



Welke taal- en cultuurgerelateerde drempels ervaren hulpverleners binnen een OIOC bij de begeleiding van anderstalige cliënten?

Shanti De Mol

Bachelor project: superdiversiteit 2025 -2026

Anna Buyssens

INLEIDING

Binnen mijn opleiding Sociaal Werk en vanuit mijn ervaringen tijdens mijn stage ben ik steeds meer bewust geworden van de diversiteit binnen onze samenleving. We leven in een samenleving waarin mensen met verschillende achtergronden, culturen, talen en leefwerelden samenleven. Als toekomstig sociaal werker vind ik het belangrijk om hier bewust mee om te gaan en ervoor te zorgen dat iedereen zich binnen de hulpverlening gehoord en begrepen voelt. Diversiteit is dan ook niet meer weg te denken uit onze samenleving en uit de dagelijkse werking van sociaal werkers en andere hulpverleners.

Dit thema staat centraal in dit artikel, waarbij de focus ligt op superdiversiteit binnen de jeugdzorg en meer specifiek binnen het Onthaal-, Observatie- en Oriëntatiecentrum (OOOC) De Morgenster. Een OOOC is een diagnostisch centrum dat kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar en hun gezinnen ondersteunt wanneer zij zich in een verontrustende leefsituatie bevinden. Binnen een OOOC wordt de hulpvraag van jongeren en hun gezinnen onderzocht, met als doel om tot een passend advies en antwoord op hun hulpvragen te komen.

Mijn interesse in dit onderwerp werd verder versterkt tijdens mijn stage binnen OOOC De Morgenster. Tijdens mijn stage merkte ik dat verschillende trajecten werden begeleid met anderstalige gezinnen. In deze trajecten werd ik geconfronteerd met verschillende uitdagingen, zoals taalbarrières, culturele verschillen en tijdsdruk. Dit deed mij nadenken over de manier waarop deze factoren een invloed kunnen hebben op de hulpverlening en op de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Tegelijkertijd vroeg ik mij af in welke mate deze uitdagingen ook door andere hulpverleners worden ervaren en welke drempels zij hierbij ondervinden.

Mijn ervaringen tijdens de stage staan niet op zichzelf. Ook de cijfers binnen de jeugdhulp tonen aan dat anderstalige gezinnen een aanzienlijk deel vormen van de begeleide dossiers. Uit de BINC-cijfers (Begeleiding in Cijfers) blijkt dat in 2022 269 anderstalige dossiers werden geregistreerd. Dit kwam overeen met 20,5% van de 1.314 dossiers. In 2024 waren er 271 anderstalige dossiers, goed voor 23,0% van de 1.179 dossiers. Hoewel het totale aantal dossiers tussen 2022 en 2024 met 135 dossiers daalde, nam het aantal anderstalige dossiers licht toe en steeg hun aandeel binnen het totale aantal dossiers. Deze cijfers tonen aan dat anderstalige gezinnen een belangrijk onderdeel vormen van de dagelijkse werking binnen de jeugdhulp (BINC, 2024).

De combinatie van praktijkervaringen en deze cijfers maakt duidelijk dat diversiteit een belangrijk onderdeel is geworden binnen de jeugdhulp. Hulpverleners worden in hun dagelijkse praktijk geconfronteerd met verschillende talen, culturen en leefwerelden. Dit roept de vraag op hoe hulpverleners hiermee omgaan en welke drempels zij ervaren tijdens het begeleiden van diverse gezinnen. Het is daarbij belangrijk dat hulpverlening

afgestemd blijft op de noden en leefwereld van de cliënt, zodat ieder gezin de kans krijgt om een passend en toegankelijk hulpverleningstraject te doorlopen. Tegelijkertijd is het belangrijk om zicht te krijgen op de ondersteuning die hulpverleners nodig hebben om hulpverleningstrajecten kwaliteitsvol te kunnen begeleiden.

Mijn ervaringen tijdens de stage en de cijfers maakten mij nieuwsgierig naar de drempels die hulpverleners ervaren bij het begeleiden van anderstalige gezinnen binnen een OOOO. Daarom staat in dit artikel de volgende onderzoeksvraag centraal: Welke taal- en cultuur gerelateerde drempels ervaren hulpverleners binnen een OOOO bij de begeleiding van anderstalige cliënten?

ONDERZOEKSMETHODE

Om de drempels die hulpverleners ervaren bij het begeleiden van anderstalige gezinnen zo goed mogelijk in kaart te brengen, werd binnen dit artikel gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethodes. Naast wetenschappelijke literatuur vond ik het belangrijk om ook de stem van hulpverleners zelf te laten horen. Zij staan dagelijks in de praktijk en ervaren welke moeilijkheden kunnen ontstaan tijdens trajecten met anderstalige gezinnen. Door hun ervaringen mee te nemen, wordt het thema niet alleen vanuit wetenschappelijke bronnen bekeken, maar ook vanuit de praktijk.

