

Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**Evaluatie van de Ondersteuningsteams Allochtonen (OTA's)
in de Bijzondere Jeugdbijstand**

Elke Roevens
Prof. dr. Stefaan Pleysier
Prof. dr. Johan Vanderfaeillie



Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Kapucijnenvoer 39 – B-3000 Leuven
Tel 0032 16 33 70 70 – Fax 0032 16 33 69 22
E-mail: swvg@med.kuleuven.be
Website: <http://www.steunpuntwvg.be>

Publicatie nr. 2012/01
SWVG-Rapport 01
Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Titel rapport: Evaluatie van de Ondersteuningsteams Allochtonen (OTA's) in de Bijzondere Jeugdbijstand

Promotor: Prof. dr. Stefaan Pleysier
Co-promotor: Prof. dr. Johan Vanderfaeillie
Onderzoekers: Elke Roevens

Administratieve ondersteuning: Lut Van Hoof, Manuela Schröder

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.

No material may be made public without an explicit reference to the source.



Promotoren en Partners van het Steunpunt

KU Leuven

Prof. dr. Chantal Van Audenhove (Promotor-Coördinator), Lucas en ACHG
Prof. dr. Johan Put, Instituut voor Sociaal recht
Prof. dr. Karel Hoppenbrouwers, Dienst Jeugdgezondheidszorg
Prof. dr. Koen Hermans, LUCAS, Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy
Prof. dr. Jozef Pacolet HIVA onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving

UGent

Prof. dr. Lea Maes, Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde
Prof. dr. Lieven Annemans, Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde
Prof. dr. Jan De Maeseneer, Vakgroep Huisartsgeneeskunde en Eerstelijnsgezondheidszorg
Prof. dr. Ilse De Bourdeaudhuij, Vakgroep Bewegings- en Sportwetenschappen

VUB

Prof. dr. Johan Vanderfaeillie, Vakgroep Klinische en Levenslooppyschologie

KHKempen*

Dr. Guido Cuyvers, Vlaams Onderzoeks- en Kenniscentrum Derde Leeftijd

* Noot: Sinds 1 september 2012 maakt de Katholieke Hogeschool Kempen deel uit van Hogeschool Thomas More.

Rapport 01

Evaluatie van de Ondersteuningsteams Allochtonen (OTA's) in de Bijzondere Jeugdbijstand

Onderzoeker: Elke Roevens

Promotor: Prof. dr. Stefaan Pleysier

Co-promotor: Prof. dr. Johan Vanderfaeillie

Samenvatting

Vanuit het idee dat iedere minderjarige en zijn gezin recht heeft op een gelijkwaardige hulpverlening en hiervoor extra inspanningen nodig zijn bij kwetsbare groepen, werden de Ondersteuningsteams Allochtonen (OTA's) opgericht. Deze hebben de opdracht om door middel van ondersteuning aan diensten en voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdbijstand de toegang tot kwalitatieve en adequate hulpverlening voor jongeren en hun gezinnen met een etnisch-culturele achtergrond te optimaliseren. In het licht van de subsidiëringsprocedure werden de OTA's in dit kortlopend onderzoek (juni – oktober 2012) geëvalueerd. Het onderzoek werd voor het Steunpunt WVG uitgevoerd door de onderzoekslijn Jeugdcriminologie binnen het Leuvens Instituut voor Criminologie van de KU Leuven en het departement Klinische en levensloopspsychologie van de VUB.

Het onderzoek diende volgens de opdrachtgever (1) aan te geven in welke mate de OTA's in de voorbije periode tegemoet gekomen zijn aan een aantal doelstellingen en verwachtingen, (2) de OTA's te situeren het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand en (3) een zicht te verwerven op de toekomst van de OTA's in het licht van de migratie naar Integrale Jeugdhulp. Om een antwoord te kunnen bieden op deze onderzoeksvragen werd er een documentanalyse uitgevoerd op een aantal kerndocumenten die de verwachtingen en realisaties weergeven, werd er een focusgroep georganiseerd bij sleutelfiguren van de OTA's zelf en bij sleutelfiguren uit het beleidsdomein Integrale Jeugdhulp, werd de doelgroep van de OTA's, namelijk de diensten en voorzieningen in de Bijzondere Jeugdbijstand, bevraagd via een websurvey en werden er tot slot vijf interviews afgenomen bij interculturele bemiddelaars buiten de Bijzondere Jeugdbijstand.

(1) Voor het eerste onderdeel van het onderzoek omtrent de tegemoetkoming aan een aantal doelstellingen en verwachtingen die geformuleerd werden naar de OTA's, kunnen volgende zaken meegenomen worden. Met betrekking tot de concrete ondersteuning werd er vastgesteld dat de caseload uitgedrukt in het aantal aangemelde en behandelde dossiers gestaag stijgt. Hierbij werd de kanttekening gemaakt dat dit niets zegt over de werkelijke werklast: er zijn immers dossiers die een eenmalige en/of eenvoudige ondersteuning vragen, terwijl er andere dossiers zijn die een langdurige en/of intensieve ondersteuning vragen. Het volume en intensiviteit van de werklast van de OTA's is afhankelijk van zowel interne (inspanningen OTA naar doelgroep, personeelsorganisatie) als externe factoren. Deze laatste worden door de OTA's als meest problematisch ervaren, dit zijn immers de factoren waar ze zelf geen vat op hebben. Door de visie over en soms praktische bezwaren tegen de inzet van een OTA (in bepaalde casussen) bij sommige voorzieningen en organisaties in de sector,

hebben de OTA's de indruk dat ze hun taak niet naar de gehele doelwitgroep kunnen waarmaken. Bovendien beperkt de hierdoor begrensde instroom het zicht op de potentiële instroom. Een (te) late aanmelding en een meer diverse doelwitgroep maakt de caseload dan weer intensiever.

Met betrekking tot de vorming wordt er vastgesteld dat de OTA's vormingen organiseren naar de doelgroep (op eigen initiatief of op vraag) en dat de vorming-on-the-job een belangrijke manier is om handvatten mee te geven aan de hulpverleners om met soortgelijke situaties te kunnen omgaan in de toekomst. Opvallend is dat de vormingsopdracht door de verschillende OTA's op een andere wijze wordt ingevuld, met name wat betreft de vorming op eigen initiatief. Beschikbaar personeel in combinatie met het stellen van prioriteiten maakt dat sommigen meer of minder (kunnen) investeren in dit soort vorming. Een probleem dat alle OTA's ervaren is dat ze ook hier geconfronteerd worden met een soort afhankelijkheid van de visie van de voorzieningen om te kunnen slagen in hun opdracht: volgens de OTA's zijn het voornamelijk die organisaties en voorzieningen die wensen te investeren in hulpverlening aan en omgaan met etnisch-culturele minderheden, die gebruik maken van de vormingen, terwijl er voor anderen vaak nog een langere weg af te leggen is.

Wat betreft de signaalfunctie die de OTA's volgens de opdrachten zouden moeten vervullen, kwam er uit het onderzoek dat de OTA's in enkele overlegplatformen actief zijn waarbinnen ze een signaalfunctie kunnen opnemen. Daarnaast wordt er werk gemaakt om via de jaarverslagen en aparte nota's signalen te melden en bundelen, maar de OTA's hebben het gevoel dat er hiermee meer gedaan zou kunnen worden door het beleid en stellen zich de vraag op welke manier hun signaalfunctie het best opgenomen zou kunnen worden opdat hier meer gevolg aan gegeven zou kunnen worden.

De adviesopdracht lijkt op basis van de documenten en de focusgroep bij de OTA-medewerkers te worden uitgevoerd zoals voorgeschreven: er wordt regelmatig (telefonisch) advies verleend aan voorzieningen of zelfs cliënten en ze hebben voldoende zicht op de Bijzondere Jeugdbijstand om te zorgen voor een juiste doorverwijzing.

Tot slot werd er informatie verzameld omtrent de (proto)professionalisering. Terwijl de protoprofessionalisering in hun contact met de cliënten als vanzelfsprekend wordt ervaren, lijkt de professionalisering niet altijd zo eenvoudig wegens het beperkte aanbod aan vormingen die beantwoorden aan de specifieke nood van de OTA's. Met wat creativiteit slagen de OTA's er echter wel in zich bij te scholen door onderlinge kennisuitwisseling, studiereizen en meer ruimere opleidingen.

