie is de openheid van de cliënten en cliëntsystemen. Onder andere de inzet, de positieve houding en professionaliteit van de tolken bieden een positieve bijdrage. De inzet van andere hulpverleners en zorgverleners, de eigen openheid als maatschappelijk assistent van het OCMW, de eigen inzet en eigen enthousiasme dragen bij tot positieve ervaringen met het werken met deze doelgroep.

Een tweede grote drempel die de maatschappelijk assistenten opmerken bij Turkse senioren is de voeding. Doordat de voeding in de dienstencentra niet afgestemd is op de noden van de Turkse cliënten, vormt dit voor hen een belemmering om bijvoorbeeld 's middags samen met de autochtone senioren een maaltijd te benutten. De hulpverleners vertellen dat als er voor aangepaste voeding kan gezorgd worden voor deze groep van cliënten, dit een grote verbetering zou betekenen. De senioren van een andere etnisch-culturele origine willen vaak dat ook de voeding door mensen van dezelfde origine wordt bereid. De maatschappelijk werkers stellen zich echter de vraag of het steeds zo is of moet zijn dat bijvoorbeeld Turkse voeding door een Turkse persoon dient gemaakt te worden, Italiaanse voeding door een Italiaan enzovoort.

Zij zien en horen in het hulpverleningsproces dat Turkse senioren andere opvattingen hebben over zorgverlening. Zo zijn er verschillen over het inschakelen van hulp in huis,

het beroep doen op de kinderen of familie of de inzet van mantelzorgers. Mensen van de eerste generatie Turken doen meer beroep op hun kinderen en minder op professionele zorgdiensten. Zij weten dikwijls niet dat er een ruim aanbod is in de professionele zorgdiensten. De maatschappelijk werkers zien hier verschillen in, maar ook veel gelijkenissen met Belgische senioren.

De maatschappelijk werkers voelen zich betrokken bij het thema. Zij vinden het belangrijk als hulpverlener dat hun cliënten van Turkse origine kunnen participeren in de samenleving. Deze mensen vormen een belangrijke en grote groep in hun dagdagelijks hulpverlenend werk. Zij willen zorg op maat verlenen voor iedereen. Soms merken zij op dat hun eigen waarden en normen verschillen van die van sommige cliënten. Zij willen hiernaar kijken als professionele hulpverlener en leren uit de verschillen die er bestaan. De maatschappelijk werkers vertrekken vanuit de visie dat iedereen recht heeft op een menswaardig bestaan. Tevens willen zij zorg op maat verlenen, rekening houdend met wat de cliënt nodig heeft om tot en aan zijn recht te komen.

Als toekomstbeeld rond dit thema vinden de maatschappelijk werkers dat er aan twee fronten moet gewerkt worden aan de integratie. Er moet een win-win situatie gecreëerd worden. Op die manier vormt communicatie met de cliënten minder en minder een probleem. Bovendien blijft een doorgedreven integratiebeleid uiterst belangrijk.

- Medewerkster Dienstencentrum De Steymer:

Een medewerkster van Italiaanse afkomst werkt bij het Dienstencentrum De Steymer als animatrice. Zij weet mij te vertellen dat het belangrijk is om mensen van Turkse origine kansen te bieden tot deelname aan activiteiten binnen het dienstencentrum. Haar ervaring met deze doelgroep is dat als er activiteiten georganiseerd worden en deze vrouwen uitgenodigd worden om deel te nemen, zij dit wel doen, maar niet blijven komen. Zij wijt dit aan de taalbarrière, persoonsgebonden factoren en ook aan de voeding die niet aangepast is aan de noden en behoeften van deze groep mensen. Zij vertelt dat er diverse activiteiten werden georganiseerd om de groep Turkse mensen te betrekken in het gebeuren van het dienstencentrum. Na twintig jaar ervaring merkt ze dat er nog steeds niet kan gesproken worden over duurzaamheid. Zo lang er niet specifiek wordt gewerkt rond de drempels die deze personen ervaren, zullen zij ook niet blijvend participeren, vertelt ze.

Rosaria merkt op dat het telkens de Turkse vrouwen zijn die op uitnodiging deelnemen aan bijvoorbeeld multiculturele dagen. Deze groep van vrouwen zetten zich dan in om allerlei lekkers voor te bereiden voor de groep autochtone mensen. Met zulke activiteiten komen de allochtone en autochtone senioren in contact met elkaar en kunnen zij ervaringen uitwisselen. Rosaria vertelt dat de omgekeerde beweging niet wordt gerealiseerd. Zo nodigen de Turkse vrouwen de autochtone vrouwen uit om deel te nemen aan activiteiten die zij organiseren via verenigingen. Op die uitnodigingen wordt dikwijls niet ingegaan. Na diverse inspanningen geven de Turkse vrouwen het op en gaan zelfs niet meer in op de uitnodigingen van de Belgische senioren. Op deze manier blijft het een 'wij-zij'-denken in plaats van een 'wij'-denken.

Er zijn momenteel twee Turkse en drie Marokkaanse vrouwen die gebruik maken van het dienstencentrum. Deze vrouwen komen wekelijks naar de naaicursus. Zij zijn naar het dienstencentrum geleid door de voorzitter van een vrouwenvereniging. Deze vrouw is zelf ook van Marokkaanse origine. De inzet van mensen van dezelfde etnisch-culturele achtergrond is van onschatbare waarde om allochtone groepen toe te leiden naar de dienstencentra, vertelt Rosaria.

De animatrice van het dienstencentrum haalt het probleem rond aangepaste voeding aan als één van de grootste hekelpunten. Volgens haar is het een mogelijkheid om 's middags ook vegetarische voeding te voorzien voor de Turkse deelnemers. Zij geeft aan dat de vrouwen die deelnemen aan de cursus naaien, niet willen blijven eten omdat er varkensvlees wordt aangeboden. Een simpele aanpassing in het aanbod van de maaltijden kan ertoe leiden dat deze vrouwen ook blijven gebruik maken van de dienstverlening.

Rosaria vertelt dat haar ervaringen haar geleerd hebben dat de groep Turkse vrouwen een ander aanpak nodig hebben om hen naar het dienstencentrum te doen gaan. Zo zal een folder in de brievenbus, de maandelijkse infokrant voor senioren, het internet en dergelijke meer communicatiekanalen deze groep van mensen niet bereiken. Om te zorgen dat Turkse seniorenvrouwen gebruik maken van het aanbod, moet er op maat gewerkt worden. Zo biedt het aanspreken van lokale Turkse verenigingen, de mensen aan huis uitnodigen en de werking van het dienstencentrum uitleggen meer mogelijkheden om de groep te bereiken. Door de taalbarrière zijn de gebruikte infokanalen momenteel geen meerwaarde voor het bereiken van deze mensen. Zij ervaren brochures, infokranten en uitnodigingen als niets voor hen, simpelweg doordat ze het niet kunnen lezen en verstaan. Daarom is het belangrijk dat iemand van Turkse origine de mensen thuis zelf gaat aanspreken over het aanbod.

- Ervaringen van de studente zelf als dochter van Turkse senioren:

Mijn vader is geboren in 1952 in een plattelandsdorp in Turkije. Na het beëindigen van zijn legerplicht huwde hij met mijn moeder, alsook afkomstig uit een (nabijgelegen) plattelandsdorp. In 1974 kreeg mijn vader de uitgelezen kans om naar het verre België te reizen om in de koolmijn van Zolder (provincie Limburg) te werken. Hij was destijds één van de laatste gastarbeiders die toegelaten werd in België. Zijn motivatie was geld verdienen en zijn steeds meer uitbreidende gezin te onderhouden in het land van herkomst om daarna terug te keren. Mijn moeder nam het huishouden, de zorgen voor de kinderen en schoonfamilie voor haar rekening en zette zich in om mee te werken op het veld. De inkomsten van de oogst en de verschillende producten die zij produceerde van verscheidene dieren vormden een bron van inkomsten voor haar, de kinderen en de schoonfamilie. Intussen stortte mijn vader zich in een nieuw avontuur.

In 1980 reisde mijn moeder met de vier kinderen af naar België. Daarna volgden velen jaren van migratiestress. De onwetendheid over rechten en plichten, waarden en normen, het ontbreken van de taalkennis en het voortdurend vechten tegen de armoede in een totaal onbekend land, gaven vorm aan het nieuwe leven van mijn moeder. Zij leverde dagelijks een strijd om haar kinderen te voorzien in hun basisbehoeften. De gewoonten en gebruiken die zij in Turkije had, zette zij in de mate van het mogelijke verder in haar nieuw bestaan. Door eitjes van de kippen te verkopen aan de frituuruitbaters aan de overkant van de straat zorgde zij voor inkomsten op haar manier. Door grote hoeveelheden melk aan te kopen bij een koeienmelkerij, maakte zij haar eigen yoghurt en kaas, het brood bakte ze zelf. Zo had ze nog meerdere manieren om om te gaan met het mindere dat ze had. Alles wat zij deed was in functie van haar huishouden, haar man en kinderen.

In 1981 werd ik geboren, de jongste van de vijf kinderen. Van zodra ik kon spreken, werd ik door mijn ouders overal mee naartoe gedragen zoals een handtasje. Mijn ouders kenden de Nederlandse taal niet en hadden er alle baat bij dat iemand van de kinderen met hun mee ging om te fungeren als tolk. De rol van vertaler/tolk die mij toen in de schoot werd geworpen, werd mij eigen. Ik zag dit als iets vanzelfsprekend, stelde mij daar verder ook geen vragen bij.

Mijn vader is in 1986, samen met de sluiting van de koolmijn, met pensioen gegaan. Van toen tot nu heeft hij niet meer gewerkt. Hij vulde zijn dagen vooral door op café te gaan. Dat was voor hem een ontmoetingsplaats om met kennissen van Turkse origine in contact te komen. Mijn vader heeft nooit de behoefte gekend, noch de intentie gehad om zich de Nederlandse taal eigen te maken. Het was immers niet de bedoeling om een leven op te bouwen in België. Er werd toen met het gedachte geleefd om geld te verdienen en terug naar het thuisland te keren. Anderzijds waren er vroeger geen georganiseerde lessen Nederlands. Ook de regering bleef voor een lange tijd in de veronderstelling dat de mijnwerkers zich hier niet zouden vestigen. Het niet aanleren van de taal van het land waarin hij als gast verblijft, heeft soms verregaande negatieve gevolgen. Hiermee wordt hij nu geconfronteerd, vooral op vlak van zijn gezondheid. Hij heeft hartfalen, een longaandoening en is diabetespatiënt van het type 2. Ouderdomsdiabetes zoals het in de volksmond wordt genoemd. Doordat hij zijn ziekte niet begrijpt, kan hij er ook niet goed mee omgaan. Wat gezonde voeding inhoudt, weet hij niet. Uitleg en advies dat hij hierover krijgt van Nederlands sprekende artsen, diabetologen en andere professionals, dringen weinig tot hem door.

Vorig jaar zijn mijn ouders zestig jaar geworden. Een leeftijd waarin wij in onze samenleving verwachten dat iedereen kan genieten van de welverdiende rust en allerlei mogelijke manieren vindt om de vrije tijd zinvol te besteden. Bij mijn ouders ligt dat anders. De vele jaren van zorg voor de kinderen, de stress die de migratie heeft bezorgd, de lagere sociaal-economische positie waarin zij zich bevonden en allerlei andere factoren hebben een rol gespeeld in de positie waarin zij zich nu bevinden. De invulling van hun vrije tijd vertoont gelijkenissen met de autochtone zestigplussers, maar is toch net iets anders. Zo zijn er verschillen met het deelnemen aan socio-culturele activiteiten. Mijn ouders zijn niet van kindsbeen opgegroeid in onze Westerse samenleving, dus zijn zij ook helemaal niet mee in het aanbod van bijvoorbeeld een dienstencentrum. Op het vlak van sport zijn zij van thuis uit nooit gestimuleerd geweest tot deelname, waardoor zij momenteel ook geen behoefte ervaren om het te beoefenen. Het socialisatieproces is duidelijk anders verlopen dan bij mensen in een Westerse beschaving.

In een maatschappij waarin veel aandacht wordt geschonken aan een gezonde levensstijl en de gezondheidszorgen in het algemeen, lukt het mijn moeder en vader niet om hun positie daarin te nemen, noch hun weg daarin te vinden. De onwetendheid over de vele mogelijkheden die er bestaan waarvan zij gebruik kunnen maken, de ontbrekende Nederlandse taalkennis, de drempels waartegen zij aanlopen, maken het moeilijk om op een menswaardige manier te kunnen omgaan met hun ziektes.

Als mantelzorger van mijn vader kan ik bevestigen dat het geen gemakkelijke taak is voor mij om de zorgen georganiseerd te krijgen. Als tweede generatie ben ik in België geboren en grootgebracht. Ik heb ook waarden en normen van de Westerse beschaving meegekregen. In mijn rol als moeder van een dochter, partner, studente en werknemer is het moeilijk om mijn ouders de nodige aandacht te geven. Hun zorgen worden groter naarmate zij ouder worden. Vandaar ervaar ik bij mezelf een grote nood aan professionele ondersteuning in de zorgtaken. Mijn moeder heeft een zeer beperkt sociaal contact met haar Belgische omgeving, maar ook met de mensen van dezelfde afkomst. Heel haar leven heeft zij ingestaan voor de zorgen van het huishouden en haar kinderen. Dit heeft voor sociaal isolement gezorgd. Door haar gebrek aan Nederlandse taalkennis is ze sterk afhankelijk van haar kinderen. Momenteel staat zij ook in voor de zorgen van mijn vader. Voor haar is het van groot belang kennis te ontwikkelen van ziektes waarmee zijzelf en mijn vader mee te kampen hebben. Ik voel dat mijn moeder behoefte heeft aan sociale contacten. Deze zal zij nagenoeg niet kunnen opzoeken in een dienstencentrum. Zij kent deze organisatie niet, is niet mee gesocialiseerd in de Belgische samenleving op vlak van socio-culturele tijdsinvulling. Toch ervaart zij ook een behoefte aan contacten met andere Turkse vrouwen. Door ervaringen uit te wisselen met elkaar, in contact te komen met mensen van dezelfde etnische origine geeft zij aan haar draagkracht te kunnen vergroten.

- Ervaringen van de studente maatschappelijk werk en als stagiaire op het OCMW:

Mijn persoonlijke achtergrond en de rugzak die ik meedraag, dragen positief bij tot de aanpak en uitwerking van dit project. De gemeenschappelijke taal die ik spreek is een meerwaarde voor het werken met deze doelgroep. Als stagiaire merk ik in contact met deze vrouwen op dat ze gemakkelijker komen met hun verhaal. Ze verwoorden hun gevoelens in hun eigen taal en dit schept meer vertrouwen en is bevorderlijk voor de hulpverlening. Momenteel is het voor mij belangrijk om een goede balans te vinden in het bouwen van bruggen voor deze maatschappelijk achtergestelde personen. De cliënten die in begeleiding zijn bij de sociale dienst vertellen over hun isolement en geven aan iets te willen doen aan hun eenzaamheid. Anderzijds hoor ik verhalen vanuit de dienstverlening dat deze personen geen gebruik maken van het aanbod. Ik kan in mijn positie veel betekenen voor zowel de organisatie als de cliënten. De noden en behoeften van de cliënten kaderen in het individueel maatschappelijk werk binnen mijn stage en dit project zorgt ervoor dat ik als tussenpersoon kan fungeren. Ogen en oren hebben voor het verhaal van deze mensen en het verschil maken voor hen als maatschappelijk werker is mijn taak. Een warme overdracht naar de zorg- en dienstverlening hoort bij mijn opdracht als studente in het kader van mijn stage.

1.2.1.2 Subjectieve analyse op mesoniveau

Op mesoniveau duid ik de ervaringen, behoeften en verwachtingen van de Turkse vereniging Özlem uit Genk:

Öznur, vrijwilligster van de Turkse seniorenvrouwenvereniging Özlem heeft 20 jaar ervaring in het verenigingsleven. Zij is de oprichtster van deze vrouwenvereniging en is socio-cultureel werker van opleiding.

Zij vertelt dat de vereenzaming heel groot is en problematisch wordt bij de groep Turkse seniorenvrouwen. Hoe ouder ze worden, hoe geïsoleerder ze geraken. Er zijn veel alleenstaande vrouwen in de groep van de eerste generatie Turken. Hun partners zijn vaak gestorven aan allerlei aandoeningen die te maken hebben met het harde werken in de steenkoolmijnen en fabrieken. De kinderen van deze vrouwen proberen de nodige aandacht te schenken, maar slagen hier niet altijd in omwille van eigen werk en huishouden.

De echtgenoten hebben een uitgebreider sociaal netwerk. Zij komen regelmatig samen in moskees en zitten na een gebed rond de tafel om over de dagelijkse bekommernissen te spreken. Vrouwen blijven meestal binnenshuis. Om deze vrouwen ook een alternatief aan te bieden voor de invulling van hun vrije tijd is er het idee ontstaan om hen te verenigen. Zo is deze vrouwenvereniging vijf jaar geleden opgestart. De grootste aanleiding hiervoor was de opkomende vergrijzing en de daarbij horende vereenzaming.