Om meer diepgang te krijgen in deze praktijkervaringen werden twee hulpverleners van het Onthaal-, Observatie- en Oriëntatiecentrum (OOOC) De Morgenster geïnterviewd. Beide hulpverleners hebben ervaring met het begeleiden van trajecten met anderstalige gezinnen. Tijdens de interviews kregen zij de ruimte om hun ervaringen te delen en te vertellen welke taal- en cultuurverschillen zij tijdens deze trajecten ervaren. De interviews maakten het mogelijk om dieper in te gaan op concrete situaties en drempels die hulpverleners in hun dagelijkse praktijk tegenkomen.

Daarnaast werd een enquête verspreid om een breder beeld te krijgen van de ervaringen binnen verschillende OOOO's en niet enkel vanuit mijn eigen stageplaats te kijken. De enquête werd verspreid naar de vier OOOO's binnen Oost-Vlaanderen. Uiteindelijk namen medewerkers van drie OOOO's deel aan de enquête, wat resulteerde in 52 antwoorden. De enquête maakte het mogelijk om na te gaan welke drempels door een grotere groep hulpverleners worden ervaren. De resultaten van de enquête konden vervolgens naast de ervaringen uit de interviews worden gelegd.

Omdat mijn interesse in dit thema voortkomt uit mijn stage-ervaringen, werd daarnaast gebruikgemaakt van een dOT-consult (de OndersteuningsTeam). Vzw dOT denkt mee met hulpverleners over het omgaan met verschillende vormen van diversiteit en biedt handvatten om hiermee binnen de hulpverlening aan de slag te gaan. De inzichten uit dit consult werden meegenomen als aanvullende praktijkgerichte informatie, omdat deze aansluiten bij de uitdagingen die binnen dit artikel centraal staan.

Omdat de onderzoeksvraag zich richt op de drempels die hulpverleners ervaren, werd er bewust voor gekozen om hun perspectief centraal te stellen. Zij zijn dagelijks betrokken bij deze trajecten en kunnen vanuit hun praktijkervaring aangeven welke moeilijkheden zij ervaren en hoe zij hiermee omgaan. De anderstalige gezinnen zelf werden niet bevraagd. Zij bevinden zich binnen een OOC vaak in een kwetsbare situatie en namen tijdens mijn stage al deel aan een hulpverleningstraject dat niet altijd volledig vanuit hun eigen keuze tot stand kwam. Daarom vond ik het niet ethisch verantwoord om hen voor dit onderzoek opnieuw te benaderen en extra te belasten.

Bij de uitvoering van dit onderzoek werd daarnaast aandacht besteed aan vrijwilligheid, toestemming, anonimiteit en vertrouwelijkheid. Voor de interviews met de hulpverleners werd vooraf informed consent gevraagd. De twee medewerkers worden aangeduid met de eerste letter van hun naam om hun anonimiteit te bewaren. De enquête werd volledig anoniem afgenomen, zodat respondenten vrij hun ervaringen konden delen. Zo werd geprobeerd de privacy, autonomie en het welzijn van alle betrokkenen te respecteren.

SUPERDIVERSITEIT ALS MAATSCHAPPELIJKE EN PROFESSIONELE CONTEXT

De samenleving wordt steeds meer gekenmerkt door superdiversiteit. Superdiversiteit verwijst niet uitsluitend naar verschillen in afkomst of nationaliteit, maar naar de veelheid aan kenmerken die binnen een samenleving en binnen individuen en gezinnen samenkomen. Hierbij kan het onder meer gaan om taal, gender, gezinssamenstelling, sociaaleconomische positie, religie, opleidingsniveau en andere sociale kenmerken. Deze verschillende kenmerken beïnvloeden elkaar en zorgen ervoor dat diversiteit steeds complexer wordt (Vertovec, 2007). Superdiversiteit benadrukt daarmee dat mensen binnen eenzelfde culturele of etnische groep niet automatisch dezelfde achtergrond, waarden, behoeften of ervaringen hebben. Verschillen binnen gemeenschappen kunnen volgens Opgroeien zelfs groter zijn dan verschillen tussen gemeenschappen (Opgroeien, z.d.).

Deze superdiversiteit is ook zichtbaar binnen de jeugdhulp en meer specifiek binnen een OOC. Hulpverleners komen er in contact met kinderen, jongeren en gezinnen met uiteenlopende achtergronden en levenssituaties. Binnen deze vaak complexe of zorgwekkende situaties kunnen verschillen in onder andere taal, opvoedingsnormen, verwachtingen en communicatie een rol spelen. Opgroeien stelt dat superdiversiteit ook zichtbaar is in hulp- en dienstverleningsorganisaties en dat de groeiende diversiteit nieuwe hulpvragen en uitdagingen met zich meebrengt voor professionals die gezinnen ondersteunen (Opgroeien, z.d.).