(2) Met betrekking tot de tweede onderzoeksvraag, zijnde het bieden van een zicht op de positie die de OTA's innemen in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand, zien we op basis van de brede bevraging (websurvey) bij de doelgroep dat de OTA's stevig gepositioneerd en goed gekend zijn in de eigen sector. Een groot aandeel van de bevroegde doelgroep geeft ook aan reeds beroep te hebben gedaan op de diensten van de OTA's. Hierbij valt op, en dat is niet verrassend, dat OTA beter gekend en meer bevroegd wordt naarmate de begeleiding van jongeren en hun gezinnen binnen de doelgroep meer geconfronteerd wordt met jongeren die een andere etnisch-culturele achtergrond hebben. De bevraging geeft in zekere zin ook een potentiële groeimarge van de OTA's aan: in een groot aandeel van de begeleidingen van jongeren en gezinnen met een andere etnisch-culturele achtergrond wordt OTA niet ingeschakeld, vaak vanuit de redenering dat de begeleiding van deze jongeren en hun gezin niet als 'problematisch' wordt ervaren. Hiermee wordt niet gezegd dat het noodzakelijk is om deze potentiële groeimarge ook daadwerkelijk in te vullen; op basis van het onderzoek valt immers niet uit

te sluiten dat voorzieningen en organisaties die voor deze begeleidingen geen beroep op OTA doen, niettemin een adequaat en aangepast hulpverleningsaanbod kunnen realiseren.

De OTA's kunnen ook ingaan op vragen die niet uit de sector van de BJB komen, en krijgen daartoe een beperkte ruimte (5%) in hun opdrachtbepaling. Enerzijds wijzen deze vragen uit andere sectoren op de nood aan een expertise en aanbod zoals door OTA wordt aangereikt, en de facto opnieuw op een potentiële groeimarge in de positionering van OTA, ditmaal buiten het BJB landschap. Anderzijds is de ruimte om dit landschap op dit moment te verkennen bijzonder krap en wordt door de OTA's ook aangegeven dat ingaan op deze vragen de druk op de 'eigen' BJB vragen verhoogt. Het valt op dat de OTA's elk op hun eigen manier en vaak ook ad hoc omgaan met en beslissen over vragen naar ondersteuning uit andere sectoren. Er wordt met andere woorden op dit moment geen formele en uniforme procedure gevolgd bij het behandelen van dergelijke binnenkomende vragen.

De specificiteit van de door OTA gebruikte methodiek kan op basis van dit onderzoek (vanuit zowel de focusgroep met de OTA zelf, met de beleidsmedewerkers van IJH, de interviews met andere interculturele bemiddelaars, en de bredere bevraging van de doelgroep) in enkele kernbegrippen worden geduïd. Een constante in het duiden van deze specificiteit, vanuit de verschillende bevroegde segmenten, is wat wordt omschreven als neutraliteit of meerzijdige partijdigheid. De expertise van de OTA's lijkt zich met name te oriënteren op de hulpverlening in het kader van 'problematische opvoedingssituaties', waar zij een rol spelen in het verlagen van de drempel naar de hulpverlening voor jongeren en gezinnen met andere etnisch-culturele achtergronden in een specifieke migratiecontext, en de hulpverlener en cliënt vanuit een neutrale positie dichterbij elkaar brengen. Zo wordt ook voor deze doelwitgroep de hulpverlening haalbaar, en kan beter zorg op maat worden geboden. Alhoewel deze casuïstische insteek (men spreekt ook van een triade, waarbij hulpverlener-client-OTA in een concrete casus centraal staan) zeer sterk wordt benadrukt als de expertise en specificiteit van de OTA's, wordt ook gemeld dat OTA vanuit die ervaring en opgebouwde kennis ideaal geplaatst is om advies te geven en vormingen te voorzien, en in dat opzicht ook voorzieningen en hulpverleners die in een multiculturele context en op casusniveau werken kunnen coachen in een proces van interculturalisering.

Het is in dat opzicht tekenend dat de stellingen die in de brede bevraging bij de doelgroep worden voorgelegd, en peilen naar de mate waarin OTA aan de basisvoorwaarden (OTA is geen opgelegde maatregel, OTA doet aan ondersteuning, OTA krijgt de kans om de gezinscontext te betrekken en OTA kan een buitenstaanderpositie aannemen in de hulpverlening) van de conceptnota kan voldoen, de mate waarin er een effect ressorteert op de professionalisering, afstemming op de doelwitgroep en toegankelijkheid van de sector, op een (zeer) grote instemming kunnen rekenen. Hierbij moeten we uiteraard indachtig zijn dat het onderzoek geen harde effectmeting betreft maar zich oriënteert op de perceptie van de doelgroep met betrekking tot de werking van OTA, en dat onze brede bevraging mogelijks ook eerder respondenten aantrekt met een (uitgesproken) positieve ervaring met OTA.

Wat tot slot opvalt is dat de kennis met betrekking tot interculturele bemiddeling, en organisaties die in dat kader een aanbod voorzien, nog zeer sectoraal bepaald is. De bekendheid met betrekking tot het aanbod en de expertise van OTA binnen de sector van de BJB steekt opvallend af tegen het gebrek aan bekendheid van OTA buiten de sector. Interculturele bemiddelaars hebben over de sectoren met elkaar gemeen dat ze de toegankelijkheid voor allochtonen van bepaalde diensten maximaliseren en doen dit doorgaans door communicatiestoornissen weg te werken. Opvallend is dat de concrete

uitvoering over de sectoren heen verschilt en ze onderling niet op de hoogte zijn van elkaars specifieke methodiek, expertise en aanbod. De in dit onderzoek betrokken interculturele bemiddelaars van buiten de BJB lijken zich met hun werkwijze alvast op een continuüm te bevinden tussen het ad hoc en 'letterlijk' (voor zover dat mogelijk is) vertalen van de boodschap van de hulpverlener enerzijds, tot het autonoom onderhandelen in conflicten waar culturele elementen van belang zijn anderzijds.

(3) De positie die interculturele bemiddeling en met name de OTA's in de toekomst kunnen innemen in het licht van de migratie naar IJH werd in een derde onderzoeksdeel nader bekeken. Vanuit de overeenkomsten die met de OTA's worden afgesloten, wordt hen gevraagd om zich te concentreren op vragen die uit de sector BJB komen (afgezien van 5% ruimte om ook op andere vragen in te gaan). Het is duidelijk dat deze sectorale opdeling en behandeling van vragen in het licht van een toekomstige Integrale Jeugdhulp niet langer houdbaar is. Met betrekking tot OTA houdt dit in dat het aanbod binnen de toekomstige Integrale Jeugdhulp ongetwijfeld breder kan worden ingezet, al mag men daarbij de specificiteit en expertise van de OTA's, die zich oriënteert op het dichterbij elkaar brengen van hulpverlener en cliënt vanuit een neutrale positie in het kader van problematische opvoedingssituaties, uiteraard niet ontkennen.

Op basis van die specificiteit en expertise van de OTA's, die hierboven reeds werd besproken en binnen het onderzoek zowel bij de OTA's zelf, de beleidsmedewerkers IJH, de bredere doelgroep en de bevraging van andere interculturele bemiddelaars, grote ondersteuning genoot, kunnen tentatief enkele grote lijnen, maar ook vragen, worden afgeleid met betrekking tot de plaats van OTA binnen Integrale Jeugdhulp. In dit onderzoek gaan stemmen op om OTA (en andere interculturele bemiddelaars) een ondersteunende rol te laten spelen in de fase van de indicatiestelling, het formuleren van een hulpaanbod, en het matchen van een aanbod op de vraag bij cliënten uit etnisch-culturele minderheden en specifieke migratiecontexten. Echter, allicht is het praktisch en budgettair niet haalbaar, en misschien ook niet noodzakelijk, om van bij het begin van het hulpverleningsaanbod en -traject deze ondersteunende rol verder te vervullen voor alle cliënten uit etnisch-culturele minderheden, maar is het eerder aangewezen om de OTA's (en andere interculturele bemiddelaars) vervolgens aan te spreken op hun eigen expertise en competenties.