De eerste generatie Turken behoren nu tot de vergrijzende bevolking. Het is belangrijk om deze groep bijzondere aandacht te geven, omdat hun behoefte nu groter en groter wordt om kennis te hebben over allerhande dienstverleningen en activiteiten. Öznur vertelt dat ze opmerkt uit ervaringen met het werken met deze vrouwen, dat de nood om geïnformeerd te worden over het bestaand aanbod van hulpverlening en dienstverlening in Genk, het grootst is. Zij willen geïnformeerd worden, samengebracht worden en bewust gemaakt worden van het aanbod met betrekking tot onder andere hun gezondheid.

Öznur vertelt dat als er vrijwilligers zijn die het voortouw en verantwoordelijkheid opnemen om activiteiten te organiseren, dat de groep Turkse vrouwen dan ook actief

deelneemt. Valt die vrijwilliger om één of andere reden weg, dan is er geen sprake van continuïteit. Dit is te wijten aan het feit dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers zijn personen met dezelfde etnisch-culturele achtergrond en werken als brugfunctie tussen de vereniging en het dienstencentrum. Door het feit dat er geen vast personeel aanwezig is die een gemeenschappelijk gesproken taal spreekt in het dienstencentrum, wordt het verder zetten en uitbouwen van deelname aan het aanbod gestaakt. De meeste oudere Turkse vrouwen willen of kunnen de verantwoordelijkheid niet op zich nemen om activiteiten te organiseren.

De samenwerking tussen de vereniging en het dienstencentrum is altijd positief geweest. Vanuit de organisatie is er heel veel respect getoond voor de vrouwen op vlak van de uitoefening van de rituelen met betrekking tot hun geloof. Zo werd er tijdens deelname aan het aanbod destijds rekening gehouden met het inlassen van pauzes voor het gebed. Ook werd er ruimte gecreëerd om te bidden. Omtrent de voeding werd er tijdens die activiteiten ook rekening gehouden met de keuze van voeding. Er werd geen varkensvlees gepresenteerd, maar alternatieve vlees- en vissoorten aangeboden. De vrouwen voelden zich daar goed, voelden zich aanvaard en gerespecteerd voor wie ze waren. Door het gratis aanbod van activiteiten, werkt het OCMW van Genk ook drempelverlagend. Dit ervaren deze vrouwen als positief. Door de goede samenwerking in het verleden willen de vrouwen en ook Öznur de samenwerking met het dienstencentrum graag terug opnemen en verder zetten.

Öznur is ervan overtuigd dat het aanwerven van personeelsleden met dezelfde etnisch-culturele achtergrond een meerwaarde is voor zowel de organisatie als de senioren. Dit werkt bevorderlijk voor iedereen en zo creëert men een win-win situatie op meerdere vlakken. Op die manier werkt de organisatie drempelverlagend en zal er meer gebruik gemaakt worden van de dienstverlening.

Drempels die deze vrouwen ervaren zijn hoofdzakelijk de taalbarrière. Daarnaast het aanbod dat niet afgestemd is op hun specifieke noden en behoeften. Het vervoer naar het dienstencentrum vormt ook dikwijls het probleem. Zelf hebben zij geen rijbewijs of geraken ze niet tot de bushalte om de bus te nemen. Vandaar is het voorzien van vervoer naar het dienstencentrum ook noodzakelijk.

Deze vrouwen hebben een sterke behoefte aan het samenkomen met enkel vrouwen. Groepen die gemengd zijn met vrouwen en mannen spreken hen niet aan omwille van hun culturele achtergrond. Ook vinden deze vrouwen het fijn om autochtone seniorenvrouwen te ontmoeten. Het is belangrijk dat er wordt gezorgd voor gemeenschappelijke activiteiten, waarin iedereen zich goed voelt. Hoe beter deze kwetsbare groep vrouwen zich voelt in het dienstencentrum, hoe bevorderlijk dit is voor de duurzaamheid van het gebruik.

Het aanbod van het dienstencentrum blijft een aanbod gericht naar veelal de autochtone senioren. Er wordt wel gedacht aan het feit dat Turkse senioren geen gebruik maken van het dienstencentrum, maar daar blijft het dan ook bij. Specifieke aanpakken blijven uit. Nochtans willen deze vrouwen geïnformeerd worden over gezondheid, willen zij uitstappen doen naar officiële instanties om die diensten te leren kennen. Zo zijn er in het verleden uitstappen geregeld naar de brandweer van Genk, naar de plaatselijke openbare bibliotheek. Dit zijn instanties waar ze zelf nooit naar toe zouden gaan. In groep voelen deze vrouwen zich sterker. Het gemeenschapsgevoel blijft bij de Turkse senioren heel sterk.

1.2.1.3 Subjectieve analyse op macroniveau.

In onze samenleving wordt op verschillende domeinen gewerkt rond diversiteit. Diversiteit duidt op allerlei mogelijke verschillen die kunnen bestaan tussen mensen die in onze maatschappij samenleven. Hoewel mensen verschillend zijn, denkt en doet men

in onze maatschappij de dingen nog dikwijls vanuit de positie van 'de norm'. Daardoor blijft het wij-zij-denken en -handelen en creëert men uitsluitingmechanismen in het leven. De 'dominante groep' beslist dan wat er met de doelgroepen moet gebeuren. Zo horen we dikwijls dat de allochtonen zich moeten aanpassen en niet andersom.

De ideale samenleving bestaat mijn inziens niet uit het forceren tot integratie, maar wel om een samenleving te organiseren waarin naast en met elkaar kan geleefd worden binnen de regels van democratie. Op die manier creëert men een inclusieve maatschappij. Inclusief wil zeggen dat de iedereen, ongeacht de afkomst, gender, seksuele geaardheid, religie, enzovoort, op alle gebieden kan deelnemen aan de samenleving als gelijkwaardige burger. Om dit te kunnen realiseren moeten drempels weggewerkt worden. Dit wil dus ook zeggen dat de drempels die de Turkse senioren ervaren, weggewerkt worden. In een inclusieve samenleving wordt niemand uitgesloten, bestaan er geen vooroordelen en stereotyperingen en vormen niet de verschillen het uitgangspunt, maar de kwaliteiten van ieder individu.

De meest frequente vraag die rijst over deze doelgroep is: 'Moeten wij (de autochtonen in een Westerse samenleving) inspanningen doen voor deze mensen (de allochtonen)? Zij moeten Nederlands leren en zich integreren.'

Van allochtonen wordt verwacht dat ze zich minder keren naar hun eigen gemeenschap en zich meer integreren in de Westerse samenleving. De focus ligt hier op het doen aanpassen van deze groep mensen aan de 'norm' in onze maatschappij.

Ook al is het wenselijk diversiteit te benaderen vanuit een inclusieve kijk, toch vind ik het nog belangrijk dat er categoriaal wordt gewerkt. In de situatie van de Turkse ouderen lijkt het mij noodzakelijk om categoriale zorg of hulpverlening toe te passen. Vooroordelen en stereotyperingen leiden tot uitsluiting in de maatschappij. Het is belangrijk dat de mensen in onze maatschappij beseffen dat het niet gaat over hetgeen wat men is of niet is, maar dat het gaat over het hoe we omgaan met verschillen en gelijkenissen tussen mensen.

1.2.1.4 Besluit

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst geven enerzijds aan dat er geen gebruik gemaakt wordt van het dienstencentrum door hun cliënten. Anderzijds spreekt het klankbord van een Turkse seniorenvereniging zich uit over de drempels waartegen deze mensen aanlopen. De meerwaarde van mijn persoonlijke achtergrond en als maatschappelijk werker in spe is een goede combinatie om ervoor te zorgen dat deze personen aan hun recht komen. Mijn taak bestaat erin om een activiteit te organiseren met de nodige aandacht voor hun noden en behoeften, hen te informeren over het aanbod van het dienstencentrum en zowel de positieve als de negatieve ervaringen van alle betrokkenen, samen met hen, te signaleren aan het beleid. Ik besef echter dat de cliënten naar het dienstencentrum leiden niet voldoende zal zijn om ervoor te zorgen dat zij blijvend gebruik maken van het aanbod. Het beleid dient inspanningen te leveren, samen met alle betrokkenen, willen zij de drempels structureel aanpakken.

1.2.2 Objectieve analyse

In de fase van de objectieve analyse bekijken we een aantal aspecten uit de literatuur. Dit gedeelte vormt het basiselement voor de uitvoering van het project.

Het opstarten en werken aan dit project wordt gedeeltelijk vormgegeven door wat er over dit thema te vinden is in de literatuur. Als eerste neem ik het integratiedecreet van het Vlaams Parlement mee in deze analyse. Het decreet vormt van hogerhand de

basis van dit project. Ook de missie en visie van de OCMW-werking en hun dienstencentra komen aan bod. Bovendien maak ik gebruik van enkele resultaten van het onderzoek dat uitgevoerd is naar de specifieke noden en behoeften van deze doelgroep. Vervolgens benoem ik het OCMW van Gent en vertel ik over het instrument dat zij ontwikkeld hebben voor allochtone ouderen als een goed praktijkvoorbeeld. Tenslotte geef ik het TOPOI-model als methodiek een plaats in de analyse. Deze methodiek is een manier om communicatie en mogelijke hindernissen in de communicatie op te sporen.

1.2.2.1 Integratiedecreet Vlaams Parlement

Het Vlaams integratiebeleid richt zich tot de hele samenleving. Iedereen, ongeacht herkomst of achtergrond, dient mee te werken aan één samenleving waar individuen met diverse achtergronden 'met en door elkaar' kunnen leven. Samenleven in diversiteit lukt alleen als iedereen zijn verantwoordelijkheid opneemt. Een 'actief en gedeeld burgerschap van éénieder' staat centraal in het integratiedecreet. Het decreet richt zich naar twee bijzondere doelgroepen.

Een eerste doelgroep die bijzondere aandacht krijgt in het decreet zijn 'personen die legaal en langdurig in België verblijven en die bij hun geboorte niet de Belgische nationaliteit hadden, in het bijzonder diegenen die zich in een vaststelbare achterstandspositie bevinden'.

'Personen die legaal in België verblijven en die wonen of woonden in een woonwagen of waarvan de ouders dat deden met uitzondering van bewoners van campings of gebieden met weekendverblijven' behoren tot een tweede doelgroep. (Integratiedecreet, 2009)

1.2.2.2 Missie OCMW Genk

Het OCMW garandeert aan elke persoon het recht op maatschappelijke dienstverlening, hetgeen hem/haar in staat stelt een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Deze brede opdracht betekent voor het OCMW van Genk dat het zich permanent moet aanpassen aan veranderende en nieuwe maatschappelijke uitdagingen.

Bij de invulling van deze kernopdracht richt het OCMW zich tot twee prioritaire doelgroepen: de individuele hulpvragers en de ouderen. Samen met de hulpvragers die niet of onvoldoende uit eigen kracht kunnen aansluiten bij of deelnemen aan het maatschappelijke leven, wil het OCMW een maximale emancipatie en integratie in het maatschappelijke leven bereiken.

Wat de oudere Genkenaren betreft, heeft het OCMW als doel hen zolang mogelijk, met de nodige ondersteuning, in hun vertrouwde thuismilieu te laten blijven. Voor ouderen voor wie dit niet langer mogelijk is, zorgt het OCMW voor een naadloze overgang naar de meest gepaste woonvorm. Het OCMW vervult zijn opdrachten volgens de meest geëigende methoden, waarbij een geëngageerde, deskundige, neutrale en klantvriendelijke houding van gemotiveerde en tevreden medewerkers maatstaf is.

Het OCMW wil als lokale overheid de motor zijn bij het uitstippelen van het lokale welzijnsbeleid, meerbepaald bij de vormgeving van de (kans)armoedebestrijding en het ouderenbeleid in Genk. (OCMW Genk, 2012)

1.2.2.3 Visie OCMW Genk

Genk biedt zijn inwoners een klantgerichte, realistische en integrale hulp- en dienstverlening aan. Hun aandacht gaat hierbij in het bijzonder uit naar individuele hulpvragers en naar senioren. Zij beschouwen de materiële en psychosociale dimensies van het menszijn als evenwaardig en stellen de volgende basiswaarden centraal: omgaan met diversiteit, competentie, autonomie, continuïteit, emancipatie, integratie en participatie.

Zij bieden bestaanszekerheid aan alle inwoners, in het bijzonder aan de kansarme, via een gerichte dienstverlening met betrekking tot sociale/administratieve wetgeving en financiële/materiële voorzieningen, en via een geoptimaliseerde en geïndividualiseerde hulpverlening. Ten aanzien van meervoudig achtergestelden en bijzondere doelgroepen zijn zij erop gericht specifieke problemen op te heffen. Dit alles wordt gekaderd in een globale aanpak, waarbij zij de betrokkenen zoveel mogelijk willen activeren en hun zelfredzaamheid willen bevorderen. (OCMW Genk, 2012)

1.2.2.4 Lokale dienstencentra Genk

Vijf lokale dienstencentra, verspreid over Genk, zijn een ontmoetingsplaats voor senioren. Het doel van deze dienstencentra is om senioren zo lang mogelijk, met de nodige ondersteuning in hun vertrouwde thuismilieu te laten blijven. In een dienstencentrum kunnen senioren terecht voor informatie en advies, vorming, recreatie en een uitgebreid aanbod van dienstverlening. Elk dienstencentrum is verankerd in een wijk of buurt waarin soms meerdere organisaties, verenigingen of scholen actief zijn. De dienstencentra schenken daarom aandacht aan lokale samenwerking met de bedoeling buurtbewoners, culturen en generaties met elkaar in contact te brengen. (OCMW Genk, 2013)

1.2.2.5 Onderzoek naar noden en behoeften van allochtone ouderen in Vlaanderen

In 2001 voerden Cuyvers G. en Kavs J. (2001) een onderzoek naar 'De huidige en toekomstige behoeften van allochtone ouderen aan welzijns- en gezondheidsvoorzieningen'. Via een e-mail heb ik op 21 november 2012 het volledig rapport mogen ontvangen van de heer Cuyvers. Eerder dat jaar wist hij mij tijdens een informeel gesprek te vertellen dat hij hetzelfde onderzoek in 2011, dus tien jaar later, opnieuw heeft uitgevoerd. Daaruit bleek dat de noden en behoeften van de groep allochtone ouderen aan welzijns- en gezondheidsvoorzieningen weinig tot niets veranderd zijn.

Het onderzoek legt onder andere wederzijds onbegrip tussen de allochtone oudere populatie en de Westerse diensten en voorzieningen bloot. Zo blijkt dat er nood is aan het doorbreken van de vicieuze cirkel van wederzijdse onbekendheid. Zowel de allochtone zorgbehoevenden als de voorzieningen en diensten botsen op wederzijds onbegrip. De allochtonen hebben een andere kijk op de professionele voorzieningen en diensten of zij kennen het aanbod niet. Anderzijds kennen de diensten de specifieke behoeften en noden van de allochtone senioren niet. Doordat deze ouderen geen tot weinig appèl doen op de voorzieningen en diensten, vinden de verscheidene diensten en voorzieningen het ook niet nodig om hun aanpak te wijzigen. Wat op zijn beurt er weer voor zorgt dat de allochtone ouderen het aanbod als niets voor hen ervaren en het gebruik beperkt blijft. Communicatie tussen beiden is belangrijk in het doorbreken van deze vicieuze cirkel. Maar daar knelt op zijn beurt ook weer het schoentje. Door de beperkte of geen kennis van de Nederlandse taal van de allochtone ouderen, wordt de kans tot slagen in een duidelijke communicatie bemoeilijkt of eerder beperkt.

Uit het onderzoek blijkt ook dat de allochtone ouderen (Turken, Marokkanen en Italianen) nog veel verwachten van de mantelzorg. De onderzochte personen geven aan dat zij bereid zijn om ook beroep te doen op de Vlaamse diensten en voorzieningen. Langzaam maar zeker zien zij in dat hun kinderen niet alle zorgen zullen kunnen opnemen. De Turken nemen een tussenpositie in dit proces. Deze groep van mensen geeft aan dat de sociale controle op het naleven van traditie nog erg groot is. Als er écht geen andere oplossing mogelijk is, dus als allerlaatste oplossing, zullen zij diensten inschakelen. Ze zullen het gebruik echter tot een minimum blijven beperken zolang het aanbod niet aangepast is aan de specifieke noden en behoeften van de allochtone doelgroep. Als de zorgbehoefte stijgt en de kinderen niet in staat blijken alle zorgtaken op zich te nemen, zal er een toename van gebruik van de diensten zijn. Dit is een scenario dat we in onze samenleving in de toekomst meer en meer zullen zien. De jongere generatie gaat zelf uit werken en het eigen gezin en het werk eisen zo veel energie dat het bijna onmogelijk wordt om de zorgtaken op te nemen. Steeds meer allochtone jongeren ruilen hun traditionele ideeën over de ouderenzorg in voor de Westerse aanpak.

De groep onderzochte mensen verwacht zelf dus een toename van het gebruik van de Vlaamse diensten en voorzieningen door allochtone ouderen. Binnen een Vlaamse dienst of voorziening een andere cultuur binnenbrengen, die volledig afgestemd is op de noden en behoeften van de autochtonen, is zeker niet vanzelfsprekend.