Superdiversiteit heeft daarom niet alleen een maatschappelijke, maar ook een professionele betekenis. Van hulpverleners vraagt dit een houding waarbij gedrag of

moeilijkheden niet uitsluitend vanuit een culturele achtergrond worden verklaard. Het is belangrijk om de verschillende factoren die samen de situatie van een gezin bepalen in rekening te brengen. Naast culturele kenmerken kunnen ook bijvoorbeeld taal, sociaaleconomische omstandigheden, gezinssituatie en eerdere ervaringen met hulpverlening een invloed hebben. Opgroeien benadrukt dat cultuursensitieve hulpverlening in de eerste plaats een open basishouding vraagt en dat hulpverleners moeten kunnen inschatten wanneer culturele verschillen wel of niet relevant zijn (Opgroeien, z.d.). Een diversiteitssensitieve hulpverlening vraagt dan ook om verder te kijken dan één culturele verklaring en oog te hebben voor de complexiteit en eigenheid van ieder gezin.

DE 2 BELANGRIJKSTE DREMPELS

Dat diversiteit een steeds grotere rol speelt binnen de OOC's, blijkt ook uit de eerder besproken BINC-cijfers. In de afgelopen twee jaar werd een stijging vastgesteld in het aantal anderstalige dossiers binnen de OOC's. Om na te gaan welke moeilijkheden hulpverleners hierbij ervaren, werd binnen dit onderzoek een bevraging afgenomen bij 52 hulpverleners uit OOC's in Oost-Vlaanderen. Uit deze bevraging kwamen twee drempels duidelijk naar voren: taalbarrières en culturele verschillen. Van de 52 respondenten gaven 36 hulpverleners aan dat taalbarrières een belangrijke drempel vormen in de begeleiding van anderstalige gezinnen. Daarnaast benoemden 27 hulpverleners culturele verschillen als een belangrijke drempel.

TAAL BINNEN DE HULPVERLENING

Communicatie vormt een essentieel onderdeel van het contact tussen hulpverleners en cliënten en speelt daarom een centrale rol binnen de hulpverlening. Ook binnen een OOC speelt communicatie een belangrijke rol. Gespreksvoering vormt er een belangrijk middel om contact te leggen met jongeren en hun gezin en om hun hulpvraag en situatie te verkennen. Gedurende een hulpverleningstraject worden verschillende gesprekken gevoerd die mee de basis vormen voor het uiteindelijke advies aan het gezin. Communicatie speelt hierbij al vanaf de intake een belangrijke rol. Tijdens dit eerste kennismakingsmoment wordt de hulpvraag verkend en verzamelt de hulpverlener informatie die later meegenomen wordt in het verdere onderzoek en de begeleiding. Binnen de jeugdhulp wordt daarom ook aandacht besteed aan het voeren van begrijpelijke en toegankelijke gesprekken met kinderen, jongeren en ouders die het Nederlands beperkt of niet beheersen (Opgroeien, z.d.).

Tijdens een interview met collega C kwam naar voren dat bij de opstart van een hulpverleningstraject wordt nagegaan of er hulpverleners beschikbaar zijn die

beschikken over de nodige taalcompetenties en culturele kennis, zodat cliënten indien mogelijk in hun moedertaal kunnen worden benaderd. Volgens collega C is dit de afgelopen jaren steeds moeilijker geworden. Waar vijftien jaar geleden communicatie volgens haar vaak mogelijk was met behulp van basistalen zoals Frans of Engels, is de instroom van gezinnen vandaag diverser. Zij geeft aan dat de hulpverlening steeds vaker te maken krijgt met gezinnen die afkomstig zijn uit verschillende conflictgebieden en andere taalachtergronden hebben. Volgens collega C merkt zij daarnaast dat anderstalige cliënten vaker hun moedertaal blijven gebruiken wanneer hulpverleners deze taal niet beheersen. Zij benadrukt hierbij dat deze uitdaging niet bij de gezinnen zelf ligt, maar eerder samenhangt met het beperkte taalaanbod en de beperkte taaldiversiteit binnen hulpverleningsteams. Het ontbreken van een gedeelde taalvaardigheid vormt hierdoor een communicatiedrempel en kan het opbouwen van een werkrelatie bemoeilijken (Collega C, persoonlijke communicatie, 2025).

Het taalprobleem binnen de hulpverlening wordt niet alleen door hulpverleners in de praktijk gesignaleerd, maar krijgt ook aandacht binnen beleid rond toegankelijke dienstverlening. Zo zet Stad Gent onder meer in op taalbeleid, opleiding van medewerkers en het gebruik van sociaal tolken en vertalingen om taalbarrières binnen de dienstverlening te verminderen (Stad Gent, 2020). Wanneer taalbarrières onvoldoende worden opgevangen, kan dit het werken op maat en de toegankelijkheid voor anderstalige gezinnen bemoeilijken. Dit kan niet alleen gevolgen hebben voor het gezin, maar kan ook de hulpverlener extra belasten in het zoeken naar manieren om de communicatie en begeleiding af te stemmen op de cliënt.