Uit de focusgroep met deelnemers uit het beleidsdomein Integrale Jeugdhulp nemen we de suggestie mee om OTA in een expertisenetwerk in te schakelen zodat een breed aanbod rond interculturele bemiddeling in verschillende facetten, en nauw aansluitend bij de vraag die wordt gesteld, kan worden gerealiseerd. De partners in dit netwerk werken niet langer sectoraal, maar worden vanuit hun eigen expertise geconsulteerd en bevraged.

Tot slot werd er stilgestaan bij de uitdagingen en aandachtspunten voor het intercultureel werken in de toekomst. Uit de resultaten blijkt voornamelijk een (op dit moment reeds) toenemende diversiteit aan achtergronden, zowel cultureel als op vlak van migratie. Deze beweging brengt met zich mee dat er meer nood zal zijn aan interculturele bemiddeling, en een basishouding die hier flexibel op in zal kunnen spelen. Diensten die hier een rol in kunnen opnemen zullen in de toekomst ongetwijfeld meer bevraged en geconsulteerd worden, en aan belang winnen. Daar staat tegenover dat in dit onderzoek een aantal keer is gewezen op het feit dat deze groeiende maatschappelijke behoefte niet automatisch ook politiek en beleidsmatig wordt opgepikt. En tenslotte werd ook gesuggereerd om bij de inzet en verdeling van middelen ook het 'voorveld' en 'voortraject' niet te vergeten: preventie moet een aandachtspunt blijven opdat de werklast binnen de IJH niet zou verhogen als neveneffect.

Na het weergeven van de resultaten die uit de data naar voor kwamen omtrent de drie centrale onderzoeksvragen, werd overgegaan tot het formuleren van, na enkele beperkingen die inherent met dit onderzoek samenhangen, enkele aanbevelingen.

Dit onderzoek is beperkt in zijn opzet. Het spreekt in dat opzicht voor zich dat enige voorzichtigheid geboden is met betrekking tot de uitkomsten van het onderzoek. Deze studie laat niet toe om harde uitspraken te doen over de effectiviteit van de inzet van interculturele bemiddelaars. Binnen dit onderzoek, en gelet op de gestelde doelen en korte looptijd van het onderzoek, kan weinig worden gezegd over de mate waarin OTA haar bredere, maatschappelijke doel – het optimaliseren en op een gelijkwaardige manier toegankelijk maken van de hulpverlening voor jongeren en gezinnen met een andere etnisch-culturele afkomst – daadwerkelijk realiseert. Dit is meteen een suggestie die meegegeven kan worden naar toekomstig onderzoek binnen dit thema. Verder werden de realisaties van de OTA's in dit onderzoek onder andere bekeken in het licht van de concepttekst. Deze concepttekst is echter ten dele ook tot stand gekomen op basis van de praktijk en reeds opgebouwde ervaringen van de OTA's op dat moment. De geformuleerde doelstellingen en verwachtingen sluiten in dat opzicht en per definitie aan op de praktijk van de OTA's, wat de kans dat ze hier niet aan beantwoorden deels minimaliseert. Dit neemt niet weg dat er in dit onderzoek wel enkele aandachtspunten, voorwaarden en belemmeringen naar boven komen in het nastreven van deze doelstellingen. Ook het betrekken van de OTA's in het onderzoek, die logischerwijze overtuigd zijn van de meerwaarde van hun werk, en de bevraging bij respondenten uit de sector, met een mogelijke oververtegenwoordiging van voorzieningen en organisaties die een positieve ervaring hebben gehad in de samenwerking met de OTA's, zorgen mogelijks voor een vertekening van en een positievere toon bij de uitkomst van dit onderzoek. Deze bedenkingen indachtig, formuleren we in wat rest en op basis van het gevoerde onderzoek enkele algemene conclusies en aanbevelingen.

In het onderzoek stellen we vast dat de vraag naar concrete ondersteuning door de OTA's in individuele cases gestaag stijgt, en gelet op de bredere maatschappelijke context en evoluties ook in de toekomst ongetwijfeld verder, zowel kwantitatief als kwalitatief, zal toenemen. Het is met name deze ondersteuning in individuele cases, en in het kader van 'problematische opvoedingssituaties', die in het onderzoek bij uitstek wordt geduid als een bijzondere expertise en specifieke competentie in het aanbod van de OTA's. Hierbij brengen ze de hulpverlener en cliënt vanuit een neutrale positie, of meerszijdige partijdigheid, dicht bij elkaar, en werken ze voor jongeren en gezinnen met een andere etnisch-culturele achtergrond of specifieke migratiecontext drempelverlagend.

Dit is echter niet vanzelfsprekend. Zo geven OTA's vooreerst zelf aan dat ze voor het realiseren van deze opdracht in belangrijke mate afhankelijk zijn van verwijzers en voorzieningen die niet per definitie doordrongen zijn van het belang en de meerwaarde die OTA's kunnen bieden in het hulpverleningstraject. Deze interpretatie van de OTA's duidt op het mogelijke bestaan van een zogenaamd Mattheuseffect: volgens de OTA's zijn het met name die organisaties en voorzieningen die reeds open staan voor een proces van interculturalisering, en hier reeds initiatieven toe hebben genomen, die gebruik maken van de ondersteuning, vormingen en advies door de OTA's. Het verdient in dat opzicht aanbeveling om, in de sector BJB maar ook in het licht van de migratie naar IJH, verder te sensibiliseren voor het belang van 'cultuurgevoelige jeugdhulp' en het proces van interculturalisering in organisaties aan te moedigen.

Ook het tweede punt sluit nauw aan bij de expertise en eigenheid die aan de werking van de OTA's wordt toegewezen. Doorheen het onderzoek valt op dat de ondersteunende positie van de OTA's, getypeerd als 'neutraal' of 'meerzijdig partijdig', minder evident is dan misschien wordt gedacht. OTA's bieden neutrale ondersteuning, hebben geen beslissingsmacht en komen strikt genomen niet in de plaats van de hulpverlener. Ze zijn in dat opzicht geen pleitbezorger, niet van de jongere of de familie, noch van de hulpverlener of organisatie. Men kan zich echter afvragen of een intercultureel bemiddelaar, vanuit zijn opdracht om een gelijke toegang tot de hulpverlening voor de doelwitgroep te realiseren, niet altijd ten dele pleitbezorger is. Het is in dat opzicht aan te bevelen om zich in de toekomst verder te buigen over de positie van OTA en de (dunne) grens tussen een neutrale ondersteunende rol en een per definitie nauwe betrokkenheid op het hulpverleningsproces en -traject, en in het verlengde daarvan de invulling van de begrippen 'neutraliteit', 'meerzijdige partijdigheid' of 'pleitbezorger'...

De beschreven expertise en specifieke competentie van de OTA's bij het ondersteunen van individuele casussen, is geen suggestie om het andere aanbod dat OTA's verzorgen uit het oog te verliezen. Vanuit de ervaring en opgebouwde kennis zijn ze immers goed geplaatst om advies te geven en vormingen te voorzien, en in dat opzicht ook voorzieningen en hulpverleners die in een multiculturele context en op casusniveau werken, te coachen in een proces van interculturalisering. Het verdient in dat opzicht evenwel de aanbeveling om de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de OTA's verder te faciliteren. Ook kan met het oog op toekomstige (interne of externe) evaluaties worden gedacht aan een performant en efficiënt systeem voor de registratie van de caseload en werklast binnen de OTA's. Tenslotte valt ook op dat de OTA's elk op hun eigen manier en vaak ook ad hoc omgaan met en beslissen over vragen naar ondersteuning uit andere sectoren (cf. invulling 5%). Het verdient in dat opzicht aanbeveling om na te denken over de noodzaak aan uniforme procedures die kunnen worden gevolgd bij het behandelen van dergelijke binnenkomende vragen, waarbij toch voldoende ruimte gelaten kan worden voor regionale behoeften.