De allochtonen blijken op meerdere drempels te stuiten met betrekking tot het gebruik van de diensten en voorzieningen. Uit het onderzoek van Cuyvers en Kavs zijn onder andere volgende drempels gebleken:

- De taal: Turkse senioren spreken weinig of geen Nederlands. Dit bemoeilijkt de communicatie met de hulpverleners en zorgt regelmatig voor misverstanden.
- De voeding: de voeding is niet aangepast aan de typische Turkse keuken. Voor deze groep komt daar bij dat er dikwijls geen rekening gehouden wordt met de religieuze voorschriften.
- De financiën: de Turkse ouderen vinden de diensten en de gezondheidszorg te duur. Deze ouderen behoren tot de laagste inkomenscategorieën. Het is echter zo dat vele diensten aangepast worden aan het inkomen van de hulpvrager. Juist door hun slechte financiële situatie kunnen deze senioren hulp krijgen aan zeer lage prijzen. Dit weten zij zelf niet altijd.
- De leeftijd: de eerste generatie allochtonen voelen zich nu nog jong, ze zijn zestigers en ouder. Zij ondervinden niet dat ze grote zorgen nodig hebben waarin de mantelzorgers niet kunnen tegemoetkomen.
- De onwetendheid: uit het onderzoek blijkt dat de personen met een grote(re) zorgvraag dikwijls niet weten dat ze met hun hulpvraag terecht kunnen bij Vlaamse diensten en voorzieningen. Met andere woorden zijn ze niet op de hoogte van het Vlaamse dienstenaanbod. Diegenen die vaag iets weten over het aanbod, weten meestal niet waar ze die hulp kunnen aanvragen. Als ze op de een of andere manier toch achterhalen bij welke dienst ze terecht kunnen met hun hulpvraag, dan vormt de procedure die ze moeten doorlopen om de hulp aan te vragen een volgende drempel. Het opnemen van contact met de dienst, het informeren over de concrete mogelijkheden, het invullen van paperassen enzovoort, vormen een volgende drempel. Geraken ze ook daar doorheen, dan worden ze geconfronteerd met een hulpaanbod dat volledig afgestemd is op de noden en behoeften van de autochtone ouderen.
- De culturele drempels: de Vlaamse hulpverleners weten weinig of niets van de andere culturele gewoonten en gebruiken van Turkse ouderen en behandelen hen

op dezelfde manier als de autochtone senioren. Culturele verschillen zorgen voor problemen. Pogingen om deze problemen op te lossen stoten op de moeizame communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener als gevolg van de beperkte kennis van het Nederlands van de autochtone ouderen.

- De religie: Turkse moslims hebben andere rituelen dan de Vlaamse Katholieken.
- De manier van denken: de manier van naar het leven kijken is verschillend tussen de allochtone en autochtone senioren. Zij staan daardoor vaak met andere verwachtingen tegenover elkaar. De visies op de gezondheid zijn anders. Allochtone ouderen zien hun gezondheidsproblemen vaak als een straf van God. Allochtonen en autochtonen beseffen meestal niet van elkaar dat ze de gezondheid vanuit een andere visie benaderen. Dit zorgt dan weer voor wederzijds onbegrip. Allochtone ouderen begrijpen bijvoorbeeld niet hoe hun eet- en leefgewoonten hun gezondheidstoestand beïnvloeden. Ze vinden het vaak moeilijk om hun voeding aan te passen omdat ze het nut daarvan niet inzien. (Cuyvers G., Kavs J., 2001)

1.2.2.6 Besluit

Het Vlaams integratiedecreet richt zich tot deze groep van sociaal achtergestelde personen in onze samenleving. Het geeft weer dat iedereen, integraal, dient mee te werken aan één samenleving waar individuen met diverse achtergronden kunnen leven met en door elkaar.

In het verlengde daarvan is er de missie en visie van het OCMW van Genk en de lokale dienstencentra. Zij geven aan aandacht te hebben voor activering, zelfredzaamheid, emancipatie, diversiteit, autonomie, continuïteit, integratie en participatie voor hun individuele hulpvragers en senioren. Het project waaraan ik werk sluit goed aan bij waarvoor ze gaan en staan.

Het onderzoek van Cuyvers en Kavs staat parallel met de bevindingen van de groep Turkse vrouwen uit de subjectieve analyse. Zij hebben nood aan specifieke aandacht en het wegwerken van de drempels die een belemmering vormen voor de activering en emancipatie. Het verhogen van hun zelfredzaamheid, het doorbreken van hun vereenzaming vormen de kern van dit project. Daarnaast is het belangrijk dat de bevindingen van iedere betrokken partij worden gesignaleerd aan het beleid zodat zij actief kunnen nadenken over de huidige werking van hun dienstverlening. Een specifieke aanpak, het wegwerken van de drempels en het inbedden van aandacht voor de specifieke noden en behoeften vergt een continu proces.

1.2.2.7 Praktijkvoorbeeld

Het OCMW van Gent heeft een sterk uitgebouwd beleid rond het werken met etnisch-culturele minderheden. Met Els De Ganck, consulente diversiteit/intercultureel bemiddelaar, praatte ik uren over het bestaande problematiek rond dit thema. Midden december hebben wij afgesproken en elkaar voor de eerste keer ontmoet. Els de Ganck heeft mij bruikbare materialen bezorgd en uitgelegd. Zo werken zij op het OCMW in Gent met een fotostrip als methodiek om Turkse ouderen inzicht te geven over de werking van verscheidene dienstverlenende organisaties. Naar mijn mening is deze methodiek een goed voorbeeld in de praktijk waardoor ik het belangrijk vind om dit instrument te vermelden als good practice.

De fotostrip is een foto-stripverhaal rond thuiszorg, gericht naar Turkse senioren, en bruikbaar bij andere gemeenschappen. De fotostrip is een opeenvolging van beelden, die in verschillende scènes, een verhaal over thuiszorg vertellen. Er worden onder andere scenario's over een verpleegkundige-diabeteseducatie, de rol van de

maatschappelijk werker in het ziekenfonds, taken van de verzorgende, boodschappendienst vanuit het lokaal dienstencentrum, ergotherapie aan huis, klusjesdienst, poetshulp, medische pedicure enzovoort, in beeld gebracht.

De fotostrip ziet er qua lay-out uit als een stripverhaal, maar dan in plaats van tekeningen, met foto's. Het gebruik van tekst is minimaal, de beelden spreken voor zich. De groep Turkse senioren zijn in Gent het meest vertegenwoordigd. Deze groep is niet alleen anderstalig, maar vaak ook analfabeet. Het gebruik van moeilijk te begrijpen vakjargon wordt vermeden en het gebruik van tekst en taal geminimaliseerd. Daardoor is er gezocht naar een nieuwe manier van communiceren die meer aangepast is aan de noden van de doelgroep.

Voor de realisatie van de fotostrip zijn ze in Gent uitgegaan van de leefwereld van de Turkse senioren. Dit zorgt voor herkenbaarheid doordat hun maatschappelijk traject weerspiegeld wordt in de fotostrip. Dit instrument houdt ook de link naar de mantelzorgers. De mantelzorg is nog steeds erg ingeburgerd bij deze doelgroep en de meest toegepaste vorm van zorg voor deze ouderen. Ook moet het de Turkse senioren voldoende praktische informatie bieden over wat thuiszorg inhoudt en waarmee zij of hun mantelzorgers aan de slag kunnen. Deze methodiek toont ook de beschikbaarheid aan van de professionele zorg. De drempels die er nu zijn en die de Turkse senioren die de stap naar thuiszorg willen zetten, belemmeren, worden aangekaart. De foto's maken duidelijk dat de drempels bespreekbaar zijn en dat thuiszorg echt op maat kan aangeboden worden.

De fotostrip is een sensibiliseringsinstrument voor tal van organisaties die thuiszorg willen bekendmaken en verduidelijken bij Turkse senioren: interculturele bemiddelaars in ziekenhuizen, lokale dienstencentra en andere OCMW-diensten, de thuiszorgdiensten en mutualiteiten, diensten/organisaties die beroepshalve werken met allochtone senioren, wijkgezondheidscentra, huisartsen(praktijken), zelforganisaties, provinciediensten enzovoort.

Via de fotostrip wil het OCMW van Gent tevens de verschillende disciplines een juiste plaats geven, want vaak weten de ouderen niet wie wat doet in de dienstverlening. Zo weten ze bijvoorbeeld niet dat een verzorgende niet gaat poetsen, dat een poetsvrouw geen boodschappen gaat doen of dat een verzorgende geen medicatie mag toedienen of een verpleegkundige geen persoonsverzorging doet enzovoort. De fotostrip wordt niet zonder meer afgegeven aan de cliënt. De hulpverlener gebruikt de fotostrip als instrument om uitleg te geven aan de ouderen en hun mantelzorgers.

1.2.2.8 TOPOI-model

Edwin Hoffman ontwierp een praktisch hulpmiddel om interculturele ontmoeting en de problemen daaromtrent te begrijpen. In het Grieks betekent topoi 'plaatsen' of 'gebieden'. Het model beschrijft vijf plaatsen die geanalyseerd kunnen worden in contacten met personen van andere origine, namelijk: Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. In de praktijk komen deze vijf gebieden gelijktijdig voor en zijn ze nauw met elkaar verweven in de ontmoeting met mensen. Door deze gebieden te onderscheiden, kunnen meer vragen rijzen die men zich kan stellen om na te gaan waar zaken mislopen in ontmoetingen met anderen.

Het TOPOI-model is overschrijdend en reikt verder dan alleen culturele verschillen. Er is zowel aandacht voor sociale verschillen als uniek-persoonlijke verschillen. Hoffman stelt niet de cultuur centraal, maar zet wel de situatie en de personen waarmee men in gesprek gaat voorop. Verschillen en misverstanden hebben te maken met de beelden die gesprekspartners van elkaar hebben, hoe ze elkaars bedoelingen inschatten, waarden en normen die meespelen, positiebepalingen, externe beïnvloedingen enzovoort. (Hoffman E., 2010)

Om dit theoretisch kader te duiden, ga ik verder met de bespreking van de vijf gebieden. Om het geheel concreter te maken baseer ik mij op een eerste ontmoeting tussen een Turkse cliënt, de maatschappelijk werker en mezelf. Deze vrouw kwam in het procesteam van de categoriale hulpverlening terecht omwille van haar oudere leeftijd en de vraag om een rechtenverkennd onderzoek uit te voeren. De dochter nam contact op met een medewerker van de Minder Mobielen Centrale (MMC) en zij regelde een afspraak met de maatschappelijk werker van de sociale dienst. Deze maatschappelijk werker stelde voor dat ik meeding op huisbezoek in het kader van mijn project en kennis van de Turkse taal. De dochter van de oudere vrouw zou ook aanwezig zijn om te vertalen, maar bleek toch niet aanwezig te zijn omwille van ziekte.

Taal: elkaar verstaan

Taal verwijst naar de verbale en non-verbale taal waarmee mensen zich uitdrukken. Taal is het voertuig van de communicatie, waarmee mensen en groepen uitdrukking geven aan hun identiteit, hun betekenisgeving voor hun omringende werkelijkheid. Om elkaar te verstaan heeft men voldoende gemeenschappelijke taal nodig.

Taal cliënte: Turks.

Taal maatschappelijk werker: Nederlands.

Taal stagiaire: Turks en Nederlands.

De taal is de eerste barrière waarop mensen botsen. Dikwijls wordt het verschil in moedertaal als belemmerende factor voor de communicatie gezien in de hulpverlening.

Door het feit dat er niemand aanwezig was om te vertalen, heb ik deze rol op mij genomen. Ik verstond deze vrouw door een gemeenschappelijke taal te spreken, maar dit wil niet zeggen dat wij elkaar ook altijd begrepen tijdens deze ontmoeting.

Het delen van dezelfde moedertaal suggereert gemeenschappelijkheid en een vlotte begripvolle communicatie.

Non-verbale communicatie maakt voor 65 % deel uit van de communicatie. Het is daarom ook belangrijk om tijdens de hulpverlening hier de nodige aandacht aan te besteden.

De maatschappelijk werker die de gemeenschappelijke taal niet sprak, had aandacht voor het non-verbale. Daaruit merkte zij veel zaken op om de vrouw te begrijpen.

Ordering: ieders verhaal

Ordenen betekent letterlijk: de dingen sorteren en een plaats geven. Het gaat hier over de zienswijze en de opvattingen van de deelnemers. Dikwijls wordt er wel eens van anderen gezegd dat zij een 'vreemde kijk' hebben op de dingen. Het betreft hier een verschil in ordening van de werkelijkheid. Ieder mens ordent de werkelijkheid op zijn manier. Niemand kan de totale werkelijkheid bevatten. Iedereen moet voortdurend een bepaald standpunt of gezichtspunt innemen ten opzichte van de werkelijkheid. Iedereen heeft een bepaalde kijk op de kwesties die spelen, op wat belangrijk is en in die situatie hoort te gebeuren. Ieders verhaal, zienswijze, opvatting, normen en waarden spelen hierin een rol. Normen en waarden worden ook wel eens 'wormen en maden' genoemd: ze zijn zo diep en als vanzelfsprekend genesteld en steken te pas en te onpas de kop op.

Ordering cliënt: de kijk en de verwachtingen van de cliënt kwamen niet overeen met de kijk van de maatschappelijk werker en mijzelf. De cliënt verwachtte dat het OCMW kon tussenkomen in de onkosten die zij maakte naar aanleiding van haar ziekte. Zij

wilde geen externe thuishulp inschakelen, maar deed beroep op de hulp van haar dochter. Zij wilde dat het OCMW haar dochter hiervoor vergoedde.

Ordering maatschappelijk werker: de maatschappelijk werker voelde dit aan als profiteren van het OCMW. Deze vrouw was haar inziens niet zwaar zorgbehoevend en kon geen beroep doen op een tussenkomst, omdat zij de nodige erkenningen van haar ziektes niet bezat.

Ordering van mijzelf in de rol van stagiaire: de cliënt kwam dwingend over.

De eerste grote valkuil is dat men vanuit de eigen vanzelfsprekendheden er te gemakkelijk van uitgaat dat de gesprekspartner dezelfde zienswijze zal hebben en hetzelfde belangrijk vindt.

Een andere valkuil is dat de men vanuit eigen waarden en normen te snel interpretaties en waardeoordelen klaar heeft naar aanleiding van wat ze denken waar te nemen. In zulke situaties worden vooral de verschillen op de voorgrond geplaatst en verdwijnen de gelijkenissen naar de achtergrond. Soms worden de verschillen dan ook nog eens automatisch toegeschreven aan verschillen in cultuur en religie.

Personen: wie zijn we voor elkaar?

Mensen die met mensen in contact komen houden elkaar voortdurend spiegels voor over hoe ze zichzelf, de ander en hun onderlinge relatie zien. Dit heeft te maken met het betrekkingaspect van de communicatie: wie zijn de gesprekspartners voor elkaar en hoe ervaren zij hun onderlinge relatie? De basisvraag die hier gesteld wordt is: wie ben ik voor mezelf en voor de ander? Het antwoord op deze vraag is niet gemakkelijk, omdat iedereen verschillende deelidentiteiten heeft. Bovendien begeven mensen zich in verschillende omgevingen waarbinnen telkens een ander aspect van die identiteit op de voorgrond kan treden. Vaak wordt het antwoord ook (onbewust) door beelden beïnvloed die in de omgeving plaatsvinden.

Persoon cliënt: de cliënt benoemde zichzelf als iemand die zwaar hulpbehoevend is. Zij vertelde ook dat zij niet gestudeerd heeft vroeger omdat ze daar de kansen niet voor gekregen had en gaf aan dat ze niet dom was en heel goed wist waarvoor een OCMW diende.

Persoon maatschappelijk werker: gaf aan dat zij vanuit het OCMW in de rol van hulpverlener bij haar op bezoek was om te luisteren naar de hulpvraag.

Persoon stagiaire: ik was in contact met de cliënt vanuit mijn rol als stagiaire en fungeerde als vertaler/tolk tijdens dat gesprek. Ik zag de cliënte als hulpvrager.

De moeilijkheid is dat beelden over elkaar nauwelijks of niet worden uitgesproken. Het is de onzichtbare kant van de communicatie. Gesprekspartners nemen de beelden niet waar, maar vermoeden of voelen de beelden wel. Storingen hebben dan ook vaak te maken met wederzijdse beelden die niet op elkaar zijn afgestemd. Een valkuil bij interculturele contacten is dat de ander wordt gereduceerd tot zijn etnische of religieuze identiteit.

Organisatie: hoe is het geregeld?

Regels, posities, structuren, procedures en protocollen hebben te maken met de organisatie. Het is de onopvallende achtergrond die toch het gesprek kadert en structureert. Het is een goede zaak om in een organisatie te streven naar duidelijke regels die voldoende bekend worden gemaakt. Daarnaast moet de regelgeving ook voor iedereen respectvol en uitvoerbaar zijn.

Organisatie: de maatschappelijk werker en de stagiaire waren op huisbezoek als werknemers van het OCMW. Het OCMW is aan regels en wetten verbonden. Deze omkadering moest tijdens dat gesprek continu herhaald worden, omdat de vrouw andere verwachtingen koesterde.