Dit beeld komt ook naar voren uit de eigen bevraging. Van de 52 respondenten gaf 27 aan over onvoldoende taalcompetenties te beschikken om anderstalige cliënten zonder bijkomende ondersteuning te begeleiden. Deze bevinding toont aan dat taal niet alleen een individuele uitdaging kan vormen, maar ook een aandachtspunt is binnen de organisatie van hulpverlening.

Wanneer hulpverlener en cliënt geen gedeelde taal hebben, kan een tolk worden ingeschakeld. Een tolk kan hierbij een belangrijke ondersteuning bieden, maar vormt niet altijd een eenvoudige oplossing. Uit de eigen bevraging blijkt dat 32 van de 52 respondenten gebruikmaakt van een tolk binnen de begeleiding. Het inzetten van een tolk brengt namelijk ook organisatorische en financiële uitdagingen met zich mee. In 2020 werd de financiële ondersteuning voor sociaal tolken gewijzigd, waardoor de kosten voor organisaties toenamen (Kusé, 2022). In 2025 werden de middelen voor sociaal tolken binnen de CAW-sector opnieuw structureel verankerd in de financiering (Vlaamse Regering, 2025). Naast de financiële aspecten kunnen ook de beschikbaarheid van tolken, de zoektocht naar een geschikte taal en de extra tijd die meertalige hulpverlening vraagt voor bijkomende belasting zorgen. Binnen de hulpverlening wordt dan ook gewezen op het belang van voldoende tijd en ondersteuning wanneer met anderstalige cliënten wordt gewerkt (Opgroeien, z.d.).

Een tolk brengt namelijk niet alleen organisatorische en financiële gevolgen met zich mee. Ook de invloed van de aanwezigheid van een tolk op het hulpverleningsgesprek verdient aandacht. Deze tijdsdruk wordt binnen een OOC versterkt doordat een begeleidingstraject een beperkte looptijd heeft. Binnen een traject van maximaal drie maanden moeten hulpverleners voldoende informatie verzamelen, de situatie van het gezin in kaart brengen en tot een onderbouwd advies komen. Wanneer gesprekken via een tolk verlopen, kan dit extra tijd vragen, waardoor er binnen een reeds beperkt tijdsbestek minder ruimte kan zijn voor verdieping. Wanneer een tolk slechts gedurende een beperkte tijd beschikbaar is, kan de nadruk komen te liggen op het overbrengen van de essentie van het gesprek, waardoor minder ruimte overblijft voor verdieping. Tegelijkertijd kan de aanwezigheid van een derde persoon een bijkomende drempel vormen voor de cliënt. De cliënt moet persoonlijke ervaringen en kwetsbaarheden immers delen in het bijzijn van iemand die niet rechtstreeks betrokken is bij de hulpverlening. Dit kan invloed hebben op de verbondenheid tussen cliënt en hulpverlener en daarmee ook op de vertrouwensrelatie (Kusé, 2022). Wanneer een cliënt zich minder vrij voelt om zich uit te spreken, kan dit bovendien de openheid binnen het gesprek beperken. Ook Opgroeien wijst binnen een superdiverse hulpverleningscontext op de extra uitdagingen die kunnen ontstaan wanneer communicatie via een tolk verloopt, onder meer door tijdsdruk en organisatorische beperkingen (Opgroeien, z.d.).

Naast de praktische uitdagingen van meertalige communicatie is er nog een andere belangrijke valkuil: een gedeelde woordenschat betekent niet automatisch een gedeelde betekenis. Lauwereys (2018, p. 10) vat dit samen met de uitspraak:

“Eenzelfde woordenschat veronderstelt niet eenzelfde betekenis.”

Woorden kunnen, zelfs wanneer ze correct worden vertaald, een verschillende inhoud, emotionele lading of culturele betekenis hebben. Binnen een meertalige hulpverleningscontext, waarin communicatie gedeeltelijk of volledig via een tolk of vertaaltechnologie verloopt, bestaat daarom het risico dat betekenissen van uitspraken, emoties of intenties verschuiven. Dit risico kan worden versterkt door tijdsdruk en beperkte kennis van de taal, waardoor hulpverleners sneller geneigd kunnen zijn om zelf betekenis te geven aan wat een cliënt vertelt. Hierdoor bestaat het gevaar dat onvoldoende aandacht wordt besteed aan de bredere context en onderliggende betekenissen van het verhaal van het gezin (Lauwereys, 2018, pp. 9–10).

Een belangrijke valkuil van meertaligheid binnen de hulpverlening is dan ook dat impliciet wordt aangenomen dat bepaalde woorden of termen voor alle gesprekspartners dezelfde betekenis hebben. Woorden zijn echter sterk verbonden met de context waarin ze worden gebruikt en kunnen daardoor verschillende betekenissen of interpretaties hebben. Wanneer onvoldoende tijd en ruimte wordt voorzien om deze betekenissen samen met het gezin te verkennen, bestaat het risico dat hulpverleners en gezinnen elkaar niet zozeer mislopen op het niveau van de vertaling, maar op het niveau van interpretatie en betekenisgeving (Lauwereys, 2018, pp. 9–10).