OTA lijkt stevig gepositioneerd en goed gekend in de BJB, maar geniet net zoals andere interculturele bemiddelaars in andere sectoren, minder bekendheid buiten de eigen sector. In het licht echter van een toekomstige migratie naar Integrale Jeugdhulp, is deze sectorale opdeling niet langer wenselijk. Op basis van dit onderzoek is duidelijk dat het aanbod van OTA binnen IJH breder kan worden ingezet, maar vanuit verschillende hoeken wordt daarbij ook meteen aangegeven dat dit niet ten koste mag gaan van de specificiteit en expertise die de OTA's ondertussen hebben opgebouwd. Zo kan OTA worden ingezet om een ondersteunende rol te spelen bij het matchen van vraag-aanbod, en het formuleren van een passend hulpaanbod bij cliënten uit etnisch-culturele minderheden en specifieke migratiecontexten. Tegelijkertijd is ook nood aan pragmatiek, en is het allicht niet realistisch te veronderstellen dat de OTA's deze ondersteunende rol van bij het formuleren van een hulpaanbod doorheen het verdere traject kunnen invullen voor alle cliënten uit etnisch-culturele minderheden, wat opnieuw een pleidooi is om de OTA's (maar ook andere interculturele bemiddelaars) in te zetten op basis van hun eigen expertise. Overigens kan mogelijks uit het ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp een verdere afbakening van de positie van interculturele bemiddeling (en dus OTA) in de toekomst worden afgeleid. Het ontwerpdecreet stelt in artikel 95 dat "Binnen de beschikbare begrotingskredieten kan de Vlaamse Regering organisaties erkennen en subsidiëren die voor specifieke categorieën van minderjarigen de hulp- en dienstverlening ondersteunen die door de toegangspoort en het ondersteuningscentrum wordt verstrekt". Alhoewel een en ander afhangt van

de interpretatie van bovenstaand artikel, valt niettemin op dat, alhoewel het artikel impliciet ondersteunende diensten, zoals OTA, vat, er ook een beperking wordt ingeschreven: men verwijst immers naar ondersteuning van hulp- en dienstverlening 'die door de toegangspoort en het ondersteuningscentrum wordt verstrekt', wat lijkt in te houden dat het moet gaan om niet-rechtstreeks toegankelijke hulp of om hulp georganiseerd in het kader van 'maatschappelijke noodzaak'.

In het licht van de toekomstige migratie naar Integrale Jeugdhulp werd ook de idee geopperd om OTA's en andere interculturele bemiddelaars over de (huidige) sectoren heen in te schakelen in een expertisenetwerk zodat een breed aanbod rond interculturele bemiddeling, en nauw aansluitend bij de vraag die wordt gesteld, kan worden gerealiseerd. Hierbij kunnen OTA's (en andere interculturele bemiddelaars) worden aangesproken voor zaken die voorheen buiten de BJB (of de andere sectoren) vielen, al zal dat binnen een expertisenetwerk uiteraard, en zoals hierboven reeds gesteld, in eerste instantie (blijven) gebeuren op basis van de specifieke expertise van de interculturele bemiddelaars in kwestie. Gezien echter niet de caseload, noch de werklast van de OTA's, op dit moment, laat staan in toekomstige scenario's, deel van dit onderzoek was, moet de mogelijkheid om OTA breder in te zetten ongetwijfeld met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Deze suggestie sluit nauw aan bij de recent gelanceerde projectoproep 'Cultuurgevoelige jeugdhulp', in het kader van het Europees Integratiefonds, die tot stand kwam in overleg met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (afdeling Beleidsontwikkeling).¹ De oproep beoogt de toegankelijkheid en kwaliteit van de hulpverlening ten aanzien van de instroom van minderjarigen met een andere etnisch-culturele afkomst en migratiegeschiedenis te verbeteren. Het project wil daartoe, in eerste instantie via twee testregio's, de expertise die nu verdeeld is over sectoren in een expertisenetwerk bundelen en via een helpdesk toegankelijk maken. De relatieve onbekendheid van OTA en andere interculturele bemiddelaars over de grenzen van de huidige sectoren heen, doet vermoeden dat de opbouw van een dergelijk expertisenetwerk nog wat werk vraagt. Niettemin kan dit op langere termijn leiden tot 'maatwerk' en een integrale ondersteuning van jongeren en gezinnen uit etnisch-culturele minderheden, en de invoering van een 'cultuurgevoelige jeugdhulp' en het concept 'Brede Instap' uit het ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp. Immers, "in een samenleving die steeds kleurrijker wordt is het een uitdaging om de hulp bekend, begrijpelijk, beschikbaar en bereikbaar te maken voor alle cliënten".² Het spreekt voor zich dat het, in het verlengde van dit onderzoek, en met het oog op het verder bepalen van de plaats van OTA en interculturele bemiddeling in het licht van de migratie naar IJH, het bijzonder relevant is om ook de resultaten en uitkomst van dit project in twee testregio's van dichtbij op te volgen. Hetzelfde geldt mutatis mutandis voor Oost-Vlaanderen dat door minister Vandeurzen en minister Smet werd aangeduid als pilootregio Integrale Jeugd in 2013. Tot slot dwingt de maatschappelijke realiteit ons tot het temperen van de verwachtingen die aan culturele bemiddeling en het proces van interculturalisering vasthangen. We verwezen in dat opzicht eerder naar de toenemende diversiteit, zowel kwantitatief als kwalitatief, in onze samenleving. Alhoewel het allicht steeds en voor elke vorm van hulpverlening een doelstelling moet zijn om zichzelf overbodig te maken (ook OTA Antwerpen geeft dit aan in de hoorzitting van de ad hoc commissie Jeugdzorg "OTA is

¹ Oproep 261 'Cultuurgevoelige jeugdhulp', Europees Integratiefonds 2007-2013, Vlaams luik van het Jaarprogramma 2012.

² Oproep 261 'Cultuurgevoelige jeugdhulp', Europees Integratiefonds 2007-2013, Vlaams luik van het Jaarprogramma 2012, 4.

bedoeld om de sector te interculturaliseren en op eigen spoor te zetten”), moet men dit in de huidige context allicht eerder zien als een permanent streefdoel dan een daadwerkelijke resultaatsverbintenis. Het is een streefdoel op het niveau van de doelgroep, waar hulpverleners en voorzieningen blijvend moeten worden gesensibiliseerd voor aandacht voor en een beleid rond interculturalisering, en op het niveau van de doelwitgroep net om dat gelijkwaardig recht voor alle hulpvragers ongeacht de etnisch-culturele afkomst van de cliënt, zo goed mogelijk te vrijwaren.

Inhoud

Inleiding	15	
1	Voorstelling OTA's	15
2	Probleemstelling	16
3	Onderzoeksvragen	17
Hoofdstuk 1.	Methode en beschrijving bronnen	19
1	Inleiding	19
2	Documentanalyse	19
2.1	Documenten die de verwachtingen weerspiegelen	19
2.2	Documenten die de werking weerspiegelen	20
2.3	Documenten met het oog op de bredere context	21
3	Focusgroepen	21
4	Interviews	22
5	Kwantitatieve bevraging	23
6	Onderzoeksmethoden in functie van de onderzoeksvragen	28
Hoofdstuk 2.	Resultaten	29
1	Inleiding	29
2	ONDZVR1: Evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten	29
2.1	Ondersteuning	29
2.1.1	Caseload	29
2.1.2	Afhankelijk van interne factoren	30
2.1.3	Afhankelijk van externe factoren	31
2.2	Vorming	33
2.3	Signaalfunctie	35
2.4	Advies	35
2.5	Professionalisering en protoprofessionalisering	36
2.6	Conclusie onderzoeksvraag 1	36
3	ONDZVR2: Situering OTA's in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand	37
3.1	OTA binnen en buiten de Bijzondere Jeugdbijstand	37
3.1.1	Schets van de positie van OTA binnen het landschap	37
3.1.2	Schets van de positie van OTA buiten het landschap	40
3.2	Een schets van de specificiteit van de door OTA gebruikte methodiek	40
3.2.1	Methodiek OTA	40
3.2.2	Basisvoorwaarden	41
3.2.3	Onderscheid met andere interculturele bemiddelaars	43