Inzet: waarvoor doen wij ons best?

Inzet betekent de dagelijkse talloze inspanningen en bedoelingen van mensen en hun betrokkenheid naar andere mensen. Het gaat om de onderliggende motieven en beweegredenen van mensen in de omgang met elkaar. Iedereen doet wel ergens zijn best voor, al lijkt het op het eerste oog niet zo. Achter elk gedrag zit voor de persoon in kwestie een logische en positieve intentie. Als deze onderstroom van positieve intenties wordt erkend, kan er ruimte komen voor verandering. Dit kan dan zorgen voor een andere kijk op zaken en een andere wijze van handelen. Erkennen mag niet geassocieerd worden met het ermee eens zijn of de andere gelijk geven. Erkenning is begrip hebben voor de intenties van de andere, ook al heeft men terechte vragen bij het gedrag.

Inzet cliënt: een beter bestaan garanderen voor zichzelf door een tussenkomst van het OCMW te vragen.

Inzet maatschappelijk werker: de betrokkenheid om te luisteren naar de hulpvraag en een rechtenverkennd onderzoek te doen. De inzet was vooral gericht om de cliënt tot haar recht te laten komen.

Inzet stagiaire: mijn inzet was om door te fungeren als vertaler/tolk, de verstaanbaarheid tussen de cliënt en de maatschappelijk werker te verhogen. Als stagiaire op de sociale dienst was het ook mijn bedoeling te luisteren naar de hulpvraag en ervoor zorgen dat zij tot haar recht kon komen.

In het TOPOI-model is een aantal vragen opgenomen waarmee men kan nagaan waar de communicatie mogelijk misloopt of misgelopen is. Hoe meer vragen men zich kan stellen, hoe meer mogelijkheden men heeft om de communicatie open en werkbaar te houden. Daarnaast biedt het TOPOI-model bij elk gebied algemeen gangbare interventies. Deze zijn vooral gericht op onderzoek, verheldering en zelfreflecties. Ik zal het TOPOI-model in mijn project gebruiken wanneer zich misverstanden voordoen in de ontmoeting met Turkse seniorenvrouwen. Ik kan op die manier gebieden vinden waar mogelijke verschillen en misverstanden liggen. Het TOPOI-model zal ik tijdens intervisies met mijn stagebegeleider als reflectiekader benutten om een gespreksituatie te analyseren op welk gebied het fout gelopen is en wat we een volgende keer anders kunnen doen.

1.2.3 Positieanalyse

Dit luik in de analysefase biedt meer info over de betrokkenen en hun positie binnen het thema.

1.2.3.1 Netwerking

An Janssen van het Provinciaal Integratiecentrum (PRIC) is de eerste persoon waarmee ik in contact ben gekomen in functie van het project. Bij haar ben ik mij gaan informeren en heb ik mij laten adviseren over mogelijke thema's voor mijn project. Zij bezorgde mij informatie waarmee ik aan de slag kon gaan. Daarnaast verwees ze mij naar Els de Ganck van het OCMW van Gent.

Buiten de contacten met het OCMW van Gent, ben ik via mijn stagebegeleider, Marc Indestege van de sociale dienst van het OCMW van Genk, in contact gekomen met Rosaria van het dienstencentrum De Steymer. Zij is de contactpersoon voor deze organisatie en ondersteunt dit project vanuit haar positie als medewerker van het dienstencentrum.

Via Rosaria ben ik in contact gebracht met Öznur Yigit. Zoals eerder vermeld is Öznur het klankbord van de Turkse vrouwenvereniging Özlem en vormt zij een belangrijke schakel in de realisatie van dit project. Zij volgt de activiteit in het dienstencentrum mee op en zorgt vanuit haar positie voor extra deelnemers. Zij wil naar aanleiding van dit project haar vrijwilligerswerk terug opnemen en de leden terug actief inzetten in het socio-cultureel leven. Via Öznur kom ik in contact met de leden van de vrouwenvereniging Özlem.

Özlem is een Turkse seniorenvrouwengroep met leden vanaf zestig jaar. Zij telt 18 leden. De vereniging is in het jaar 2008 ontstaan vanuit de visie om deze vrouwen uit hun isolement te halen en te informeren over allerlei maatschappelijke thema's. De oprichtster wilde de eerste generatie Turkse vrouwen in België samenbrengen om gezamenlijk aan activiteiten deel te nemen. In het verleden kwam deze groep tweewekelijks samen in één van de dienstencentra. Door het wegvallen van de vrijwilligster is er geen voortzetting van activiteiten geweest. Door mijn contactopname met de verantwoordelijke en de vraag om dit project mee vorm te geven, is de vrijwilligster terug actief bezig met deze vrouwengroep in beweging te brengen.

Myriam Lismont van de Provinciale Dienst Volksgezondheid regelt een diabeteseducator van Turkse origine. Myriam is de contactpersoon voor infosessies rond gezondheid.

Cinta Moors is projectmedewerker Gezondheidszorg binnen het OCMW van Genk en zetelt in de lokale werkgroep Genk Preventief Gezond. Zij is de afgevaardigde vanuit het OCMW. De Vlaamse overheid legt de lokale overheden op om een aantal preventieve gezondheidsacties uit te werken. Deze acties worden ondersteund door de Provinciale Dienst Volksgezondheid. Mijn project kadert in een initiatief dat vanuit het OCMW genomen wordt in het kader van het lokale gezondheidsbeleidsplan. Cinta zorgt voor de contacten met de provinciale diensten en regelt het financiële aspect van dit project.

1.3 Projectplanning

Als volgt is er de concrete planning van het project. Deze planning geeft de welomschreven doelgroep weer, gevolgd door nauwkeurig omschreven doelstellingen. Bovendien is het belangrijk om de middelen die nodig zijn voor de invulling van het project op te nemen in de planning. Deze zorgen ervoor dat er een raming gemaakt wordt over de investering die nodig is om het project te realiseren. Ten slotte geven de beschrijvingen met betrekking tot het verloop van het proces en de communicatiestrategieën vorm aan dit aspect van het project.

1.3.1 Doelgroep

De doelgroep waarnaar dit project zich richt zijn cliënten van de sociale dienst op het OCMW van Genk van Turkse origine, vanaf de leeftijd van 60 jaar. Het gaat in totaal om 144 personen in het cliëntenbestand van de sociale dienst. Door de grootte van het cliënteel is er geopteerd om te starten met het contact opnemen met de 16 cliënten van het procesteam categoriale hulpverlening.

1.3.1.1 Visie

'Bruggen bouwen voor Genkse Turkse seniorenvrouwen.'

Bruggen bouwen voor de groep Turkse seniorenvrouwen hoort bij mijn opdracht in het kader van mijn project. De grootste droom is echter dat deze vrouwen niet enkel participeren in de zin van deelnemen aan het bestaand aanbod van het dienstencentrum, maar actief betrokken worden bij het maken van het beleid. Ik droom ervan dat deze vrouwen een rol krijgen in het beleidsproces van het OCMW. Enkel op die manier kan er gewerkt worden aan structurele veranderingen. Inspraak van de doelgroep door hun ervaringsdeskundigheid in te brengen zorgt voor democratisering. Uitwisseling van informatie en ervaringen bevordert de kwaliteit van de dienstverlening. De inbreng over hun gevoelens, weerstanden, ervaringen rond drempels en de werking van het dienstencentrum, zorgt voor signalementen voor de beleidsmakers.

Nog meer invloed kunnen deze vrouwen uitoefenen door mee te beslissen over de werking, het aanbod, de praktische organisatie, enzovoort, van het dienstencentrum. Dit brengt mij tot de volgende trap van de participatieladder van Pröpper: de Turkse seniorenvrouwen krijgen de bevoegdheid om invulling te geven aan het aanbod van het dienstencentrum om de duurzaamheid van participatie te vergroten. De grootste weerslag van deze vorm van participatie is zichtbaar in de toekomst doordat een Turkse senior zelf een activiteit organiseert, in samenwerking met een autochtone senior.

1.3.2 Doelstellingen

De drie strategische doelstellingen die voortvloeien uit de visie van de projectdrager zijn hieronder geformuleerd. De operationele doelstellingen zijn gericht op het behalen van resultaten. De acties die hierop volgen zijn geformuleerd volgens het SMART-principe. SMART staat voor: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden.

De strategische doelstellingen hebben meerdere functies. De educatieve functie door een activiteit te organiseren waar de groep iets van kan leren. De culturele functie door hen naar het dienstencentrum te leiden waardoor ze in contact komen met andere culturen. De cliënten komen samen, leren elkaar kennen, bespreken samen dingen en denken er over na, dit geheel zorgt voor de gemeenschapsvormende functie. De strategische doelstellingen staan ook voor maatschappelijke activering. De gezondheidssessie richt de aandacht op het gebeuren in de samenleving en het belang van preventie en gezondheid. Een samenleving waarvan zij deel uitmaken en waartoe zij zich kunnen verhouden.

1.3.2.1 Strategische doelstelling 1

OCMW-cliënten van Turkse afkomst, vanaf de leeftijd van 60 jaar, maken gebruik van het aanbod van diensten en activiteiten van het Dienstencentrum De Steymer.

Operationele doelstelling 1

Organiseren van de gezondheidssessie 'Blijf diabetes voor' in het Dienstencentrum De Steymer op 15 april 2013 om 13.30 uur.

Actie 1: Verzamelen van gegevens van mogelijke kandidaten via lijst cliënteel sociale dienst OCMW Genk. De oplijsting gebeurt ten laatste op 8 maart 2013.

Actie 2: De stuurgroep komt samen op 21 februari 2013 en op 8 maart 2013 in het Dienstencentrum De Steymer om 13.30 uur. Volgende bijeenkomsten worden verder afgesproken.

Actie 3: De projectmedewerker van Gezondheidszorg regelt een diabeteseducator via de Provinciale Dienst Volksgezondheid ten laatste op 28 februari 2013.

Actie 4: Door voorafgaandelijk telefonisch contact, afspraken maken om op huisbezoek te gaan. Dit gebeurt ten laatste op 21 maart 2013.

Actie 5: Informeren van de seniorenvrouwen over de activiteit tijdens de huisbezoeken die ten laatste plaatsvinden op 5 april 2013.

Actie 6: De groep via een inschrijvingslijst samenstellen en opnieuw contacteren ter bevestiging van deelname ten laatste op 12 april 2013, enkele dagen voor de aanvang van de infosessie.

Operationele doelstelling 2

Organiseren van een rondleiding in het Dienstencentrum De Steymer en info verstrekken over de werking en dienstverlening van het dienstencentrum vóór de aanvang van de gezondheidssessie.

Actie 1: Info verzamelen over de werking en dienstverlening van het dienstencentrum ten laatste op 2 april 2013.

Actie 2: De aanwezige Turkse vrouwen rondleiden en informeren.

Operationele doelstelling 3

Evaluatieformulier opmaken voor een vragenronde na de activiteit.

Actie 1: Samen met de stuurgroep vragen oplijsten over de bevindingen over de activiteit en dit ten laatste voor 2 april 2013.

Actie 2: De deelnemers aan de activiteit bevragen aan de hand van de vragenlijst. Dit gebeurt door de groepen op te delen in kleinere groepen. De vragen worden gesteld door de projectdrager, de vrijwilligster van Turkse origine en Öznur.

Actie 3: De resultaten worden samengevoegd en verwerkt en dit ten laatste op 18 april 2013.

1.3.2.2 Strategische doelstelling 2

Formuleren en overbrengen van structurele aanbevelingen voor het OCMW-beleid.

Operationele doelstelling 1

Verslag van heel de activiteit met bevindingen van alle deelnemers en stuurgroep maken.

Actie 1: Bundelen van de evaluaties van de deelnemers aan de infosessie.

Actie 2: Bundelen van eigen bevindingen met betrekking tot proces in het project.

Actie 3: Bundelen van bevindingen van stuurgroep met betrekking tot proces en resultaten van project.

Actie 4: Beleidsaanbevelingen formuleren aan de hand van de bevindingen van betrokken partijen.

Actie 5: Turkse senioren maken de beleidsaanbevelingen over aan het beleid met ondersteuning van de stuurgroep op 18 april 2013 in het Wijkcentrum Noord.

1.3.2.3 Strategische doelstelling 3

Het dienstencentrum wordt herhaaldelijk gebruikt door Turkse seniorenvrouwen.

Operationele doelstelling 1

Tweemaal per maand worden activiteiten georganiseerd voor de doelgroep door de vrijwilliger en de animatrice in het Dienstencentrum De Steymer.

Actie 1: Een activiteitenkalender wordt opgemaakt in overleg met de doelgroep en het dienstencentrum.

Actie 2: De activiteiten worden gekozen aan de hand van de specifieke noden en behoeften van de doelgroep.

Actie 3: De doelgroep wordt uitgenodigd voor deelname aan de activiteiten.

1.3.3 Middelen

De middelen die ingezet worden voor de realisatie van dit project zijn vooral tijd en geld. Persoonlijke aankopen van literatuur, vervoersonkosten, onkosten die gemaakt worden tijdens bijeenkomsten met de netwerken, worden bekostigd door eigen financiële middelen.

De onkosten die gemaakt worden tijdens de infosessie worden gedragen door het OCMW van Genk en gesubsidieerd door het provinciebestuur van Hasselt.

1.3.4 Evaluatie en communicatie

De communicatie gebeurt door middel van persoonlijke contacten, e-mail en telefoon.

De evaluatie gebeurt door middel van evaluatieformulieren waarin vragen met betrekking tot het thema worden opgelijst.

2 PROJECTRAPPORT

Dit projectrapport is een bespreking van resultaten van doelstellingen die omschreven werden in het projectplan. Dit rapport bevat ook omschrijvingen van het proces dat werd doorlopen. Bovendien wordt het project zelf geëvalueerd om tot slot te komen tot een algemene conclusie.

2.1 Een moeizame zoektocht

Medio september 2012 kreeg ik mijn stageplaats toegewezen. Op dat moment kon mijn stageplaats geen praktijkvraagstuk aanreiken voor mijn bachelorproef. Zij kenden het concept van projectmatig werken als eindwerk niet, voor mij was deze methodiek ook volledig nieuw. De verantwoordelijke van mijn stageplaats stelde voor dat ik een aantal onderwerpen zou voorleggen. Dit was geen gemakkelijke opdracht, omdat ik in eerste instantie niet wist welk thema het best zou passen binnen hun werking. Ook kon ik toen niet inschatten waar eventuele noden waren om specifiek projectmatig rond te werken.

Daarop volgden langs mijn kant een hele reeks van voorstellen. Deze werden niet goed bevonden om redenen zoals de haalbaarheid of de omvang. De verwachtingen van de school, die van de stageplaats en mijzelf, liepen niet parallel gedurende deze zoektocht naar een geschikt thema.

Het eerste idee kwam voort uit persoonlijke ervaringen. Ik stond stil bij het feit dat ik reeds lange tijd als mantelzorgverzorger een noodkreet uitriep voor ondersteuning. De behoefte was vooral groot om ondersteuning te krijgen bij het vervoeren van mijn ouders en het vertalen. Ik miste iemand die mijn moeder kwam uithalen om naar bijvoorbeeld het ziekenfonds te gaan. Niet alleen het verplaatsen van mijn moeder, maar ook effectief meegaan en ondersteunen bij het in orde brengen van de documenten. Het concept dat ik in gedachte had voor de Genkse Turkse senioren was een soort 'Taxi buddy'. Dit idee wilde ik uitwerken met het zoeken naar vrijwilligers via bestaande netwerken. Maar zo ver ben ik niet geraakt met dit concept. Voor de stageplaats leek dit een werk van lange adem en paste niet in het individueel maatschappelijk werk. Socio-cultureel werk hoorde niet binnen de afdeling waarin ik mijn stage zou lopen.

Daarna ging ik van start met het schrijven over Turkse senioren en hun noden en behoeften in het welzijnslandschap. De stageplaats wilde weten waarom Turkse senioren niet deelnemen aan het bestaand aanbod van hun dienstencentra. Welke weerstanden waren hier te vinden? Ik startte hierop mijn literatuurstudie en gaf het projectplan vorm door te schrijven wat ik reeds kon schrijven. In december bleek achteraf bekeken dit soort onderzoek geen haalbare kaart. Het team waarbij ik mijn stage zou lopen, liet horen dat dit geen realistische doelstelling was tijdens mijn stage. Hier kon ik mij ook in vinden, want van start gaan met een onderzoek waar bijvoorbeeld sociologen jaren voor nodig hebben, leek mij ook niet haalbaar. Daaropvolgend deed ik het voorstel om met het team te werken rond 'interculturele communicatie'. Ik zou dan samen met hen tijdens de teamvergaderingen casussen doornemen en we zouden door middel van intervisies ons toespitsen op dit thema. Zowel de stageverantwoordelijke, als mijn stagebegeleider stemden in. Dit leek hun een meerwaarde voor het team en het onderwerp zou beter passen in de beperkte tijdspanne van de stage.