De taalbarrière is daarmee niet alleen een kwestie van individuele taalcompetenties, maar ook van de manier waarop hulpverlening wordt georganiseerd. Kwaliteitsvolle en inclusieve communicatie vraagt van hulpverleners niet alleen aandacht voor taal, maar ook voor de eigen referentiekaders en de verschillende communicatiebehoeften van gezinnen (Opgroeien, z.d.). Wanneer hulpverlener en cliënt geen gedeelde taal hebben, wordt het garanderen van kwaliteitsvolle communicatie dan ook een gedeelde verantwoordelijkheid van de hulpverlener en de hulpverleningsorganisatie.

HET BELANG VAN LICHAAMSTAAL IN DE HULPVERLENING

Wanneer een gedeelde taal ontbreekt, wordt communicatie meer dan een kwestie van woorden alleen. Ook wanneer een tolk wordt ingezet, blijft de vraag hoe hulpverleners de volledige boodschap van een cliënt kunnen begrijpen. Communicatie bestaat immers niet uitsluitend uit gesproken taal, maar ook uit non-verbale signalen zoals lichaamshouding, gezichtsuitdrukking, oogcontact en intonatie. Binnen interculturele communicatie kunnen deze signalen verschillende betekenissen hebben, omdat hun interpretatie mede wordt beïnvloed door sociale en culturele contexten (Van de Vijver, 2017). Voor hulpverleners is het daarom belangrijk om zich bewust te zijn van het eigen referentiekader en non-verbaal gedrag niet automatisch vanuit dit kader te interpreteren. Een cultuursensitieve houding vraagt hierbij ruimte voor verschillende perspectieven en betekenissen (Opgroeien, z.d.).

Hoewel mensen emoties ervaren, kan de manier waarop emoties worden uitgedrukt en geïnterpreteerd verschillen tussen culturele contexten. Lichaamshouding, persoonlijke afstand, gezichtsuitdrukkingen en stemgebruik kunnen hierdoor verschillende betekenissen krijgen. Een belangrijk concept hierbij zijn de zogenaamde display rules. Dit zijn cultureel aangeleerde regels over wanneer, tegenover wie en op welke manier emoties worden geuit. Niet iedereen toont emoties daarom op dezelfde zichtbare manier. Wat binnen de ene context wordt gezien als een gepaste uiting van verdriet, boosheid of betrokkenheid, kan binnen een andere context anders worden uitgedrukt of geïnterpreteerd (Webinar: Richtlijnen bij divers-sensitieve diagnostiek, 2025).

Ook taal speelt hierbij een rol. Niet alle talen beschikken over dezelfde woorden of begrippen om emoties te beschrijven. Hierdoor kunnen verschillen ontstaan in de manier waarop mensen emoties benoemen, ervaren en uitdrukken. Voor hulpverleners ligt hier een belangrijke uitdaging: emoties van cliënten niet te snel zelf in te vullen of te problematiseren, maar ruimte te laten om te onderzoeken welke betekenis de cliënt er zelf aan geeft (Webinar: Richtlijnen bij divers-sensitieve diagnostiek, 2025).

Binnen een OOC is dit bijzonder relevant, omdat hulpverleners tijdens gesprekken niet alleen luisteren naar wat een jongere of ouder vertelt, maar ook gedrag en emoties

proberen te begrijpen. Wanneer non-verbaal gedrag te snel vanuit het eigen referentiekader wordt geïnterpreteerd, bestaat het risico dat normaal of contextgebonden gedrag als problematisch wordt gezien. Dit kan de beeldvorming over een gezin beïnvloeden en uiteindelijk ook gevolgen hebben voor het hulpverleningsadvies.

CULTURELE VERSCHILLEN

Cultuur kan invloed hebben op waarden, normen, communicatie, opvoeding en verwachtingen. Voor hulpverleners betekent dit echter niet dat cliënten vanuit hun culturele achtergrond kunnen worden verklaard. Binnen een superdiverse samenleving bestaan grote verschillen binnen en tussen groepen. Het is daarom belangrijk om cultuur niet als een vaststaand gegeven te beschouwen, maar steeds oog te hebben voor individuele verschillen en de bredere context waarin een gezin functioneert.

Uit een interview met collega T blijkt dat hulpverleners in de praktijk geconfronteerd kunnen worden met het risico op stereotypering. Zij gaf aan dat eerdere ervaringen met gezinnen met een gelijkaardige culturele achtergrond ertoe kunnen leiden dat hulpverleners, vaak onbewust, bepaalde verwachtingen meenemen naar een volgend gezin. Een gezin kan hierdoor vooraf vanuit een bepaald beeld worden benaderd, terwijl de individuele situatie sterk kan verschillen van eerdere ervaringen. Volgens collega T kan dit bijvoorbeeld voorkomen wanneer bepaalde gezins- of opvoedingsdynamieken snel vanuit culturele kenmerken worden verklaard. Zo kunnen machtsverhoudingen tussen ouders automatisch worden gekoppeld aan de culturele achtergrond van het gezin. Hierdoor bestaat het risico dat complexe gezinsdynamieken worden gereduceerd tot één culturele verklaring, terwijl ook individuele en contextuele factoren een rol kunnen spelen (Collega T, persoonlijke communicatie, 2025). Het bewust omgaan met deze verwachtingen vraagt om culturele nederigheid en zelfreflectie. Dit kan bijdragen aan het herkennen en verminderen van stereotypering en persoonlijke vooroordelen in het professioneel handelen. (Nguyen, 2021).