3.3	Relevantie OTA	45
3.3.1	Meerwaarde voor doelwitgroep	45
3.3.2	Meerwaarde voor doelgroep	47
3.3.3	Te verwachten effecten	48
3.4	Een schets van de standpunten en visie op OTA vanuit andere sectoren	50
3.5	Conclusie onderzoeksvraag 2	51
4	ONDZVR3: Zicht op de toekomst in licht van migratie naar IJH	52
4.1	Beleidsvisie IJH vs. beperking OTA tot de BJB	52
4.2	Basisvoorwaarden en kritische succesfactoren om de huidige methodiek te kunnen handhaven	53
4.3	Geschikte plaats voor OTA binnen Integrale Jeugdhulp	53
4.4	Aandachtspunten in het licht van de evolutie naar intercultureel werken in 2020	55
4.5	Conclusie onderzoeksvraag 3	56
Hoofdstuk 3.	Algemene conclusie en aanbevelingen	59

Lijst tabellen

Tabel 1	Categorieën respondenten	25
Tabel 2	Overzicht methoden in functie van de onderzoeksvragen	28
Tabel 3	Totale caseload van de OTA's sinds 2006	30
Tabel 4	Antwoordpercentages op stellingen rond basisvoorwaarden	42
Tabel 5	Antwoordpercentages op stellingen rond kennis en vaardigheden	49
Tabel 6	Antwoordpercentages op stellingen rond toegankelijkheid	50
Tabel 7	Caseload naar etnisch-culturele achtergrond	63

Lijst figuren

Figuur 1	Schatting van het percentage jongeren van etnisch-culturele minderheid in de voorzieningen, projecten en gemeenschaps- en federale instellingen	26
Figuur 2	Schatting van het percentage allochtone jongeren bij de consultants en leden van de bemiddelingscommissie	27
Figuur 3	Percentage allochtone jongeren waarvoor een bemiddeling ingeschakeld werd	38
Figuur 4	Percentage allochtone jongeren waarvoor een (netwerk)overleg gepleegd werd	38

Inleiding

1 Voorstelling OTA's

De diversiteit in onze samenleving stijgt de afgelopen decennia en de sector van de Bijzondere Jeugdbijstand ontsnapt daar niet aan. Deze toename aan diversiteit en meer specifiek aan etnisch-culturele minderheden zet onder andere de Bijzondere Jeugdbijstand (BJB) voor de uitdaging om ook voor deze minderheden een toegankelijke hulpverlening te realiseren.³ Jongeren in een specifieke situatie ten gevolge van hun afkomst met eigen taal en leefwereld of migratiegeschiedenis zijn extra kwetsbaar om niet bereikt te worden door het bestaande aanbod. In een recente doctoraatsstudie over de besluitvorming bij de instroom in de BJB wordt bevestigd dat etniciteit een belangrijke rol speelt in het gevoel van controle over de zorg, en de problemen van jongeren met een andere etnische achtergrond daardoor zwaarder en moeilijker lijken.⁴ Het omgaan met interculturele verschillen is een specifieke vaardigheid die niet zomaar iedere hulpverlener gegeven is, waardoor de jonge hulpvrager de kans loopt niet altijd op de meest aangepaste wijze geholpen te worden. Vanuit de idee van het gelijkwaardige recht op hulp werden de Ondersteuningsteams Allochtonen (OTA's) in het leven geroepen. De extra inspanning voor de minderjarige en zijn gezin afkomstig uit etnisch-culturele minderheden moeten ervoor zorgen dat ook zij hun recht op kwalitatieve en adequate hulpverlening hard kunnen maken.

De ondersteuningsteams stellen zich tot doel de reguliere hulpverlening binnen de BJB -in het kader van problematische opvoedingssituaties en als misdrijf omschreven feiten- te optimaliseren ten aanzien van jongeren afkomstig van etnisch-culturele minderheden⁵ en hun gezinnen (doelwitgroep). Hiervoor richten ze zich voornamelijk op diensten en voorzieningen in de BJB (doelgroep) van de eigen werkregio, diensten en voorzieningen buiten de werkregio die jongeren uit de werkregio begeleiden en alle gemeenschapsvoorzieningen van de Vlaamse Gemeenschap. Concreet wil dit zeggen dat de OTA's trachten de interculturele deskundigheid te verhogen van de hulpverleners en consulenten in de BJB met als doel adequate en kwalitatieve hulpverlening op een gelijkwaardige manier toegankelijk te maken ongeacht de etnisch-culturele achtergrond. Ze stellen zich specifiek tot doel om voor minderjarige hulpvragers de toegankelijkheid van alle hulpverleningsvormen te optimaliseren (1), het hulpverleningsaanbod af te stemmen op hun vragen en behoeften (2) en ervoor te zorgen dat de hulpverleners vanuit een open en tolerante houding extra kennis en vaardigheden hanteren in hun hulpverlening aan de doelwitgroep (3). Naast hun taak naar de doelgroep binnen de BJB, hebben de OTA's de mogelijkheid om 5% van hun diensten aan te bieden voor hulpverlening aan minderjarigen van allochtone afkomst buiten de BJB, ieder team maakt voor zichzelf de keuze hoe dit te concretiseren naar regionale behoeften.⁶

Om deze doelstellingen te halen, hebben de OTA's vijf opdrachten. Deze worden hieronder omschreven aan de hand van de concepttekst.⁷ De eerste opdracht is de ondersteuning van de

³ J. Vandeurzen, Beleidsnota 2009-2014 Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 16.

⁴ E. Nouwen en J. Put, *De instroom in de bijzondere jeugdzorg. Een mixed-methods analyse van besluitvormingspraktijken in de comités voor bijzondere jeugdzorg*, 2012, 11-12.

⁵ Jongeren die zelf of waarvan de (groot)ouders geëmigreerd of gevlucht zijn naar België.

⁶ Concepttekst OTA's.

⁷ Concepttekst OTA's.

concrete hulpverlening aan allochtone cliënten. Ze bieden ondersteuning omtrent de culturele en interculturele elementen alsook de invloed van migratiemechanismen die van belang kunnen zijn in een hulpverleningsproces. Het OTA gaat er voornamelijk vanuit dat het de wijziging van context is die aan de basis ligt van problematische opvoedingssituaties met allochtone jongeren. De invloed van deze onderliggende mechanismen zijn meestal niet expliciet, maar meer impliciet aanwezig in de hulpvraag. Om hulpverleners hierin te ondersteunen beschikken de OTA's over verschillende methoden. Ten eerste is er mogelijkheid tot (netwerk)overleg waarbij de inbreng van het OTA gevraagd wordt vanuit hun deskundigheid. Er is sprake van een netwerkoverleg wanneer dit plaatsvindt tussen zo veel mogelijk betrokkenen in de hulpverlening aan een gezin. Ten tweede kunnen de OTA's verkennen en herkaderen. Ze verkennen factoren en hun betekenis die een allochtone persoon kunnen beïnvloeden, ontdoen deze van hun vanzelfsprekendheid en herkaderen deze naar een andere context. Gaandeweg wordt ook het conflict verkend en herkaderd en wordt de haalbaarheid van de mogelijkheden afgetast. Tot slot doen de OTA's aan bemiddeling waarbij de ze trachten de verschillende partijen in dialoog te brengen. Deze eerste opdracht tot ondersteuning omvat dus een pakket aan mogelijkheden en vormt meteen ook de hoofdopdracht van de OTA's. Daarnaast heeft het OTA als opdracht het geven van vorming aan de verwijzers en hulpverleners waarbij de deskundigheid met betrekking tot hun hulpverlening aan allochtone cliënten bevorderd moet worden. Dit wordt enerzijds gerealiseerd door samenwerking met wederzijds overleg en feedback, anderzijds kunnen ze voorzien in vormingscursussen. De derde opdracht van de OTA's is het geven van advies aan alle actoren binnen het jeugdhulpverleningslandschap, onder andere over concrete dossiers, of rechtstreeks aan de cliënt zelf. Vervolgens hebben de OTA's vanuit hun ervaring met de dagelijkse werking van de reguliere werking een signaalfunctie die ieder OTA vorm geeft naar de eigen regionale situatie, visie en draagkracht van het team. Tot slot hebben de OTA's een vijfde opdracht omtrent de (proto)professionalisering. Enerzijds professionaliseren ze zichzelf en onderscheiden ze zich van andere beroepen door het stellen van opleidingseisen, het ontwikkelen van behandelingsmethodes en het vastleggen van een beroepsethiek. Anderzijds trachten ze, wat men protoprofessionalisering noemt, op een emancipatorische manier de cliënt wegwijst te maken binnen de structuren van de samenleving zodat ze gebruik kunnen maken van de bestaande onderscheiden professionaliteiten.