Hierop paste ik mijn projectplan volledig aan. Ik begon informatie te verzamelen, ging op zoek naar materiaal om over te schrijven. Intussen kreeg ik bericht van mijn stagebegeleider dat het thema in orde was en goedgekeurd werd door de rest van de

maatschappelijk werkers. Ik bezorgde de maatschappelijk werkers op voorhand een uitgeschreven plan, met de gehele objectieve analyse erin verwerkt.

In januari 2013 mocht ik mijzelf en mijn project voorstellen in hun teamvergadering waarin de maatschappelijk werkers aanwezig waren. Hier zette ik het concept uiteen. Hierop kreeg ik heel wat kritiek. Sommige maatschappelijk werkers hadden heel wat weerstanden doordat zij het gevoel kregen dat er aan hun competenties werd getwijfeld. Iemand anders gaf aan geen tijd te kunnen investeren in mijn project doordat zij op de dienst krap zaten met hun tijd. Ik probeerde mijn project nog te verdedigen, maar ik voelde al snel dat ik met deze weerstanden rekening moest houden, omdat dit anders problematisch zou kunnen worden voor mijn stage. De moed zakte mij helemaal in de schoenen. Mijn stage zou binnen drie weken van start gaan en ik stond terug bij af.

Nadat ik dit alles besproken had met mijn bachelorproefcoach en hij hierin intervenieerde, kreeg ik toch een mandaat om te werken rond interculturele competenties. Het project zou vorm krijgen door casusbesprekingen te doen volgens het TOPOI-model van Edwin Hofmann. Dit zou haalbaar zijn voor ieder partij. Door de weerstanden die ik had gevoeld en gehoord tijdens de eerste kennismaking met het team, zag ik dit concept echter zelf niet meer zitten. Het leek me niet realistisch om met de groep maatschappelijk werkers casusbesprekingen te doen waarin ik een leidende rol moest nemen. Ik werd erg onzeker en onrustig bij de gedachte dat ik dit moest doen.

Een aantal weken nadat mijn stage van start ging, kreeg ik een ander idee voor het project. Tijdens de huisbezoeken aan Genkse Turkse seniorenvrouwen, kreeg ik te horen dat zij de nood ervoeren voor deelname aan activiteiten, dat zij uit hun sociaal isolement wilden stappen. Anderzijds kwam ik in contact met een medewerkster van het Dienstencentrum De Steymer. Zij wilde dat ik haar mee hielp vormgeven aan een activiteit die ze zou organiseren voor Turkse seniorenvrouwen. Hierin zag ik meer mogelijkheden, waarop ik mijn stagebegeleider, dienstverantwoordelijke en bachelorproefcoach vroeg of ik hier mijn project van mocht maken. Dit leek hun een zeer goed idee, waarop ik met vol enthousiasme dit project heb opgestart.

Om tot een concept te komen waarin iedere partij zich kon vinden, was het belangrijk voor mij, als studente, om de moed niet op te geven. Door in dialoog te blijven gaan met de stageplaats, zelfs bij het ervaren van weerstanden, slaagde ik erin om een onderwerp te vinden voor mijn bachelorproef. Om tot een consensus te komen, was het belangrijk dat ik de betrokken partijen vanuit verschillende posities goed kon aanvoelen. Door een open houding en respect voor het OCMW, de doelgroep en de maatschappelijk assistenten, wist ik met mijn enthousiasme de betrokkenen op eenzelfde lijn te krijgen. Zonder te moraliseren, wist ik de noden van de doelgroep over te maken aan de organisatie. Als maatschappelijk werker vind ik het belangrijk om in dialoog te blijven treden, ook in omstandigheden waarin ik soms eerder neig naar opgeven. Het blijven geloven in de krachten van mezelf, de medewerkers van het OCMW en de doelgroep, heeft mij een rijkdom aan ervaringen bezorgd. Het resultaat hiervan lezen jullie in de volgende bladzijden.

2.2 Projectgegevens

Het OCMW van Genk ondervond dat er weinig tot geen mensen van Turkse origine gebruik maakten van het aanbod van hun dienstencentra, ondanks een brede waaier aan diensten voor ouderen. Zij stelden zich daarbij de vraag hoe dit komt. Uit contacten met een aantal Turkse mensen bleek echter dat er wel nood is aan deelname. Zij gaven aan dat er een aantal drempels zijn die zij moeilijk of niet weten te overbruggen om gebruik te maken van het bestaand aanbod.

Na meerdere overlegmomenten tussen de projectdrager en de opdrachtgever is er beslist om projectmatig te werken rond het toeleiden van cliënten van de sociale dienst naar het Dienstencentrum De Steymer. Ik heb mijn stage gedaan op de sociale dienst van het OCMW van Genk, binnen het procesteam categorialen. Dit team richt zich naar mensen met een 'categoriale problematiek' die een specifieke aanpak vereisen. Zij bieden onder andere hulpverlening aan personen die ouder zijn dan 65 jaar met een verminderde zelfredzaamheid waar het eventueel noodzakelijk is om thuiszorgdiensten in te schakelen. Ook Genkse Turkse seniorenvrouwen behoren tot hun cliënteel.

Dit project kwam tot stand door een nauwe samenwerking met Turkse seniorenvrouwen van de vereniging Özlem. Özlem stond bijna twee jaar op non-actief. Naar aanleiding van dit project, is de vereniging terug actief geworden. Hierover vertel ik meer in de volgende hoofdstukken. De stuurgroep werd samengesteld en bestond uit:

- Rosaria, animatieverantwoordelijke van het Dienstencentrum De Steymer,
- Öznur Yigit, klankbord van de Turkse vrouwenvereniging Özlem in Genk,
- Lütfiye Özdemir, 73-jarig lid van de Turkse vrouwenvereniging Özlem,
- Marc Indesteege, maatschappelijk assistent sociale dienst OCMW Genk,
- Selma Yaylagul, studente Thomas More Hogeschool Geel.

Het project werd opgestart medio februari 2013 en werd afgerond einde april 2013.

2.3 Evaluatie van de doelstellingen

In het volgend gedeelte beschrijf ik de acties die ondernomen zijn om aan te tonen welke doelstellingen behaald werden en welke bijgestuurd moesten worden. De strategische doelstellingen in mijn projectplan werden niet correct geformuleerd, waardoor ik deze in mijn projectrapport herneem en concreter benoem. Per strategische doelstelling beschrijf ik de methodieken die ik gebruikte en welke resultaten dit opleverde. Nadien benoem ik succesfactoren met een kritische noot. Tot slot formuleer ik hieromtrent voorlopige conclusies.

2.3.1 Strategische doelstelling 1

Genkse seniorenvrouwen van Turkse origine komen tot meer welzijn door te participeren in het aanbod van het Dienstencentrum De Steymer.

2.3.1.1 De methodieken

Om tot meer welzijn te komen bij Genkse Turkse seniorenvrouwen, dienden er stappen gezet te worden en activiteiten uitgevoerd te worden die zouden bijdragen om het gewenste resultaat te behalen. Om dit te kunnen realiseren werkte ik met enkele methodieken. Deze omschrijf ik beknopt in het volgende gedeelte.

Outreaching werken

Om het project te kunnen starten, had ik een lijst nodig van Genkse Turkse seniorenvrouwen vanaf zestig jaar die tevens voorkwamen in het cliëntenbestand van het OCMW. De sociale dienst van het OCMW van Genk telde op dat moment 144

seniorenvrouwen van Turkse origine, vanaf de leeftijd van zestig jaar. Door de grootte van het cliënteel is geopteerd om te starten met het contact opnemen met de 16 cliënten van het procesteam categoriale hulpverlening, het team waarin ik stage liep. Met een aantal cliënten maakte ik reeds kennis in het kader van de hulpverlening, waardoor het contacteren van deze vrouwen vlotter verliep. De gemeenschappelijke taal die gesproken werd, vergemakkelijkte het rechtstreeks contact opnemen. Door te werken met contactlijsten vanuit het categoriaal team, vond ik senioren die een geïsoleerd bestaan leiden en geen tot weinig contacten hebben binnen hun eigen gemeenschap.

Uit eigen ervaringen en ervaringen gedeeld door de animatieverantwoordelijke van het dienstencentrum, wist ik dat ik op een traditionele manier deze doelgroep niet zou bereiken. Deze vrouwen schriftelijk uitnodigen, per brief of per flyer, zou geen effect hebben. De eerste generatie Turken zijn in het Nederlands, en vaak ook in het Turks, analfabeet. Om deze personen warm te maken voor deelname aan activiteiten, vond ik het noodzakelijk om via huisbezoeken vindplaatsgericht te werken. In zeer beperkte tijd, zette ik actief in op het leggen van contacten met de doelgroep.

Tijdens de bezoeken vroeg ik de vrouwen of zij wisten wat een dienstencentrum is en welke diensten deze organisatie verleent. Daarbij gaf ik uitleg over de activiteiten die georganiseerd zullen worden specifiek voor Turkse seniorenvrouwen in het kader van mijn project.

Tijdens één van de huisbezoeken, kwam ik via de dochter van een seniorenvrouw te weten dat er in de buurt veel interesse en nood is aan zulke activiteiten. Zij verwees mij door naar de Turkse moskeevereniging in Winterslag. Deze vereniging organiseert wekelijks een ontbijt voor vrouwen, waar ik volgens haar zeker geïnteresseerden zou vinden.

Door deel te nemen aan het eerstvolgend ontbijt, kwam ik in contact met een zestal andere seniorenvrouwen. Ik gaf hen tekst en uitleg over de werking van een dienstencentrum en nodigde hen uit voor de infonamiddag en de gezondheidssessie. Ik merkte op dat het aanspreken van deze vrouwen op een persoonlijke manier, voor een groter bereik zorgde.

Netwerken

Bij de opstart van het project vertelde Rosaria over Öznur, klankbord van de Turkse seniorenvrouwenvereniging Özlem. Zij heeft jarenlang ervaring met het werken met Turkse seniorenvrouwen. Haar contacteerde ik met de vraag om medewerking te verlenen aan mijn project. Öznur vertelde mij hoe zij in het verleden actief was met de groep Turkse seniorenvrouwen en door tijdsgebrek het vrijwilligerswerk afbrak. Sedert lange tijd gaven enkele vrouwen aan dat ze terug wilden deelnemen aan activiteiten. Zij wist dat de nood aan kwaliteitsvolle vrijetijdsbesteding bij de groep groot was. Öznur twijfelde en uitte haar bezorgdheden over de tijd en ruimte die ze niet altijd heeft om intensief met de groep te werken. Ze werd getriggerd door mijn voorstel dat op het juiste moment, met het juiste concept kwam.

Motiverend werken

Vrijwilligers zijn in de participatie van ouderen in het aanbod van het dienstencentrum onmisbaar. Door Öznur aan te spreken over het feit dat zij belangrijk is als bruggenbouwer voor de Turkse seniorenvrouwen, wist ik haar voormalige motivatie en moed om zich te engageren aan te spreken. Motivatie is een belangrijke motor om aangezet te worden tot actie. Door te spreken met en te luisteren naar de betekenis dat Öznur gaf aan haar vrijwilligerswerk met de groep, kon ik de waarde van het werk dat zij leverde goed inschatten en benoemen. Ik voelde haar verbondenheid met de groep en wist haar aan te spreken op de voldoening die zij haalde uit het werken met

Turkse seniorenvrouwen. Ik vertelde haar dat zij de juiste persoon op de juiste tijd en plaats was om de activiteiten terug op te nemen. Door haar te waarderen en erkenning te geven voor hetgeen zij betekent voor de Turkse seniorenvrouwen, de organisatie en samenleving, wist ik haar te motiveren om mee te werken aan dit project.

Bij een aantal seniorenvrouwen werkte de motiverende benadering ook. De vrouwen die ik sprak, deelden dezelfde zorgen. Hoe moeten wij onze plan trekken als wij niet goed meer kunnen functioneren in het verouderingsproces? Hoe moeten wij ons behelpen in een land waar wij de taal niet van spreken? Wat kunnen wij doen om uit ons isolement te geraken? Veel vrouwen gaven zelf aan dat ze nood ervoeren om op hun 'oude dag' geïnformeerd te worden over gezondheidsthema's. Voor mij als bruggenbouwer was het belangrijk om inzicht te verwerven in de situatie van deze vrouwen en ook rekening te houden met hun belevingswereld. In mijn gesprekken met hun wist ik een gevoelige snaar te raken. Het ouder worden in een 'vreemd' land en de gezondheidsproblemen waarmee zij kampen, vormden mijn bron om in dialoog te gaan met hen. Deze vrouwen weten zelf goed waar hun noden liggen en zien ook in dat het belangrijk is om uit hun isolement te komen. Ik zorgde met dit project voor een georganiseerd aanbod, dat hen wist te prikkelen om te participeren.

Groepsvoorlichting

Het werken met groepen is een andere methodiek dat ingezet werd in dit project. Door een infonamiddag en een gezondheidssessie te organiseren voor een groep, bereikte dit project snel een grotere hoeveelheid personen. Groepsvoorlichting heeft onder andere het voordeel dat inter-persoonlijk contact kan gestimuleerd worden. Ervaringen, kennis en gedachten kunnen uitgewisseld worden. Turkse seniorenvrouwen hechten veel belang aan sociale contacten binnen dezelfde gemeenschap. Door het samenzijn in groepsverband kunnen ervaringen en belevingen worden herkend. Door hen te informeren over de werking en dienstverlening van een dienstencentrum en voorlichting te geven over diabetes type 2, beoogde dit project hun kennis en vaardigheden te vergroten.

Inschakelen van vrijwilligster

Derya Mucur, een voormalige Turks sprekende vrijwilligster van het Dienstencentrum, participeerde actief in dit project. Deze vrijwilligster vertaalde in het verleden tussen de doelgroep en het personeel en hielp mee met het verzorgen van de activiteiten. Ook zij onderbrak door tijdsgebrek haar engagement in het dienstencentrum. Momenteel heeft zij terug ruimte om het vrijwilligerswerk te hervatten. Het inschakelen van een vrijwilligster die ook nog eens de gemeenschappelijke taal spreekt, werkt ondersteunend voor het personeel van het dienstencentrum. Daar waar onder andere het personeel de doelgroep niet of moeilijk kan bereiken door de taalbarrière, biedt de vrijwilligster met haar talenten en vaardigheden een grote medewerking en ondersteuning. Derya engageerde zich onder andere in het contact leggen met de groep vrouwen. Daarnaast hielp zij in het dienstencentrum de zaal klaar te zetten. Bovendien reed zij mee met de taxichauffeur om de vrouwen op te halen en terug te brengen na de activiteiten.

Inschakelen van bruggenbouwer

Als dochter zijnde van eerste generatie Turken had ik als bruggenbouwer een grote voorsprong om in dit project successen te boeken. Voor het benaderen van de doelgroep is immers kennis van de leefwereld en de gemeenschappelijk gesproken taal een krachtig middel. Niet alleen het bereik van de seniorenvrouwen wordt hierdoor vergroot, ook de samenwerking tussen de groep en professionals wordt bevorderd. In dit project zette ik mijzelf in. Met mijn ervaringen als dochter van een eerste generatie Turkse ouderen, vormde ik een brug tussen de Genkse Turkse seniorenvrouwen en de organisatie. De vrouwen die ik bereikte zijn veelal ouderen in een maatschappelijk

achtergestelde positie. Ik bevond mij op een stageplaats waar heel wat Turkse seniorenvrouwen cliënt waren. Vanuit het team categorialen kon ik gemakkelijk een brug slaan tussen deze doelgroep en het dienstencentrum.

Inschakelen diabeteseducator

De projectmedewerker Gezondheidszorg van het OCMW van Genk regelde in het kader van Genk Preventief Gezond een Turks sprekende diabeteseducator via de provinciale diensten. De diabeteseducator gaf tekst en uitleg over diabetes type 2. Zij reikte heel wat tips aan en legde uit welke preventieve maatregelen mensen kunnen nemen. De diabeteseducator van Turkse origine kent de (eet)gewoonten en gebruiken van de Turkse cultuur en paste haar programma aan voor de doelgroep. Voedingstips, de do's en dont's werden uiteen gezet, maar ook heel wat misverstanden rond de ziekte werden uitgeklaard.

Samenkomst stuurgroep

De participatiemethodiek waarvoor gekozen is om te komen tot het uitwerken van de doelstelling, was het samenstellen van een stuurgroep. Deze focusgroep bestond uit leden met ervaringsdeskundigheid, waardoor er specifieke informatie kon besproken en uitgewisseld worden. Dit zorgde voor het snel kunnen organiseren van activiteiten voor en met de doelgroep, rekening houdend met hun specifieke noden en behoeften. De sterkte van deze groep was de representativiteit van een lid uit de doelgroep. Zij kon met ondersteuning van het klankbord van de vereniging aangeven wat zij nodig hebben om te participeren in het aanbod van het dienstencentrum. Er werd snel een vertrouwensband opgebouwd en dit zorgde voor een open en gemoedelijke sfeer waarin ieder zijn inbreng kon leveren.