Een bijkomend risico is dat het eigen referentiekader van de hulpverlener onbewust als norm wordt gebruikt. Gedrag dat afwijkt van wat de hulpverlener vanuit zijn eigen waarden en normen gewend is, kan daardoor sneller als problematisch worden beschouwd. Hulpverleners moeten daarom kritisch blijven kijken naar hun eigen interpretaties en zich bewust zijn van de invloed van hun eigen waarden en overtuigingen op het professioneel handelen. Daarbij is het belangrijk dat hulpverleners kritisch reflecteren over hun eigen opvattingen over wat normaal, gezond of juist is en ruimte laten voor de ervaring en betekenisgeving van de cliënt (Gottlieb, 2021).

Dit vraagt van hulpverleners een cultuursensitieve houding. Hierbij gaat het niet alleen om kennis over culturele verschillen, maar ook om het vermogen om de eigen aannames kritisch te onderzoeken en het handelen af te stemmen op de individuele cliënt. De

hulpverlener hoeft zichzelf daarbij niet als expert over de cultuur van de cliënt te beschouwen. Het is juist belangrijk om samen met de cliënt te onderzoeken welke betekenis bepaalde normen, waarden of gedragingen binnen diens specifieke situatie hebben (D.O.T., persoonlijke communicatie, 2025).

“Je moet vertrekken van de normen en waarden van de hulpzoeker, anders ga je zelf dingen problematiseren, terwijl dat niet zo beleefd wordt. Als een stel volledig gelukkig zijn met bepaalde man-vrouw beelden uit de jaren vijftig, wie ben ik dan om dan te zeggen: dat mag niet, jullie hebben een probleem, als zij daar beiden volledig gelukkig mee zijn; maar zodra het is: ik zit in een relatie en ik voel me onderdrukt; natuurlijk moet je er dan iets mee.” (Deelnemer hulpverleners 18 plus, dilemma’s in hulpverlening, 2017, p. 16)

De uitspraak illustreert dat een verschil met dominante westerse normen niet automatisch betekent dat een gezin een probleem ervaart. De professionele vraag is daarom niet enkel of gedrag afwijkt van wat de hulpverlener gewend is, maar ook hoe de betrokkenen dit zelf ervaren en welke betekenis zij eraan geven (Smits van Waesberghe, 2017, p. 16). Tegelijkertijd betekent dit niet dat de beleving van de cliënt het enige criterium is voor professioneel handelen. Ook zorgen rond de veiligheid, het welzijn en de ontwikkeling van kinderen kunnen aanleiding geven tot professioneel handelen. Het is daarom belangrijk dat hulpverleners hun eigen waarden niet als vanzelfsprekende norm hanteren, maar deze afwegen binnen de bredere context van het gezin.

Een cultuursensitieve houding wordt bijzonder belangrijk bij het verkennen van de hulpvraag. Binnen trajecten met anderstalige cliënten kan een taalbarrière het moeilijker maken om de hulpvraag, noden en beleving van de cliënt volledig in beeld te brengen. Taalbarrières kunnen het voor hulpverleners onder meer moeilijk maken om informatie uit te wisselen en de situatie van cliënten volledig in beeld te brengen (Robertshaw, 2017). Daarnaast kunnen taalbarrières de communicatie tussen cliënten en hulpverleners bemoeilijken en de toegang tot kwalitatieve hulpverlening beïnvloeden (Krystallidou, 2024). Wanneer informatie door taalbarrières minder volledig of genuanceerd wordt uitgewisseld, bestaat het risico dat de hulpverlener meer vanuit de eigen interpretatie van de situatie gaat werken.

Ook culturele verschillen en asymmetrische machtsverhoudingen kunnen een rol spelen in het verkennen van de hulpvraag. Volgens D.O.T. bestaat hierbij het risico dat hulpverleners onbewust zelf een hulpvraag formuleren, in plaats van deze samen met de cliënt te verkennen (D.O.T., persoonlijke communicatie, 2025). Wanneer cliënten bovendien onvoldoende vertrouwd zijn met het hulpverleningssysteem of uit beleefdheid instemmen met de professional, kan het moeilijker worden om hun eigen perspectief en noden expliciet naar voren te brengen. Het is daarom belangrijk om niet alleen te onderzoeken wat de hulpverlener als probleem ziet, maar ook hoe de cliënt de situatie zelf ervaart en welke betekenis hij of zij eraan geeft.