Van deze vijf opdrachten worden er in de jaarlijkse overeenkomsten tussen de provincie en de OTA's drie naar voor geschoven als zijnde de kerntaken, namelijk de ondersteuning, vorming en signaalfunctie. In deze overeenkomsten worden er ook nog een vijftal te verwachten effecten van de werking van de OTA's genoemd. Er wordt verwacht dat de hulpverleners binnen de BJB over de nodige (extra) kennis en vaardigheden beschikken om hulp te kunnen verlenen naar allochtone cliënten. Er wordt verwacht dat de diensten en voorzieningen daadwerkelijk beroep doen op de diensten van de OTA's. Er wordt verwacht dat alle hulpverleningsvormen maximaal toegankelijk worden gemaakt. En tot slot wordt er verwacht dat ze op vraag van de verschillende bestuurlijke niveaus hun expertise inschakelen.

2 Probleemstelling

Momenteel zijn er vier OTA's actief over heel Vlaanderen, met name OTA Antwerpen, OTA Limburg, OTA Oost- en West-Vlaanderen en OTA Vlaams-Brabant en Brussel. Allen hebben een andere ontstaansgeschiedenis vanuit eerder kleinschalige projecten (vanuit bijzondere Jeugdzorg, vanuit het

jeugdwerk, ...), maar werden in 1999 voor het eerst gesubsidieerd door de Vlaamse Overheid met eerst jaarlijkse overeenkomsten, in 2003 met een overeenkomst voor drie jaar, en sinds 2007 voor een periode van vijf jaar. Ze worden met deze periodieke subsidiëring nog steeds als een tijdelijk initiatief beschouwd, bedoeld om de sector te interculturaliseren. Dit blijkt echter een werk van lange adem te zijn en vanuit de OTA-teams komt dan ook de vraag om hen een meer structurele inbedding te geven.⁸ Ook in de beleidsbrief 2011-2012 van de heer Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt onderstreept dat de OTA's een belangrijke functie vervullen in de Bijzondere Jeugdbijstand omwille van hun bemiddeling in concrete casussen en hun vorming van hulpverleners binnen de sector. In deze brief wordt voorgenomen om in overleg met het Agentschap Jongerenwelzijn en de OTA's zelf hun opdracht af te bakenen en zelfs te voorzien in een regulier kader voor erkenning en subsidiëring.⁹ Het Agentschap Jongerenwelzijn moet in dat opzicht in het najaar van 2012 kunnen beschikken over de resultaten van een evaluatieonderzoek van de OTA's teneinde de subsidiëringprocedure voor 2013 tijdig te kunnen afronden. Een gunstige evaluatie van de projecten is, conform het begrotingsakkoord van het Departement Financiën en Begroting, een uitdrukkelijke voorwaarde voor de verdere subsidiëring na 2012.

Dit kortlopend onderzoek (juni – oktober 2012) wordt voor het Steunpunt WVG uitgevoerd door de onderzoekslijn Jeugdcriminologie binnen het Leuvens Instituut voor Criminologie van de KU Leuven en het departement Klinische en levensloopspsychologie van de VUB.¹⁰ De opdrachtgever wenst zich met dit onderzoek enerzijds te oriënteren op een evaluatie van de OTA's in de afgelopen periode, waarbij zowel de dagelijkse werking van de OTA's als de positie die ze daarbij innemen in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand wordt bekeken. Anderzijds verwacht hij ook een blik naar de toekomst, waarbij de positionering, profilering en relevantie van de OTA's breder, ten aanzien van andere sectoren en een toekomstige Integrale Jeugdhulp (IJH), wordt aanschouwd.

3 Onderzoeksvragen

Op basis van bovenstaande werden de volgende onderzoeksdelen geformuleerd waarop binnen dit onderzoek een antwoord op geformuleerd dient te worden:

- (1) Een inhoudelijke resultaatscontrole na een evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten (op basis van het subsidiëeringsbesluit). De focus ligt hierbij op de controle van het verloop van de werking in de voorbije periode op basis van relevante interne documenten en dossiers van de OTA.
- (2) Een situering van de OTA's in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand op basis van een bevraging bij (een representatief staal van) actoren uit het hulpverleningslandschap:

⁸ Verslag van de hoorzitting met het oog op het duiden van de problematiek vanuit het werkveld met het OndersteuningsTeam Allochtonen (OTA) Antwerpen namens de Commissie Jeugdzorg, *Parl.St.* 872 (2010-2011) - Nr. 12, 5.

⁹ Beleidsbrief Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2011-2012, ingediend door de heer Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, *Parl.St.* 1309 (2010-2011) - Nr. 1, 46.

¹⁰ Het onderzoek werd begeleid door een stuurgroep met vertegenwoordiging van het Agentschap Jongerenwelzijn (Afdeling Preventie- en verwijzersbeleid: Mevr. Diane Niset en Dhr. Lucien Rahoens; Afdeling Voorzieningenbeleid: Dhr. Geert Michiels), het Kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Dhr. Peter Casteur), de OTA's (Mevr. Joy Eeman en Dhr. Ümit Karanfil), het Team Integrale Jeugdhulp (Hendrik Van den Bussche) en het onderzoeksteam (de promotoren Prof. dr. Stefaan Pleysier en Prof. dr. Johan Vanderfaellie; onderzoekster: Elke Roevens).

- een schets van de huidige positie van de OTA binnen het huidige hulpverleningslandschap en de beleidsvisie van Jongerenwelzijn inzake intercultureel werken;
- een schets van de specificiteit van de door OTA gebruikte methodiek: noodzakelijke basisvoorwaarden en het onderscheid met andere culturele bemiddelaars;
- een schets van de maatschappelijke relevantie van de OTA: bestaansredenen, meerwaarde, effecten...;
- een schets van de standpunten en visie op OTA vanuit andere sectoren.

(3) Een zicht op de toekomst in het licht van de migratie naar Integrale Jeugdhulp:

- in welke mate kan de beleidsvisie van Integrale Jeugdhulp verzoend worden met de beperking van de ondersteuning door de OTA tot de BJ?
- op welke manier kunnen binnen Integrale Jeugdhulp de basisvoorwaarden gegarandeerd worden die noodzakelijk zijn om de huidige methodiek te kunnen handhaven? Wat zijn kritische succesfactoren? Welke aanpak is wenselijk?
- wat zou een geschikte plaats voor OTA kunnen zijn binnen Integrale Jeugdhulp (gelet op beperkte middelen)?
- wat zijn andere aandachtspunten in het licht van de evolutie naar intercultureel werken in 2020?

Hoofdstuk 1

Methode en beschrijving bronnen

1 Inleiding

Bij de oprichting van de OTA's werden een aantal doelstellingen en verwachtingen geformuleerd waarvan aan de hand van dit onderzoek de realisatie door de OTA's in de voorbije periode geëvalueerd wordt. Daarnaast wordt er verwacht dat de OTA's gesitueerd worden in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand en dient er een zicht verworven te worden op de toekomst van de OTA's in het licht van de migratie naar Integrale Jeugdhulp.

Om een antwoord te bieden op deze onderzoeksvragen, werden er een aantal onderzoeksactiviteiten uitgevoerd die in onderstaand deel toegelicht worden. Achtereenvolgens worden de bronnen gebruikt voor de documentanalyse, de samenstelling van de focusgroepen en interviews en de afname en samenstelling van de respondenten van de kwantitatieve vragenlijst beschreven. Hierbij wordt ook telkens vermelding gemaakt op welke (deel)onderzoeksvragen deze verschillende methoden een antwoord geven.