Vragenlijst

Om de activiteiten te kunnen evalueren, stelde ik een vragenlijst op. Door middel van een bevraging bij de doelgroep werd gepeild naar hun bevindingen over de activiteiten en hun noden en behoeften voor verdere participatie. Bovendien werd gepolst naar hun interesse voor volgende activiteiten. Voorstellen en ideeën voor toekomstige activiteiten werden hierin opgenomen. De antwoorden op deze bevraging, samen met de bevindingen van de stuurgroep, dienden voor het opstellen van structurele aanbevelingen voor het beleid.

2.3.1.2 De resultaten op microniveau

Turkse seniorenvrouwen zijn een kwetsbare groep in onze samenleving. Zij staan vaak het verst af van maatschappelijke participatie en hebben ondersteuning nodig om hun zelfredzaamheid te stimuleren. Door deze vrouwen samen te brengen in een georganiseerd aanbod, boekte dit project niet te onderschatten resultaten.

De resultaten waren tijdens deze activiteiten reeds sterk waarneembaar. Onder andere mevrouw X, wiens ervaringen ik opnam in het projectplan, bloeide volledig open. Zij deelde ervaringen, trad in dialoog en wisselde gedachten uit met de rest van de groep. Na jarenlang geïsoleerd te leven, kwam ze tijdens deze namiddagen in contact met vrouwen die ze kende uit het verleden.

Mevrouw X getuigt:

'Ik had zo'n nood aan contacten met andere Turkse seniorenvrouwen. Eenzaamheid is geen leuke ervaring op mijn leeftijd. Ik ben erg blij dat ik hen terug heb kunnen ontmoeten.'

Door deze vrouwen te informeren en voorlichting te geven over een gezondheidsthema werkte dit project aan het verhogen van hun zelfbewustzijn en vergrootte op die manier hun ontplooiingskansen. Uit de bevraging bleek iedereen het unaniem eens te zijn nieuwigheden te ontdekken. Ze konden open vertellen over hetgeen ze al kennen en wat ze nog willen leren.

Mevrouw A getuigt:

'Wij denken altijd dat als wij minder zoetigheden eten, wij op ons eten letten. Niets is minder waar, hoor de diabeteseducator maar vertellen. Ook was ik verwonderd dat men diabetesvoeten kan krijgen door deze ziekte. En dat degelijk en aangepast schoeisel dragen belangrijk was, wist ik ook niet. Kennen jullie winkels waar ik die kan kopen?'

Door de vrouwen sterker te maken en dingen zelf te laten doen, werkten wij met dit project aan empowerment. Zij deden zelf voorstellen voor het organiseren van toekomstige activiteiten. Er zijn plannen om zelf een activiteit te organiseren samen met ouderen van andere etnisch-culturele achtergronden in het dienstencentrum.

Mevrouw B getuigt:

'Ik woon meer dan 30 jaar in België en kan je geloven dat ik nog nooit naar een dierentuin ben geweest? Ik zou dat zo graag willen doen, samen met andere personen. Ik ben altijd een dierenliefhebber geweest.'

De meest kwetsbaren in deze groep zijn de vrouwen met weinig tot geen opleiding en weduwen waarvan de kinderen uit het huis zijn. Net voor deze vrouwen is het belangrijk om te participeren in de samenleving. Participatie en emancipatie van deze vrouwen is enkel mogelijk als zij voldoende zelfvertrouwen en kracht hebben om zelf de stap te zetten naar het dienstencentrum. Deze vrouwen stapten over drempels heen en leerden van elkaars ervaringen. Bovendien bouwden zij een netwerk uit dat zij eerder misten. Dit resultaat werd vooral behaald door in groep te werken. In een homogene groep voelen zij zich sterker en veiliger.

De animatieverantwoordelijke van het dienstencentrum zag een potentiële vrijwilligsters in één van de vrouwen. Door haar aan te spreken op haar krachten en vaardigheden, kreeg deze vrouw nog meer zelfvertrouwen. Zij gaf aan zich te willen inzetten als vrijwilligster binnen het dienstencentrum.

Mevrouw X getuigt:

'Natuurlijk wil ik hier komen helpen. Zo kom ik vaker buiten en kan ik mij inzetten voor de organisatie. Ik moet eerst nog herstellen van mijn operaties, maar daarna wil ik hier zeker nog over praten!'

2.3.1.3 De resultaten op mesoniveau

Het dienstencentrum speelt een belangrijke rol in het versterken van de participatie van seniorenvrouwen. Het werken met een vrijwilligster, een sleutelfiguur en bruggenbouwer die Turks spreken en de leefwereld van Turkse seniorenvrouwen kennen, vormden belangrijke ingrediënten voor dit project. Öznur en Derya waren geen onbekenden voor de medewerkers van het dienstencentrum. In het verleden werd er nog samengewerkt. Door te netwerken met deze personen in het kader van dit project, werd er terug actief verbinding gemaakt. Door samen te werken met deze vrouwen, resulteerde dit project in iets blijvends. De activatie van een netwerk is het hoogst behaalde resultaat op mesoniveau. Öznur herneemt de activiteiten met de groep. Derya is vanaf heden iedere donderdagvoormiddag beschikbaar in de organisatie. Zij is voor

de mensen, waar eventueel een taalbarrière is, het aanspreekpunt binnen de organisatie geworden.

Door het bieden van een ontmoetingsruimte waar gezamenlijk activiteiten kunnen doorgaan, moedigt het OCMW aan om dergelijke initiatieven te nemen. Binnen het dienstencentrum De Steymer zijn in het kader van dit project inspanningen gedaan om een aantal drempels te verlagen. Zo is er rekening gehouden met het mobiliteitsprobleem van deze vrouwen. De participanten kampen met gezondheidsproblemen, waardoor zij minder mobiel zijn. Ook hebben de meesten van de eerste generatie Turkse vrouwen geen rijbewijs. Daardoor zijn zij dikwijls afhankelijk van (klein)kinderen die hen vervoeren. Door het inzetten van georganiseerd vervoer, verhoogde het dienstencentrum de mogelijkheid tot participatie. Op vlak van religie hielden de medewerkers rekening met de gebedstijden en gaven de ruimte en mogelijkheid om te bidden.

Het brainstormen met de leden van de stuurgroep, resulteerde niet alleen in een flexibele en snelle uitwerking van dit project. Tijdens een samenkomst bleek dat er zowel vanuit de doelgroep, als vanuit hulpverleners wederzijdse onbekendheid heerst over sommige culturele en religieuze gewoonten en gebruiken. Het leek voor beide partijen een sterk idee om de groep seniorenvrouwen een infonamiddag te laten organiseren voor de hulpverleners van het OCMW. Vooronderstellingen en onwetendheden kunnen op die manier plaatsmaken voor een ruimere kennis van cultuur en religie. Dit kan bevorderlijk werken voor beide partijen in een hulpverleningssituatie.

2.3.1.4 De resultaten op macroniveau

'De Horizon', het tweemaandelijks informatieblad van het stadsbestuur, de seniorenraad en de dienstencentra van het OCMW van Genk is een medium dat veel mensen bereikt. De herkenbaarheid van dit magazine is bij de groep Genkse Turkse senioren(vrouwen) echter beperkt. Zij ervaren dit als een reclameblad. Hierdoor missen ze informatie over dienstverleningen en activiteiten voor en door senioren. Met de bestaande groep vrouwen die participeren in het aanbod van het dienstencentrum wordt de aangeboden informatie in de toekomst gezamenlijk doorgenomen. Op de voorpagina van dit blad staan hoofdzakelijk foto's van Belgische senioren. Om de herkenbaarheid te verhogen bij de groep Turkse senioren is er voorgesteld om ook foto's van deze vrouwen te publiceren. Dit zorgt voor een win-win situatie. Enerzijds kan dit initiatief op het niveau van de samenleving zorgen voor sensibilisering en de bekendheid vergroten. Anderzijds kan het gebruiken van herkenbare fotomateriaal andere Turkse senioren stimuleren om het informatieblad door te nemen, waardoor de informatie ook hen bereikt. Bovendien kan dit positief bijdragen aan de beeldvorming in de samenleving en zorgen voor het bewust worden van diversiteit. Ook het publiceren van artikels, bijvoorbeeld over een samenkomst in het dienstencentrum, kan positief bijdragen. Dit voorstel wordt op de volgende bijeenkomst van het betrokken beleid besproken. Het zal verder worden opengetrokken dan enkel foto's van de gezondheidssessie, er zullen in het algemeen vaker gevarieerde en diverse foto's gepubliceerd worden.

2.3.1.5 Kritische succesfactoren

Wil men Turkse ouderen stimuleren om aan activiteiten in het dienstencentrum te participeren, dan is persoonlijk contact erg belangrijk. Huisbezoeken zijn een goede manier om met hen in dialoog te treden en vertrouwen te scheppen. Door het inschakelen van bijvoorbeeld een bruggenbouwer die dezelfde taal spreekt en dezelfde culturele achtergrond heeft, werd het bereik van de doelgroep groter in dit project. Ook door zelf naar plaatsen te gaan waar ouderen vaak komen, zoals bijvoorbeeld het

ontbijt in de moskee, had ik meer kans om de doelgroep te bereiken. Wat zeker niet werkt zijn schriftelijke uitnodigingen, brochures of flyers opgesteld in het Nederlands.

Geen enkel van de bereikte Turkse seniorenvrouwen bevestigde expliciet haar aanwezigheid. Zij gebruiken de term 'Insallah', wat 'Als God belooft' en 'Bij leven en welzijn' wil zeggen. Dit zorgde voor ongerustheid bij mij en de medewerkers van het dienstencentrum over de aantal inschrijvingen. Wat niet werkt is de vrouwen na één contact in te schrijven voor een activiteit. Het is effectiever om hen een paar dagen voor de aanvang van de activiteit opnieuw te contacteren. Ook dan zullen zij opnieuw dezelfde woorden gebruiken, maar hen herinneren aan de activiteit helpt. Om dit te kunnen is er uiteraard tijd nodig, maar ook middelen. Het is van belang dat de organisatie hier aandacht voor heeft. Het contacteren van deze vrouwen gebeurde door Derya en mijzelf. Omdat ik stage liep binnen de organisatie, kon ik hiervoor tijd maken en telefoneren op kosten van de organisatie. Voor de vrijwilligers echter is het niet vanzelfsprekend dat zij hiervoor tijd kunnen vrijmaken, noch (soms) de financiële middelen hebben. De draagkracht en draaglast van de vrijwilligers dienen in evenwicht te blijven.

Uit de gesprekken met de doelgroep blijkt veel vraag te zijn naar ontspannende en informatieve activiteiten. Op vlak van ontspanning is er voornamelijk behoefte aan ontmoetingen en toeristische daguitstappen. Op vlak van informatieve activiteiten is er een grote nood aan vormingsnamiddagen in de eigen taal. Deze vormingen hebben betrekking op de gezondheid en het ouder worden. Het werkt om zulke activiteiten te laten organiseren door of in samenwerking met sleutelfiguren, zoals bijvoorbeeld Öznur van de Turkse seniorenvrouwenvereniging. Zij bevindt zich in een goede positie om aan te geven wat wenselijk is en wat niet voor de doelgroep.

De groepsvoorlichting was een succes. De gezondheidssessie diabetes type 2 sloot goed aan bij de wensen van de doelgroep. Dit gezondheidsthema sprak alle aanwezigen aan. De voorlichting werd in de eigen taal gegeven, waardoor er een bewustwording bij deze vrouwen effectiever kon gebeuren. Door dit soort namiddagen in groepsverband te organiseren, in de aanwezigheid van personen die dezelfde taal spreken, versterkten wij het veiligheidsgevoel bij deze vrouwen. Dit zorgde voor een grotere participatie in het aanbod.

Wil men dat deze ouderen samen met Belgische en personen met andere etnisch-culturele achtergronden participeren aan activiteiten, dient men rekening te houden met specifieke noden en behoeften. De wensen van de vrouwen situeren zich veelal op cultureel en religieus vlak. Sommige activiteiten worden ervaren als niet gepast binnen hun geloof en cultuur. Zo zullen dansactiviteiten hen niet aantrekken, omdat het onaanvaardbaar is dat mannen en vrouwen in dezelfde ruimte met elkaar fysiek in contact komen. Activiteiten zoals kaarten en kienen worden geassocieerd met gokgedrag, wat volgens hun religie niet toegestaan wordt. De valkuil hier bestaat erin dat men de groep gaat overculturaliseren. Het blijft belangrijk om oog te hebben voor individuen binnen de groep zelf. Zo bad niet iedere Turkse seniorenvrouw of had niet iedere vrouw problemen om samen met mannen aan activiteiten deel te nemen.

Veel vrouwen van de eerste generatie Turken zijn praktiserend in hun geloof. Het bieden van de mogelijkheid om te bidden in het dienstencentrum werkt drempelverlagend en geeft hen het gevoel aanvaard te zijn. Dit zorgt voor een sfeer waarin respect voor verschillen centraal staat. De vrouwen waardeerden dit en voelden zich welkom in het dienstencentrum. Vanuit het dienstencentrum is echter ad hoc gereageerd op de specifieke noden van de participanten in het kader van dit project. Het is belangrijk om zulke aanpakken in te bedden in de organisatie, zodat deze groep ouderen op voorhand weet dat er rekening wordt gehouden met hun gewoonten en gebruiken. Wil de organisatie de slaagkansen van dit soort projecten verhogen, dan zijn er structurele maatregelen nodig.

Zoals reeds aangegeven, willen Turkse seniorenvrouwen participeren aan activiteiten in het dienstencentrum. Hen daarnaar toe leiden vergt veel inspanningen van alle betrokkenen. Voor de vrouwen zelf is dit een grote stap om te nemen. Niet alleen het aanpassen van het aanbod is van belang, rekening houden met hun belevingswereld en noden en behoeften zijn eveneens belangrijk. Eens de vrouwen in het dienstencentrum zijn, is het gevoel van welkom zijn een niet te onderschatten factor. De feedback die ik van deze vrouwen mocht ontvangen was dat ze zich vooral gerespecteerd en welkom voelden in De Steymer. Dit lag gedeeltelijk aan de manier waarop zij benaderd werden door de medewerkers. Door hen te respecteren, in dialoog te treden, hen een warm onthaal te bieden, zorgde het personeel ervoor dat deze vrouwen zich in een veilige en comfortabele ruimte konden ontspannen.

Een grote nood die deze participanten ondervinden heeft betrekking op mobiliteit. Zich verplaatsen naar het dienstencentrum lukt niet altijd voor iedereen. Doordat er gezamenlijk vervoer werd geregeld voor de infonamiddag en de gezondheidssessie, werd de deelname groter. Het OCMW van Genk beschikt over een bus. Deze bus blijkt echter vaak niet beschikbaar te zijn voor de gebruikers van het dienstencentrum. Toch zijn net daar de noden het hoogst omwille van de doelgroep en de verminderde mobiliteit.

Mevrouw C getuigt:

'Nee meisje, bij de volgende activiteit zal ik niet aanwezig zijn. Zoals je kan zien zit ik in een rolstoel en is het niet vanzelfsprekend dat ik hier geraak. Mijn dochter werkt overdag en ik kan niemand vragen om mij te brengen en te halen. Als er gezamenlijk vervoer kan georganiseerd worden, dan kom ik 'Inshallah' terug.'

Na de toelichting over de werking en dienstverlening van het dienstencentrum tijdens de verwelkomingsnamiddag, wilden de aanwezige participanten een kopie van mijn voorbereiding. Zij vonden dit erg nuttig en wilden teruggrijpen naar de info op momenten dat ze vragen zouden hebben. Het feit dat deze tekst in het Turks werd opgesteld, was voor hun erg drempelverlagend.

Een aantal vrouwen getuigen:

'Het personenalarmsysteem is wel iets goed, hé? Ik kende dat niet en het kan mij zeker helpen. Ik ben dikwijls bang geweest dat als ik zou vallen, ik hier dagen zou liggen. De kinderen hebben het zelf zo druk, dat ze niet zouden merken dat ik thuis dood lig.'

'Kan jij ons dat nog eens uitschrijven? Wat er bijvoorbeeld nodig is om dit alarmsysteem te gebruiken?'

'Heb jij dat op papier staan, wat je hier vertelt? Dan kan ik dat mijn kinderen ook nog eens laten lezen, want als ik straks thuis ben, dan weet ik niet meer hoe dat ding heet (lacht).'

De allerbelangrijkste succesfactor in dit project is het inzetten van een gemeenschappelijk gesproken taal geweest. De vrouwen die ik tijdens de huisbezoeken en activiteiten gesproken heb, geven allemaal aan dat zij nood hebben aan iemand waarmee zij kunnen communiceren. Het werken met personen die dezelfde taal spreken, is uitermate belangrijk gebleken. Toch vind ik het van belang om ook hier kritisch mee om te gaan. De meeste werknemers van de tweede of derde generatie Turken, zijn geen cultuurspecialisten. Ondanks het spreken van de gemeenschappelijke taal, ontbreekt bij hen vaak ook de kennis van gewoonten en gebruiken. De organisatie dient erover te waken dat deze personen niet overladen worden met hulpvragen vanuit de doelgroep. Een afwisseling in het takenpakket en doelgroep kan hiervoor een oplossing bieden.