Binnen de werking van een OOC ligt de kerntaak van de hulpverlener in het uitvoeren van een diagnostisch onderzoek en het verkennen van de gezinscontext, niet in het

veranderen van het gezin. Toch kan dit een spanningsveld creëren wanneer de waarden van de hulpverlener botsen met de opvoedingspraktijken of gezinsdynamieken die hij of zij observeert. De verantwoordelijkheid om de veiligheid en ontwikkeling van kinderen te bewaken, kan bijvoorbeeld maken dat hulpverleners bepaalde opvoedingspraktijken sneller als problematisch beoordelen. Tegelijkertijd kan professionele tussenkomst door gezinnen die minder vertrouwd zijn met het hulpverleningssysteem mogelijk worden ervaren als inmenging in hun opvoedingspraktijken of als een beoordeling van hun manier van opvoeden. Hierdoor kan spanning ontstaan tussen de intentie van de hulpverlener om verantwoordelijkheid op te nemen en de perceptie van het gezin dat hun autonomie en opvoedingsvrijheid onder druk komt te staan. Dit vraagt volgens D.O.T. om een evenwicht tussen het bewaken van de veiligheid en ontwikkeling van het kind en het respecteren van de betekenisgeving en autonomie van het gezin (D.O.T., persoonlijke communicatie, 2025). Binnen een OOC betekent dit dat hulpverleners niet alleen moeten kijken naar wat vanuit hun eigen referentiekader als problematisch wordt beschouwd, maar ook moeten onderzoeken hoe het gezin de situatie zelf ervaart.

EINDCONCLUSIE

Binnen dit artikel vertrokken we vanuit de onderzoeksvraag: ‘Welke taal- en cultuurgerelateerde drempels ervaren hulpverleners binnen een OOC bij de begeleiding van anderstalige cliënten?’

Uit mijn onderzoek blijkt dat het antwoord niet eenvoudigweg bestaat uit twee drempels, namelijk taal en cultuur. Beide thema's gaan veel dieper. Een taalbarrière gaat niet enkel over het niet kunnen verstaan van elkaar, maar ook over het begrijpen van betekenissen, het samen verkennen van de hulpvraag, het begrijpen van emoties en de extra tijd die nodig is voor goede communicatie. Ook het werken met tolken brengt bijkomende uitdagingen met zich mee, zoals tijdsdruk, organisatorische beperkingen en de aanwezigheid van een derde persoon.

Ook culturele verschillen beperken zich niet tot gewoontes of gebruiken. Ze kunnen samenhangen met stereotypering, het eigen referentiekader van de hulpverlener, machtsverhoudingen en de manier waarop gedrag wordt geïnterpreteerd. Wanneer gedrag te snel vanuit een culturele achtergrond wordt verklaard, bestaat het risico dat de individuele situatie van het gezin uit beeld raakt en de hulpverlener onbewust zelf bepaalt wat het probleem of de hulpvraag is.

Een belangrijke vaststelling is dan ook dat taal en cultuur niet los van elkaar kunnen worden gezien. Wanneer hulpverlener en cliënt elkaar moeilijk begrijpen, wordt het ook moeilijker om de betekenis achter emoties, gedrag en ervaringen volledig te begrijpen. Respect voor cultuur betekent daarbij niet dat de hulpverlener elke cultuur moet kennen, maar wel dat er ruimte wordt gelaten voor de betekenis die de cliënt zelf aan zijn of haar

situatie geeft. Dit vraagt van hulpverleners bewustzijn van het eigen referentiekader en een cultuursensitieve houding.

Hierbij ontstaat een belangrijk professioneel spanningsveld. Hulpverleners hebben de verantwoordelijkheid om de veiligheid en ontwikkeling van kinderen te bewaken, maar moeten tegelijkertijd vermijden dat hun eigen normen en interpretaties als vanzelfsprekende norm worden gebruikt. De uitdaging ligt daarom in het vinden van een evenwicht tussen professioneel handelen en het respecteren van de betekenisgeving en autonomie van het gezin.

De ervaringen uit mijn stage werden door dit onderzoek bevestigd en verdiept door de interviews, de bevraging bij 52 hulpverleners uit drie Oost-Vlaamse OOOO's en de geraadpleegde literatuur. De resultaten tonen dat de verantwoordelijkheid niet uitsluitend bij de individuele hulpverlener kan worden gelegd. Er is ondersteuning nodig op verschillende niveaus. Op organisatieniveau gaat het onder meer om voldoende tijd, toegang tot kwalitatieve tolken, ruimte voor overleg en reflectie, ondersteuning bij cultuursensitief handelen en duidelijke handelingskaders. Ook op beleidsniveau is het belangrijk dat hulpverlening wordt afgestemd op een steeds meer superdiverse samenleving en dat hiervoor voldoende middelen en ondersteuning worden voorzien.

Superdiversiteit vraagt binnen een OOOO daarom niet om één standaardantwoord, maar om hulpverlening die ruimte laat voor de eigenheid van ieder gezin en tegelijk professioneel onderbouwd blijft. Dit vraagt niet alleen iets van de individuele hulpverlener, maar ook van organisaties en beleid die mee de voorwaarden creëren voor kwaliteitsvolle en toegankelijke hulpverlening in een superdiverse samenleving.