2 Documentanalyse

Voor de eerste onderzoeksvraag die handelt over de resultaatscontrole, werd het vooropgestelde beleid en de vooropgestelde doelstellingen in kaart gebracht, en werden deze vervolgens getoetst aan datgene wat uiteindelijk gerealiseerd werd. Deze analyse bestaat dus uit twee fasen. Eerst werden die bronnen bekeken die duidelijk maken wat er van de OTA's verwacht wordt, vervolgens werden documenten geanalyseerd die zicht geven op de realisatie van de doelstellingen en verwachtingen. Om inzicht te verwerven in de bredere context werden in de marge ook enkele sleuteldocumenten en beleidsteksten opgenomen. De gebruikte documenten worden hieronder kort toegelicht.

2.1 Documenten die de verwachtingen weerspiegelen

- Conceptnota

Deze nota is het document bij uitstek dat een toelichting geeft bij de uitgangsvisie, doelgroep en doelwitgroep, doelstellingen, opdrachten, methodiek en methoden van de OTA's.¹¹ Deze tekst werd naar aanleiding van de overschakeling van een jaarlijkse naar driejaarlijkse overeenkomst opgesteld in overleg met de Vlaamse Gemeenschap en op basis van een inventarisatie van de opdrachten die de OTA's op dat moment uitvoerden. De concepttekst geeft overzichtelijk weer wat de doelstellingen en daarmee samenhangende opdrachten zijn en wordt dus samen met de overeenkomsten als basiskader beschouwd waaraan de uiteindelijke realisaties afgetoetst kunnen worden.

¹¹ Mogelijks zou er gediscussieerd kunnen worden over de terminologie in de concepttekst, maar om conceptverwarring binnen dit onderzoek te voorkomen wordt de terminologie gehanteerd zoals gebruikt door de OTA's en gedefinieerd in deze concepttekst. We denken hierbij aan doelgroep, doelwitgroep, methodiek en methoden.

- Overeenkomsten tussen de Vlaamse Gemeenschap en de OTA's
In deze overeenkomsten tussen de Vlaamse Gemeenschap, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, en de OTA's¹² wordt ieder jaar de subsidie vastgelegd, die eerst jaarlijks, dan voor een periode van drie jaar en momenteel voor een periode van vijf jaar wordt toegekend. De overeenkomsten hernemen de grote lijnen van de concepttekst, lichten hier enkele kerntaken uit en formuleren enkele te verwachten effecten, bepalen dat er ieder jaar gerapporteerd dient te worden in zowel een inhoudelijk als financieel verslag, bepalen de minimumkwalificaties van het personeel en bevatten een aantal administratieve bepalingen. Deze werden verzameld voor de periode van 2006 tot 2011.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand
Dit besluit bepaalt aan welke meer algemene voorwaarden een project zoals de OTA's binnen de Bijzondere Jeugdbijstand moeten voldoen om erkend te worden en blijven en dus subsidie te ontvangen. Overeenkomstig de hierboven beschreven overeenkomsten tussen de OTA's en de Vlaamse Gemeenschap is art. 56 §3 en §4 van toepassing voor de OTA's. Enerzijds werd er op de stuurgroep van voorliggend onderzoek beslist dat de inhoud van de betreffende artikelen niet meteen relevant is voor het onderzoek, anderzijds zal het erkenningsbesluit in de toekomst niet meer van toepassing zijn in huidige vorm en dus worden de verwachtingen die hieruit naar voor komen niet opgenomen binnen voorliggend onderzoek.
- Decreet van 7 maart 2008 inzake bijzondere jeugdbijstand
Art. 7 en art. 8 geven aan dat iedere persoon die, in welke hoedanigheid ook, zijn medewerking verleent aan de toepassing van het decreet en de jeugdbijstandsregeling zich moet houden aan resp. geheimhouding van feiten die hem in zijn opdracht toevertrouwd worden en de godsdienstige, de ideologische en de wijsgerige overtuiging van de minderjarigen en de gezinnen waartoe zij behoren, moet eerbiedigen.

2.2 Documenten die de werking weerspiegelen

Documenten die ontstaan zijn in het werkveld zijn de meest aangewezen bronnen om een zicht te verwerven op de wijze waarop de verwachtingen vanuit het beleid omgezet zijn in realisaties in de praktijk. Het grote nadeel van deze bronnen van informatie is dat ze niet geproduceerd werden in functie van wetenschappelijk onderzoek en de inhoud ervan bijgevolg niet altijd even volledig, transparant of objectief is. De nodige informatie werd uit deze bronnen gelicht aan de hand van een checklist die aansluit bij de vooropgestelde beleidsdoelstellingen. De verzamelde informatie rond ieder onderwerp werd dan vervolgens geanalyseerd en opgenomen in de formulering van de antwoorden op de onderzoeksvragen.

- Inhoudelijke jaarverslagen voor de periode van 2006 tot 2011 van de OTA's, zoals bepaald in de overeenkomsten tussen de Vlaamse Gemeenschap en de OTA's. De jaarverslagen vormen een belangrijke bron om het verloop van de werking van de OTA's in de afgelopen periode na te gaan. Met betrekking op de inhoud van de jaarverslagen geldt dat er naast een aantal algemene bepalingen geen verdere vereisten zijn. Een gevolg hiervan is dat deze verslagen per jaar, maar

¹² Voor Antwerpen: vzw Ondersteuningsteam Allochtonen Bijzondere Jeugdbijstand Antwerpen; voor Limburg: vzw Ondersteuningsteam Allochtonen Bijzondere Jeugdbijstand Limburg; voor Oost- en West-Vlaanderen: de deputatie van de provincie Oost-Vlaanderen en voor Vlaams-Brabant en Brussel: de deputatie van de provincie Vlaams-Brabant.

voornamelijk per OTA verschillen van inhoud en gedetailleerdheid. Het is bijgevolg niet altijd eenvoudig een algemene tendens uit de jaarverslagen te halen. Bovendien moet er in rekening gebracht worden dat deze opgesteld worden met het oog op rapportering: enerzijds bestaat de mogelijkheid dat sommige acties die wel plaatsvonden niet opgenomen werden, anderzijds is het niet ondenkbaar dat bepaalde zaken extra in de verf gezet worden. Het is dan ook aan te bevelen om meerdere bronnen te raadplegen voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

- Verslagen interprovinciaal overleg tussen de OTA's

De vier OTA's komen enkele keren per jaar samen. Niet van alle vergaderingen werden verslagen opgesteld, maar alle bestaande verslagen werden ons bezorgd.

- Registratieprogramma

Naar aanleiding van de uniformisering van de jaarverslagen werd er budget van Oost- en West-Vlaanderen gependend aan de ontwikkeling van een acces-registratieprogramma voor alle provincies. Hiermee werd sinds 2007 gewerkt, maar eind 2011 werd er door de OTA's beslist om het registratieprogramma niet langer te gebruiken. Het programma bevatte verschillende gebreken en de OTA's waren te afhankelijk van de programmeur van het bestand voor iedere wijziging. Het voordeel indertijd was dat er elektronische dossiers ontstonden, maar voor de interne verslaggeving, overdracht van dossiers etc., volstaat een eenvoudige registratie en zoekt ieder OTA voor zich uit hoe zij dit verder vorm zullen geven. De databestanden van de jaren waarin er met dit registratieprogramma gewerkt werd, werden bekeken, maar uiteindelijk bleken de cijfergegevens uit de jaarverslagen bruikbaar en betrouwbaarder gezien deze cijfers door de OTA's zelf werden aangevuld en gecorrigeerd.

2.3 Documenten met het oog op de bredere context

- Beleidsbrief en beleidsnota van Minister Vandeuren 2009-2014
- Perspectief! Evaluatie van het Globaal Plan Jeugdzorg
- Maatschappelijke beleidsnota Jeugdzorg (*Parl.St.* 1190 (2010-2011) - Nr. 1)
- Verslag van de hoorzitting in het kader van de ad hoc Commissie Jeugdzorg met het oog op het duiden van de problematiek vanuit het werkveld met het OndersteuningsTeam Allochtonen (OTA) Antwerpen (*Parl.St.* 872 (2010-2011) - Nr. 12)

3 Focusgroepen

Om een antwoord te zoeken op de drie geformuleerde onderzoeksvragen (zie tabel 2, p.28 voor een meer gedetailleerd overzicht) werd er na de documentanalyse overgegaan tot het bevragen van sleutelfiguren. Er werden twee focusgroepen georganiseerd, waarvan de eerste plaatsvond bij de OTA's zelf en de tweede in het beleidsdomein van Integrale Jeugdhulp.