2.3.1.6 Voorlopige conclusies

Door middel van een gemeenschappelijke gesproken taal voelden de Turkse seniorenvrouwen zich veilig en konden zij communiceren in hun eigen taal. Dit vergemakkelijkte hun participatie in het aanbod van het dienstencentrum. Uit de resultaten blijkt dat deze vrouwen aangeven dat de taalbarrière de grootste drempel is om aansluiting te vinden in zowel de samenleving, als het aanbod in het dienstencentrum. De valkuil hierbij is dat ouderen, die beperkt Nederlands kunnen spreken, hun taalkennis niet gaan gebruiken omdat het niet nodig is door de weggewerkte taalbarrière.

Is het interessanter om meer in te zetten in diversiteit op de werkvloer? Enerzijds geeft het inzetten van personen die Turks spreken meer ontplooiingskansen en vergemakkelijkt het de communicatie tussen de doelgroep en professionals. Anderzijds zijn er ook ouderen van een ander etnisch-culturele groep vertegenwoordigd. Dient het beleid dan rekening te houden met alle doelgroepen waar zich een taalbarrière voor doet door het inschakelen van personen die een gemeenschappelijke taal spreken?

Het aanbieden van georganiseerde activiteiten, rekening houdend met de specifieke noden en behoeften op het gebied van religie, voeding, taal en interesse, werkt. Als de organisatie geen rekening zou houden met de drempels die deze vrouwen ervaren, is er het risico dat ze afhaken en de bruggen die gebouwd zijn, worden opgeblazen.

Hoe tijdrovend outreachend werken ook mag zijn, het is van belang deze methodiek te hanteren om de doelgroep te bereiken. Werken met sleutelfiguren binnen de gemeenschap, kan ook een manier zijn om de bekendheid van dienstverlening en participatie in het aanbod van activiteiten te verhogen.

Op mesoniveau is de belangrijkste conclusie dat het OCMW, verenigingen of instanties die werken met deze vrouwen, actief betreft in de vormgeving. Dit versterkt de participatie van seniorenvrouwen.

Het OCMW biedt een ontmoetingsruimte waar een wij-gevoel kan ontstaan. Starten met een specifiek aanbod voor de participanten kan werken om later verder uit te breiden naar activiteiten met heterogene (multiculturele) groepen.

De nood was bij de aanwezigen groot om geïnformeerd te worden in hun eigen taal. Dit kwam onder andere sterk naar voren toen zij een exemplaar van de toelichting rond de werking en dienstverlening vroegen. In het kader van dit project was het mogelijk om deze voorbereiding in het Turks te schrijven. Binnen de taalwetgeving van het OCMW kan het niet dat geschreven teksten in de Turkse taal worden aangeboden. Bij navraag kan het echter wel dat een vereniging zijn naam hieronder zet. Misschien is dit een mogelijke piste om te bewandelen voor het bereiken van anderstalige senioren via schriftelijke communicatiekanalen?

2.3.2 Strategische doelstelling 2

De stuurgroep formuleert en brengt structurele aanbevelingen over aan het OCMW beleid.

2.3.2.1 De methodiek

Beleidsparticipatie

Door aanbevelingen te formuleren samen met de stuurgroep en deze samen over te brengen aan het beleid, werkten wij actief aan burgerparticipatie. De betrokken

doelgroep kan hierdoor inspraak krijgen aan de vormgeving van het beleid. Om deze strategische doelstelling vorm te geven, is dialoog en betrokkenheid van alle partijen erg belangrijk. Burgerparticipatie wijst naar het actief betrekken van individuele burgers en groepen bij het opmaken en uitvoeren van plannen op beleidsniveau.

Samen met de stuurgroep werden de bevindingen, noden, behoeften en aanbevelingen overgemaakt aan de procesverantwoordelijke van het categoriaal team. De verantwoordelijke van de dienstencentra was verontschuldigd voor deze bijeenkomst. Om de procedure van de werking van het OCMW-beleid te respecteren, werd de directie niet uitgenodigd. De aanbevelingen werden na de overdracht per mail overgemaakt aan alle betrokken beleidsmensen.

De Turkse senioren die gevraagd werden om de beleidsaanbevelingen samen over te maken, zijn niet bekend met dit soort samenkomsten. Daardoor was het nodig hen meer dan eens uit te leggen wat de doelstelling van deze bijeenkomst was.

De samenkomst vond plaats in een gemoedelijke sfeer. Door koffie en gebak te voorzien, creëerde ik een omgeving waarin de aanwezigen zich op hun gemak voelden. Iedereen kende mij door mijn brugfunctie, waardoor het ijs snel gebroken werd. De vrouwen van de seniorenvereniging, de cliënte van de sociale dienst en Öznur werden voorgesteld aan de beleidsverantwoordelijke en stagebegeleider en visa versa. Er werd gelachen met een aantal opmerkingen die gemaakt werden en iedereen ging in dialoog met elkaar. Wij vulden elkaar aan, waardoor de aanbevelingen nog meer kracht kregen. Ik overliep de aanbevelingen in het Nederlands en Öznur zorgde voor de vertaling naar de vrouwen en koppelde terug.

2.3.2.2 De resultaten op microniveau

Het resultaat op persoonsniveau had betrekking op het empowerend werken. De aanwezige leden van de groep en cliënte van de sociale dienst, lieten zich horen in de samenkomst. Zij stelden zichzelf voor en vertelden over hun migratieverleden in het Nederlands. Hun kwaliteiten werden aangescherpt door zelf het woord te nemen. Op die manier werd de individuele participatie in het beleid verhoogd.

Mevrouw E getuigt:

'Ik woon al 40 jaar in België. Mijn man is enkele jaren geleden overleden. Wij hadden samen 9 kinderen. Twee van hen zijn intussen ook overleden. Het is niet gemakkelijk als vrouw alleen te leven. Daarom ben ik blij om andere vrouwen te ontmoeten in een dienstencentrum.'

2.3.2.3 De resultaten op mesoniveau

De Turkse seniorenvrouwenvereniging, Özlem, werd vertegenwoordigd door Öznur en twee leden van de groep. Door samen te werken met hen als vereniging werden zij actief betrokken in deze participatiemethodiek. Hierdoor werd de vereniging fysiek kenbaar gemaakt bij de beleidsverantwoordelijke. Dit stimuleerde de communicatie tussen beleid en de vereniging.

2.3.2.4 De resultaten op macroniveau

Op dit niveau nam ik als studente maatschappelijk werk, tevens bruggenbouwer in dit project, deel aan een beïnvloedingsproces. Dit project zorgde op het gebied van de samenleving voor het verruimen van de kader waarin wordt gewerkt. Door het signaleren en aanreiken van concrete acties die nodig zijn opdat Turkse

seniorenvrouwen gelijkwaardig kunnen participeren in de samenleving, beïnvloedde deze projectwerking deels de manier van organisatie van het werkveld.

De aanbevelingen die voortkwamen uit dit project zijn niet onopgemerkt gebleven bij het beleid. Vanuit de afdeling Seniorenbeleid en Thuiszorg van het OCMW van Genk is reeds een terugkoppeling gebeurd na overdracht van de aanbevelingen en na bespreking op beleidsniveau. Momenteel werkt men aan een nieuw project met het thema 'diversiteit en integratie'. Dit zal voor 1 juni ingediend worden bij het Provinciebestuur van Limburg. De overgemaakte acties zullen verder vorm krijgen in dit nieuwe project.

Het hoofd van het categoriaal procesteam maakt eind mei deze aanbevelingen over aan het bestuursteam waar zij deel van uitmaakt. Een terugkoppeling hierover mag ik in juni verwachten.

2.3.2.5 Overgemaakte beleidsaanbevelingen

De aanbevelingen die zijn overgedragen tijdens de bijeenkomst, neem ik hieronder op. De feedback van de bestuursleden van de afdelingen Seniorenbeleid en Thuiszorg zijn hieraan gekoppeld.

Om blijvend te participeren in het aanbod van het dienstencentrum is er nodig:

Taal

Aanbeveling: Inschakelen van personeel, tussenpersonen en/of vrijwilligers van Turkse origine.

Over het inzetten van personeel van Turkse origine geeft het bestuur aan dat er momenteel twee Turkse medewerksters in dienst zijn binnen de afdeling. Af en toe worden zij ingeschakeld om als tussenpersoon op te treden. Één van deze medewerksters is betrokken bij een project waarbij kooklessen gegeven worden. Hierbij is specifiek aandacht voor de Turkse gemeenschap, waarbij dit personeelslid een meerwaarde geeft aan het project.

Aanbeveling: Langdurig werkzoekenden van Turkse origine via de dienst Tewerkstelling van het OCMW sensibiliseren in functie van vrijwilligerswerk binnen de dienstcentra.

De leden van het bestuur geven aan dat er enkele vrijwilligers van Turkse origine actief zijn. Indien er zich personen aandienen als kandidaat-vrijwilliger, worden zij mee opgenomen in het systeem en kunnen zij starten.

Een samenwerking hierover is met de dienst Tewerkstelling nog niet aan bod geweest. Dit kan zeker onderzocht worden door betrokkenen. De Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling (RVA) dient echter toestemming te geven aan langdurig werklozen om vrijwilligerswerk te mogen doen. Er is reeds een samenwerking met de dienst Tewerkstelling om personen via het sociaal kader in te schakelen binnen de dienstcentra. Over het algemeen zijn zij Genkenaren van een andere origine. Dit loopt goed en is meestal een meerwaarde voor de organisatie.

Aanbeveling: Af en toe activiteiten organiseren met eenvoudige Nederlandse taallessen voor ouderen om hun verbale taalkennis te versterken.

Het bestuursteam geeft hierover aan dat het organiseren van taallessen geen opdracht is van een dienstencentrum. Organisaties zoals Basiseducatie, Het huis van de mens, enzovoort, werken hier wel rond. In het verleden zijn er samenwerkingen geweest met

deze instanties. Indien de vraag zich opnieuw voordoet, kan dit opgenomen worden om verder uit te werken.

Aanbeveling: Foto's die gemaakt zijn tijdens de gezondheidssessie gebruiken als voorpagina van een volgend informatieblad, waardoor de herkenbaarheid verhoogd wordt voor de Turkse gemeenschap.

Dit voorstel wordt besproken tijdens de volgende bijeenkomst van het betrokken beleid. Het beleid wil dit verder opentrekken dan enkel foto's van deze bijeenkomst en in de toekomst vaker gevarieerde en diverse foto's publiceren.

Aanbod

Aanbeveling: Een activiteitenkalender samenstellen in samenspraak met de doelgroep en de medewerkers van het dienstencentrum.

Jaarlijks vindt een overleg plaats waarop de bonden van Genk worden uitgenodigd om de verschillende activiteiten op elkaar af te stemmen. Verschillende organisaties worden hierop uitgenodigd. De opkomst is echter beperkt. Het bestuur geeft aan dat organisaties tussentijds altijd welkom zijn om een gezamenlijk aanbod uit te werken in overleg met de animatieverantwoordelijke van het dienstencentrum.

Vervoer

Aanbeveling: Meer beschikbaar stellen van het OCMW-busje om gezamenlijk vervoer te organiseren bij de activiteiten van het dienstencentrum.

Het beleid geeft aan dat de vraag naar groepsvervoer niet alleen komt van deze doelgroep. De vraag is ruimer en wordt momenteel intern bekeken zodat men structureel tot een oplossing kan komen.

Maaltijden

Aanbeveling: Invoeren van vegetarische en/of vismaaltijden.

Betrokken beleids mensen geven aan dat in het jaar 2014 de opdracht om maaltijden aan te bieden in de dienstencentra opnieuw wordt toegewezen aan een firma. In 2013 wordt het lastenboek opgemaakt met een opsomming van de vereisten die er vanuit het dienstencentrum gesteld worden. Het aanbieden van een gevarieerd aanbod (vegetarisch, halal, ...) wordt hierin opgenomen.

Religie

Aanbeveling: Een afgezonderd plekje voorzien voor de vrouwen om de mogelijkheid te creëren voor het gebed.

Het beleid geeft aan dat als de vraag er is, alsook een beschikbaar lokaal, op deze vraag kan ingegaan worden.

2.3.2.6 Kritische succesfactoren

Tijdens de samenkomst van de overdracht van aanbevelingen, gingen betrokkenen in dialoog. Zo werden er bijkomende ideeën ontwikkeld om verder vorm te geven en aan te vullen in de aanbevelingen.

Het overmaken van aanbevelingen samen met de stuurgroep was een bewijs dat men samen sterker staat. De formuleringen werden door een nota, waarin concrete acties in

geformuleerd staan, bezorgd aan de top van het beleid. Aanbevelingen formuleren en overbrengen kan enkel werken als er inspanningen worden geleverd door alle betrokken actoren door constructief samen te werken. Het beleid van het OCMW van Genk werkt voor de Turkse senioren momenteel nog niet actief op het domein van burgerparticipatie.

2.3.2.7 Voorlopige conclusies

Om te komen tot daadwerkelijke beleidsparticipatie is het noodzakelijk dat iedere partij naar elkaar toe komt. Zowel de doelgroep als de professionals en het beleid dienen de cirkel van wederzijdse onbekendheid en onbegrip te doorbreken. Dit kan enkel slagen als er intensief wordt samengewerkt en elkaars waarden en normen niet worden opgedrongen. Om tot dialoog te komen en constructief samen te werken is het belangrijk dat er zowel inspanningen worden geleverd vanuit de top-down positie als bottom-up. Elkaar ergens in het midden ontmoeten is de boodschap. Is het misschien aangewezen om te werken aan een participatiebeleid waarin de doelgroep een stem krijgt en het beleid actief inzet in burgerparticipatie?

2.3.3 Strategische doelstelling 3

De participatie van Genkse Turkse seniorenvrouwen aan het dienstencentrum is duurzaam.

2.3.3.1 De methodiek

Netwerking

Om de continuïteit van participatie te kunnen waarborgen is het nodig om in dergelijke initiatieven te investeren in partners die de noden van de doelgroep kennen. Door met de Turkse seniorenvrouwenvereniging Özlem te werken, geraakten meer vrouwen bekend met het dienstencentrum en het aanbod.

2.3.3.2 De resultaten op microniveau

Op microniveau resulteert het werken met netwerken binnen de gemeenschap op een groter bereik van individuen. Door een grotere groep mensen te bereiken, is het aantal personen waarvan het welzijn verhoogd kan worden groter geworden. De vrouwen gaven allemaal aan te willen participeren in het aanbod van het dienstencentrum in de toekomst.

2.3.3.3 De resultaten op mesoniveau

Op het vlak van de organisatie is de duurzame samenwerking met het netwerk gewaarborgd. Hierdoor is er een continuïteit van de activiteiten en worden deze samengebundeld in een kalender. Sinds de opstart van dit project worden er tweewekelijks activiteiten aangeboden op maat van de groep. Samen met de animatieverantwoordelijke werken de vrijwilligsters een aanbod uit. Zo staan activiteiten zoals een uitstap naar Bokrijk, een infonamiddag over religie en een praatnamiddag reeds vast in de agenda's.

Öznur getuigt:

'Ik voelde dat de nood groot was bij de Turkse vrouwen om terug samen te komen en activiteiten te organiseren zoals vroeger. Dankzij de aanzet van Selma wist ik de draad terug op te pikken. Dit was voor mij het duwtje in de rug dat ik zelf en de vrouwen nodig hadden om van start te gaan. Het was fijn om deze activiteiten samen met het dienstencentrum te organiseren. De vrouwen voelden zich welkom en gerespecteerd. We zijn blij dat de samenwerking verder zal gezet worden.'

2.3.3.4 De resultaten op macroniveau

Op macroniveau is het doel echter nog niet volledig bereikt. Vanuit de resultaten op micro- en mesoniveau, werkte dit project aan een versterking van de participatie van Turkse seniorenvrouwen in het aanbod van het dienstencentrum. Als in Genk dit soort initiatieven en projecten meer draagvlak krijgt, dan kan dit de structurele aanpak binnen de organisatie versterken. Om een duurzaamheid van participatie in deze vorm te kunnen garanderen, is het van belang dat het OCMW blijft investeren in het netwerken. Krachtige samenwerking kan ertoe leiden dat de rechten en belangen van senioren van alle origines, op het vlak van beleid en wetgeving bepleit worden.

2.3.3.5 Kritische succesfactoren

Het inzetten van vrijwilligers in het organiseren van het aanbod is een belangrijke succesfactor geweest. Niet alleen droegen zij bij om de medewerkers binnen het dienstencentrum te ondersteunen, zij zijn ook diegenen die fungeren als brugfunctie tussen de doelgroep en de organisatie.

Vrijwilligers zijn onontbeerlijk voor een leefbare en sociale samenleving. Om hun inzet en ontplooiing voort te kunnen zetten, is goede ondersteuning van groot belang. Öznur werkt in deze vereniging helemaal alleen. Zij heeft nood aan waardering en erkenning voor hetgeen zij doet. Zij ervaart de nood aan goede ondersteuning vanuit het beleid en een serieuze samenwerking met de professionals binnen het dienstencentrum. Wil men dat seniorenvrouwen blijvend participeren in het aanbod, dan is het belangrijk dat de netwerking niet bij één vereniging blijft. Dit is een belangrijke factor dat zeker blijvende aandacht vergt.