Vanuit deze vaststellingen blijft voor mij dan ook de vraag hoe we hulpverleners binnen een OOOO kunnen ondersteunen om taal- en cultuurgerelateerde drempels te overbruggen en tegelijk cultuursensitief te handelen, met respect voor de eigen betekenisgeving en autonomie van het gezin?

BRONNENLIJST

Gottlieb, M. (2021). The case for a cultural humility framework in social work practice. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 30(6), 463–481. <https://doi.org/10.1080/15313204.2020.1753615>

Krystallidou, D., Temizöz, Ö., Wang, F., de Looper, M., Di Maria, E., Gattiglia, N., Giani, S., Hieke, G., Morganti, W., Pace, C. S., Schouten, B., & Braun, S. (2024). Communication in refugee and migrant mental healthcare: A systematic rapid review on the needs, barriers and strategies of seekers and providers of mental health services. *Health Policy*, 139, 104949. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2023.104949>

Kusé, R. (2022, 12 september). Minder tolken leidt bij hulpverleners en cliënten tot stress en frustratie. *Sociaal.Net*. <https://sociaal.net/opinie/minder-sociaal-tolken-leidt-tot-stress-en-frustratie/>

Lauwereys, K. (2018). Wisselwerking onderwijs en welzijnswerk. *Welwijs*, 29(4), 9–10. <https://www.welwijs.be/jaargangen/Jaargang%2029,%20nummer%204,%20december%202018.pdf>

Nguyen, P. V., Naleppa, M., & Lopez, Y. (2021). Cultural competence and cultural humility: A complete practice. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 30(3), 273–281. <https://doi.org/10.1080/15313204.2020.1753617>

Opgroeien. (2025). *BINC-cijferrapport 2024*. <https://www.opgroeien.be/sites/default/files/intern/binc-cijferrapport-2024.pdf>

Opgroeien. (z.d.-a). *Hoe omgaan met culturele verschillen in de ondersteuning van gezinnen?* <https://www.opgroeien.be/kennis/themas/cultuursensitieve-gezinsondersteuning/hoe-omgaan-met-culturele-verschillen-de-ondersteuning-van-gezinnen>

Opgroeien. (z.d.). Wat is superdiversiteit? Opgroeien. <https://www.opgroeien.be/kennis/themas/cultuursensitieve-gezinsondersteuning/wat-superdiversiteit>

Robertshaw, L., Dhesi, S., & Jones, L. L. (2017). Challenges and facilitators for health professionals providing primary healthcare for refugees and asylum seekers in high-income countries: A systematic review and thematic synthesis of qualitative research. *BMJ Open*, 7(8), e015981. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-015981>

Smits van Waesberghe, E., Felten, H., Drost, L., Taouanza, I., & Vijlbrief, A. (2017). *Dilemma's van hulpverleners bij gedwongen partnerkeuze en relatievorming: Onderzoek naar hulpverlening en zelfbeschikking in de context van mensen met een niet-Nederlandse of biculturele achtergrond*. Verwey-Jonker Instituut. <https://www.huiselijkgeweld.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/2017/07/01/dilemmas-van-hulpverleners-bij-gedwongen-partnerkeuze-en-relatievorming/rapport-dilemmas-in-de-hulpverlening.pdf>

Stad Gent. (2020). *Beleidsnota Gelijke Kansen en Welzijn 2020-2025*. https://stad.gent/sites/default/files/media/documents/Beleidsnota%20Gelijke%20Kansen%20en%20Welzijn%202020-2025.pdf?utm_source=chatgpt.com

Eerstelijnszone Gent vzw. (z.d.). *Gebrek aan taaltoegankelijke en cultuursensitieve hulpverlening*. Beleidssignalen. <https://www.beleidssignalen.be/node/519>

Van de Vijver, F. J. R. (2017). Nonverbal communication across cultures. In Y. Y. Kim (Ed.), *The international encyclopedia of intercultural communication*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118783665.ieicc0252>

Vlaamse Regering. (2025, 18 juli). *Wijzigingsbesluit algemeen welzijnswerk: Inzet sociaal tolken*. Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/wijzigingsbesluit-algemeen-welzijnswerk-inzet-sociaal-tolken>

Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30(6), 1024–1054. <https://doi.org/10.1080/01419870701599465>

Gebruik gemaakt Artificialle Intelligentie (Chatgpt) voor de volgende elementen:

- Kan je mij zoektermen geven om bronnen te vinden, rond culturele drempels?
- Kan je mijn spelling en grammatica controleren en tips geven wat beter kan?
- Kan je mij tips geven wat er zeker in een eindconclusie moet?
- Kan je mij tips geven om herhaling te vermijden

- Moeten mondelingen bronnen in je bronnenlijst toegevoegd worden?
- Kan je mij feedback geven over mijn structuur?