2.3.3.6 Voorlopige conclusies

Het inzetten op intensieve samenwerkingen tussen het dienstencentrum en brugfiguren zijn heel belangrijk. Door een goede ondersteuning te bieden aan de vrijwilligers, het netwerk verder uit te breiden met andere organisaties, de draaglast van de spilfiguur van een vereniging te verminderen en diens draagkracht te vergroten, kan het OCMW zorgen voor de duurzaamheid van participatie in het aanbod. (In het verleden heeft Öznur deze samenwerking stopgezet door enerzijds gebrek aan tijd door haar werkzaamheden, maar anderzijds ook door de intensieve inspanningen die zij niet alleen kon blijven trekken). Kan er eventueel geïnvesteerd worden in het aantrekkelijk maken van vrijwilligerswerk bij personen met dezelfde etnisch-culturele achtergrond en taal via een samenwerking met de dienst Tewerkstelling van het OCMW van Genk?

2.4 Projectevaluatie

Het opmaken van een plan van aanpak is op een zeer korte termijn gebeurd, waardoor er geen ruimte was om diepgaande bevragingen te doen. De tijd tussen het komen tot

een praktijkvraagstuk en het nadenken over het 'hoe gaan we dit aanpakken', was te kort. Daardoor heb ik het gevoel dat ik verschillende zaken met betrekking tot dit project heb laten liggen. Zo vernam ik later dat een aantal vrouwen binnen de Turkse seniorenvereniging in het verleden reeds deelnamen aan het project 'Ouder worden in Vlaanderen'. Dit had geen negatieve invloed op de uitwerking van dit project, maar het was wel een belangrijk item dat ik zeker verder had willen bevragen bij de aanvang van het project.

Tijdens de uitvoering en op het einde van mijn stage liet ik mij informeren over het Cera project. Cera is een coöperatie van veel vennoten en investeert samen met hen op financieel en maatschappelijk vlak. Acht lokale pilootprojecten in Vlaanderen met een diversiteit in aanpak, sector en doelstelling met de focus op kwetsbare ouderen werden uitgekozen. Cera beoogde een zicht te krijgen op de voornaamste actoren in de sector en wilde prioriteiten in de ouderenzorg via organisaties identificeren. Het OCMW van Genk heeft hieraan meegewerkt. Zij zetten in het verleden het project 'Toegankelijke zorg voor allochtone ouderen' op om alzo de ouderenwerking verder te optimaliseren en de Genkse senioren van een andere etnische afkomst op een meer efficiënte manier te informeren en bereiken. Na afloop van de stage en project ontving ik een rapport over deze samenwerking. Ik heb echter gemerkt dat veel zaken overeen komen met mijn project, maar er ook nieuwe handvaten zijn aangereikt die een aanvulling kunnen betekenen in het voormalig project. De animatieverantwoordelijke en mijn stagebegeleider zetelden destijds in de stuurgroep. Dit zijn elementen die ik zeker had moeten vernoemen in de analyses van het projectplan.

Ik ben er mij van bewust dat dit project slechts een aanzet is geweest voor het aanpakken van een nieuw en grootser project. Toch wil ik niet weerhouden te zeggen dat ik heel tevreden en enthousiast ben over de zaadjes die ik op diverse akkers heb gestrooid. Het is zinvol geweest om in te zetten op het netwerken. Dit zorgde voor de heropstart van een verbinding tussen het OCMW van Genk en een vereniging voor Genkse Turkse seniorenvrouwen. Hierdoor zijn er opportuniteiten geboden aan het beleid om verdere acties te ontwikkelen rond de participatie van kwetsbare ouderen.

De stuurgroep bestond uit personen die elk hun ervaringsdeskundigheid konden inzetten om dit project krachtig te maken. Mocht ik dit project opnieuw vorm kunnen geven, dan had ik ook personen van het beleid benaderd met de vraag om te zetelen in de stuurgroep. Ik merkte achteraf dat het belangrijk is om vanaf de start een kader van wetten en reglementeringen te hebben betreffende de werking met de doelgroep. Op die manier had een persoon van het beleid directe informatie kunnen verschaffen, waardoor wij tijd konden uitsparen.

Ook had ik mij meer moeten verdiepen in het taalbeleid dat bestaat rond het werken met anderstaligen. Tijdens de uitvoering maakten zowel andere betrokkenen, als ik zelf, bedenkingen over het wettelijk kader rond taalgebruik in officiële instanties. Ik heb mij pas tijdens de uitwerking van dit project hierover geïnformeerd.

Als ik de tijd en de mogelijkheid zou gehad hebben, zou ik meer ingezet hebben in het zoeken naar samenwerkingspartners. Ik heb sterk gemerkt dat het samenwerken met één vereniging niet voldoende zal blijven om de duurzaamheid van participatie te bewaren. Mijn bezorgdheid gaat uit naar Öznur die in het verleden haar actieve betrokkenheid heeft moeten staken omwille van de draaglast. Ik zou samen met haar gezocht hebben naar andere netwerken en personen die werken met anderstalige senioren.

Tijdens de aanvang van mijn bachelorproef heb ik zeer veel contacten gelegd met de provinciale integratiedienst in Hasselt en het OCMW van Gent. Als een goed praktijkvoorbeeld haalde ik de fotostrip van het OCMW van Gent aan. Deze methodiek biedt veel mogelijkheden aan professionals die geen gemeenschappelijke taal spreken in de hulpverlening in contacten met anderstalige senioren. Met heel veel spijt moet ik

toegeven dat ik nergens een toegangspoort heb gevonden om deze methodiek over te brengen tijdens de realisatie van dit project. Deze methodiek is getest bij anderstalige senioren in Gent en het werkt. Misschien is het een idee om toekomstige studenten maatschappelijk werk hierin mogelijkheden aan te bieden als project?

Een belangrijke sterkte van dit project was onder andere de aanpak van de medewerkers van het Dienstencentrum De Steymer. Zij stonden open voor alles met betrekking tot het verhogen van de participatie van de Genkse Turkse seniorenvrouwen. Op basis van respect, een begripvolle en open houding, wisten zij door hun ervaringen krachtig mee te werken. Het spijtige vind ik dat ik niet tot de andere vier lokale dienstencentra ben geraakt. Zij zijn in heel dit project niet betrokken geweest, omdat ik mij heb toegespitst op één dienstencentrum. Ik had ook daar tijd in willen investeren, maar helaas was dit geen haalbare kaart omdat het project te groot zou worden. Ik vind het echter belangrijk dat de participatie van Turkse senioren zich niet moet beperken tot enkel het dienstencentrum De Steymer. Voor de personen die willen participeren in het aanbod, dient ook de mogelijkheid gecreëerd te worden dit te kunnen doen in de andere dienstencentra. Ik wil vermelden dat alle dienstencentra op eenzelfde lijn dienen te werken met het aanbieden van participatiemogelijkheden aan deze doelgroep. Hiervoor zijn structurele maatregelen nodig, die gedragen worden door alle betrokken personen van de werking.

2.5 Procesevaluatie

Stage lopen, in combinatie met projectmatig werken met een doelgroep die mij nauw aan het hart ligt, zorgde voor een heel leerrijk proces. Het thema raakte mij in alle rollen die ik vervulde gedurende deze periode. Ik werd aangesproken op mijn persoon in de rol van mantelzorger, dochter van Turkse ouderen, studente sociaal werk, stagiaire, bruggenbouwer en niet te vergeten als toekomstig maatschappelijk werker. Met het overlopen van dit proces, wil ik de lezers duiden wat dit project in combinatie met stage lopen met mij en betrokken personen gedaan heeft.

Na een moeizame zoektocht naar een geschikt thema voor een project, bracht een idee van de animatieverantwoordelijke van het dienstencentrum mij naar een concept dat ik helemaal zag zitten. Het oorspronkelijk idee om een activiteit te organiseren voor Turkse seniorenvrouwen werd snel een project dat mij enorm enthousiasmeerde. Dit thema sloot volledig aan bij mijn visie van 'genoeg gepraat, tijd voor actie!' Om hierover tot een consensus te komen op mijn stageplaats, was een moeilijke oefening. Het idee om de cliënten van de sociale dienst te betrekken, was duidelijk de juiste insteek. Zo zouden wij aan de vraag van een aantal seniorenvrouwen kunnen tegemoetkomen door hun nood aan vrijetijdsbesteding in te willigen en werd er tegelijk ook een 'nood' van het OCMW ingevuld. Eenmaal ik het mandaat kreeg om dit te realiseren, kon ik beginnen met het opstellen van een plan van aanpak. Dit zorgde bij mij voor zeer veel stressvolle momenten. In combinatie van een voltijdse stage, huishouden en gezin, werd het halen van de deadline geen gemakkelijke opdracht.

De ontmoetingen met de Turkse seniorenvrouwen tijdens mijn stage, zorgde bij mij dikwijls voor emotionele momenten. Hun verhalen raakten mij in mijn privésfeer. Toch was het belangrijk om hier professioneel mee om te gaan. De grens bewaken tussen professionaliteit/afstand versus nabijheid was dan ook geen gemakkelijke oefening tijdens mijn stage. De seniorenvrouwen deden mij denken aan mijn eigen ouders en hun zorgvragen. Velen van hen gaven tijdens de gesprekken aan nood te hebben aan iemand die voor hen zorgt en vertaalt. Het besef dat het niet meer vanzelfsprekend is dat de (klein)kinderen kunnen tegemoet komen aan hun hulpvragen, was groot bij hen. Ik voelde mijn eigen nood aan ondersteuning als mantelzorger nog verder groeien. Ook de aanwezige mantelzorgers zelf gaven aan het niet meer alleen te kunnen bolwerken. Hun nood aan ondersteuning ligt niet alleen in de persoonlijke zorgen voor de

zorgvrager, maar ook in alles wat te maken heeft met administratie waarin de taal en mobiliteit een belangrijke factor vormen.

Vanuit deze ervaring bouwde ik een groot gevoel van respect op voor de maatschappelijk werkers van het team categorialen. Door het werken met specifieke doelgroepen, hebben zij ook Turkse ouderen in langdurige begeleidingen. Ik heb tijdens deze huisbezoeken mogen ervaren dat hulp verlenen aan mensen die de taal niet machtig zijn, ook kan. Door een respectvolle en begripvolle houding aan te nemen in de hulpverlening, zag ik de hulpvragers zonder een vlotte verbale communicatie aan hun rechten komen. Dit gaf mij het gevoel van opluchting, want ik zag dat het ook op deze manier kon. Ondanks sommige inspanningen van de hulpverleners van dit team, lijkt het vaak aangewezen om een tolk in te schakelen of beroep te doen op een mantelzorger die de Nederlandse taal wel spreekt. In de periode dat ik er stage liep, hebben zij hiervoor op mij beroep kunnen doen. Zo leerde ik heel veel bij op het werkveld en zag ik meerdere manieren van hulpverlenen. Tegelijk kreeg ik een antwoord op mijn vragen waar ik gedurende mijn opleiding als maatschappelijk werker mee rondliep. Omdat ik zelf van Turkse origine ben, lijkt het voor velen vanzelfsprekend dat ik ook zal werken met Turkse hulpvragers. Doordat ik reeds jaren de zorgen voor mijn ouders op mij neem, wat dikwijls zware lasten met zich meebrengt, wist ik niet of ik ook nog op professioneel vlak mij wilde engageren voor deze doelgroep. Ik merkte echter dat ik, met een afwisselend takenpakket, met veel overgave werkte met deze mensen. De nood bij de doelgroep is erg groot om op emotioneel vlak ook terecht te kunnen bij hulpverleners. Zij konden tijdens mijn stage hun verhaal kwijt en dit zorgde bij hen voor veel dankbaarheid. Ook de hulpverleners van de sociale dienst waren erg positief over mijn inbreng. Zij ervoeren een stagiaire die de Turkse taal kent als een sterkte in de hulpverlening.

Tijdens de contacten met deze doelgroep, merkte ik echter ook bij mezelf een aantal moeilijkheden op. Zo werd het scheiden van mijn rol als stagiaire en projectdrager soms moeilijk. Een aantal vrouwen koesterden andere verwachtingen door de herkenbaarheid van mij als persoon. In de contacten met betrekking tot mijn bachelorproef, stelden zij onder andere vragen over zaken met betrekking tot de sociale dienst. Ik diende dit af te bakenen, waardoor ik niet tegemoet kwam aan de verwachtingen van deze vrouwen. Doordat zij mij ervoeren als één van hen, werd het soms ook moeilijk voor mij om mij aan te sluiten in hun leefwereld en tegelijk ook professioneel met hen om te gaan.

Als persoon voelde ik de bevestiging en erkenning van deze vrouwen met iets waaraan ik tegemoet kwam in hun behoeften. Ik voelde en ervoer letterlijk dat ik als maatschappelijk werker met Turkse achtergrond een verschil kon maken bij hen. Werken met deze doelgroep is een grote uitdaging voor mij en boeit mij enorm. Ik ben er mij van bewust geworden dat de oefening in afstand en nabijheid in mijn professionele loopbaan zal blijven.

BESLUIT

Om te zorgen dat 'Iedereen Genkt' levert eenieder diverse inspanningen om voor kwetsbare groepen een menswaardig bestaan te garanderen. Bruggen bouwen voor Genkse Turkse seniorenvrouwen blijft een uitdaging naar het streven van meer toegankelijke participatie in het aanbod van een dienstencentrum.

Op het gebied van communicatie bestaat de grootste nood uit een gemeenschappelijk gesproken taal. Zowel vanuit de doelgroep, als de professionals wordt bevestigd dat het werken met personen die een gemeenschappelijke taal spreken bevorderlijk is voor het welzijn van de doelgroep.

Georganiseerde activiteiten organiseren, waar rekening wordt gehouden met de specifieke noden en behoeften van de doelgroep, verhoogt de participatie in het aanbod van een dienstencentrum en ook het welzijn van het beoogd publiek.

Via het inschakelen van sleutelfiguren binnen de gemeenschap verhoogt het OCMW de kans tot het bereiken van de doelgroep. Ook het investeren in huisbezoeken loont.

Het actief betrekken van verenigingen of organisaties die werken met Genkse Turkse senioren bij het opmaken van actieplannen werkt bevorderlijk. Het letterlijk horen en zien van de betrokkenen zorgt voor een actieve samenwerking. Via burgerparticipatie bieden beleidsmakers meer kansen aan de senioren zelf.

Het investeren in het bieden van een goede ondersteuning aan de actieve vrijwilligers is belangrijk voor duurzame participatie in het aanbod van het dienstencentrum.

De conclusies in dit project zorgen voor sterke bouwstenen voor het verder verstevigen van de bruggen die gebouwd worden voor de Genkse Turkse seniorenvrouwen. Het verhogen van het welzijn bij deze kwetsbare groep blijft een belangrijk aandachtspunt voor iedereen die nauw betrokken is.

'Genkse Turkse seniorenvrouwen komen tot meer welzijn door te participeren in het aanbod van het dienstencentrum' is een resultaat waarvoor eenieder zich engageerde in dit project. Stevige constructies opzetten op basis van deze gemeenschappelijkheid is een opportuniteit voor het verder bouwen van bruggen voor deze seniorenvrouwen.

LITERATUURLIJST

Boeken en andere zelfstandige, niet-periodieke werken

Hoffman, Edwin. (2009, tweede druk, eerste oplage). *Interculturele gespreksvoering: theorie en praktijk van het TOPOI-model*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum. P. 11-13.

Talloen, David. (2007). *Zorg voor allochtone ouderen*. Mechelen: Wolters Kluwer Belgium NV.

Van Den Buys, Els. (2009-2010). Onuitgegeven cursus van het Centrum voor Volwassenenonderwijs Hoger Instituut Der Kempen. *Keuzemodule Omgaan met diversiteit*. Geel: CVO HIK.

Internet

Decreet van 30 april 2009 tot wijziging van het decreet van 28 april 1998 inzake het Vlaamse beleid ten aanzien van etnisch-culturele minderheden (1). (2009, 2 juli). Belgisch Staatsblad. Geraadpleegd op 5 december 2012 op het internet. http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=nl&caller=summary&pub_date=2009-07-02&numac=2009035504

OCMW Genk. (2012). *Missie & Visie*. Geraadpleegd op 28 november 2012 op het internet. http://www.ocmwgenk.be/content/collections/record.php?ID=10&s_navID=12

OCMW Genk. (2013). Dienstencentra in Genk. Geraadpleegd op 2 maart 2013 op het internet. http://www.ocmwgenk.be/content/content/record.php?ID=313&s_navID=275

Stad Genk. (2012). *Genk in de tijd*. Geraadpleegd op 28 november 2012 op het internet. http://www.genk.be/Over_Genk/Genk_in_de_tijd

Sterkte- zwakteanalyse. (2013). Geraadpleegd op 15 mei 2013 op het internet. <http://nl.wikipedia.org/wiki/Sterkte-zwakteanalyse>

Vlaamse Diabetesvereniging vzw. (2013). Geraadpleegd op 2 maart 2013 op het internet. <http://www.diabetes.be/>

Persoonlijke communicatie

Cuyvers, G. & Kavs, J. (s.a.). *Oud worden in een vreemd land: allochtone ouderen en hun zorg*. (E-mailbericht, 21 november 2012).