De eerste focusgroep met sleutelfiguren uit de OTA-werking vond plaats op 25 juli 2012. Hiervoor werden vertegenwoordigers van ieder OTA rond de tafel gebracht: Joy Eeman (OTA Antwerpen), Ümit Karanfil (OTA Oost- en West-Vlaanderen), Deniz Ates (OTA Limburg), Willy Van Nieuwenhuyzen (OTA Vlaams-Brabant en Brussel), Farid Mohkless (OTA Vlaams-Brabant en Brussel). Hoofddoel van deze verkennende focusgroep was gegevens te verzamelen die enerzijds een aanvulling waren op of verduidelijking vormen bij de documentanalyse (zie onderzoeksvraag 1, tabel 2), anderzijds meer zicht geven op de context van de OTA-werking (zie onderzoeksvraag 2, tabel 2).

Een tweede focusgroep met sleutelfiguren uit het beleidsdomein Integrale Jeugdhulp vond plaats op 10 september 2012. Vanuit de stuurgroep werd er voorgesteld om Jean-Pierre Vanhee (Projectleider Afdeling Beleidsontwikkeling team Integrale Jeugdhulp) aan te spreken om een bestaande overlegstructuur te benaderen met de vraag tot deelname aan deze focusgroep. Aangezien het onderzoek slechts voor een korte periode loopt en het dus van belang was om snel en op een relatief eenvoudige manier deze personen bij elkaar te krijgen, was het aansluiten bij een bestaand overlegmoment een pragmatische en efficiënte keuze. Er werd in samenspraak met Jean-Pierre Vanhee gekozen om de focusgroep te laten volgen op een bijeenkomst van het team Beleidsmedewerkers Integrale Jeugdhulp, bijkomend werd er een stafmedewerker uitgenodigd die het project cultuurgevoelige jeugdhulp in Brussel uitbouwde. Hieraan namen volgende personen deel: Martine Puttaert (regionaal verantwoordelijke IJH Vlaams-Brabant en Brussel), Koen Gevaert (regionaal verantwoordelijke IJH Oost- en West-Vlaanderen), Jan De Ridder (regionaal verantwoordelijke IJH Antwerpen en Limburg) en Hendrik Van Den Bussche (stafmedewerker Regio Brussel). Hoofddoel van deze focusgroep was om de OTA's te situeren in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand (zie onderzoeksvraag 2, tabel 2) en een zicht te verwerven op de toekomst in het licht van de migratie naar Integrale Jeugdhulp (zie onderzoeksvraag 3, tabel 2).

De deelnemers aan beide focusgroepen werden op voorhand op de hoogte gebracht van de te bespreken onderwerpen met het oog op een vlotter verloop van de focusgroepen. Dit verhoogt ook de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek: de deelnemers konden hun gedachten op voorhand structureren en eventueel hun achterban betrekken in het vormen van de antwoorden. Een kanttekening met betrekking tot de bewaking van de kwaliteit van het onderzoek is dat sociale wenselijkheid de antwoorden of reacties van de deelnemers bewust of onbewust kan beïnvloeden. De eerste focusgroep werd afgenomen bij respondenten die zelf het onderwerp van evaluatie uitmaken, de tweede focusgroep werd afgenomen bij respondenten die zelf een bepaald beleid voor ogen hebben. Deze eventuele 'agenda' van de respondenten hoeft geen struikelblok te vormen voor de inzet van hen als belangrijke informatiebron, er dient echter wel omzichtig omgesprongen te worden met een mogelijke beïnvloeding bij de interpretatie van de resultaten.

Binnen deze evaluatie werd er gekozen om de data uit de focusgroepen meteen in verslagvorm te gieten en vervolgens het verslag ter validering voor te leggen aan de respondenten. Ook deze werkwijze verhoogt de betrouwbaarheid en validiteit: eventuele interpretaties van de onderzoeker kunnen door de respondenten worden rechtgezet, aangevuld of genuanceerd, wat resulteert in een vollediger en correcter verhaal. Bovendien -met het beperkte tijdsbestek van dit onderzoek in het achterhoofd- zorgt deze werkwijze ervoor dat er sneller overgegaan wordt tot de analyse van de verzamelde data.

4 Interviews

In het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel werd er uitgegaan van een derde focusgroep met sleutelfiguren die ervaring hebben met interculturele bemiddeling bij jongeren buiten de Bijzondere Jeugdbijstand. Voor de selectie van deze sleutelfiguren werd er gewerkt met een sneeuwbalsteekproef, beginnend bij een bekende sleutelfiguur die andere sleutelfiguren aanduidt, die op hun beurt weer relevante anderen kunnen aanduiden. Binnen de stuurgroep van voorliggend onderzoek werd Hans Verrept (Celverantwoordelijke Interculturele Bemiddeling en Beleidsondersteuning binnen de Dienst Psychosociale Gezondheidszorg) naar voor geschoven als

eerste contactpunt. Hans Verrept heeft een belangrijke rol gespeeld in de structurele inbedding van interculturele bemiddeling binnen Vlaanderen en heeft bijgevolg zicht op de ervaring met interculturele bemiddeling in een aantal andere sectoren. Deze bracht ons bijgevolg in contact met enkele sleutelfiguren binnen andere sectoren die op hun beurt soms een volgende sleutelfiguur aangaven. Deze sleutelfiguren werden uitgenodigd tot deelname aan een focusgroep. Gezien de vakantieperiode en de strikte timing waarbinnen dit alles georganiseerd moest worden, konden de deelnemers niet samengebracht worden in een focusgroep binnen de voorziene periode. Er werd bijgevolg beslist over te gaan naar het afnemen van individuele interviews. Alle deelnemers die eerder toezegden tot een focusgroep, werden ook individueel benaderd. Deze werkwijze heeft, buiten het feit dat alsnog alle respondenten op die manier betrokken konden worden in het onderzoek, als bijkomend voordeel dat de materie dieper bevestigd kon worden bij de actoren afzonderlijk.

De volgende personen gaven een interview: Hans Verrept (Ceverantwoordelijke Interculturele Bemiddeling en Beleidsondersteuning binnen de Dienst Psychosociale Gezondheidszorg), Redouane Ben Driss (Steunpunt cultuursensitieve zorg CGG Brussel), Soumaya Embarki (gezinsondersteuner Kind en Gezin regio Brussel), Ayla Göktas (intercultureel bemiddelaar CLB Gent) en Hamida Chikhi (coördinatrice interculturele bemiddeling van de Foyer vzw Brussel).

Deze interviews hadden voornamelijk tot doel om de blik te verruimen naar interculturele bemiddeling buiten de Bijzondere Jeugdzorg om een vergelijking te maken met de interculturele bemiddeling binnen de Bijzondere Jeugdzorg (zie onderzoeksvraag 2.2, tabel 2), hoe er vanuit andere sectoren naar OTA wordt gekeken (zie onderzoeksvraag 2.4, tabel 2) en wat de uitdagingen van interculturele bemiddeling voor de toekomst zijn (zie onderzoeksvraag 3.4, tabel 2). Binnen het interview werd deze informatie voornamelijk verkregen door de organisatie, visie, aandachtspunten en methodiek te bevragen.

5 Kwantitatieve bevraging

Het doel van de kwantitatieve bevraging was te voorzien in een schets van de huidige positie van de OTA's binnen het hulpverleningslandschap (zie onderzoeksvraag 2.1, tabel 2), van de maatschappelijke relevantie en meerwaarde van OTA's (zie onderzoeksvraag 2.3, tabel 2) en de mate waarin basisvoorwaarden worden vervuld om die meerwaarde te realiseren (zie onderzoeksvraag 2.4, tabel 2).

Deze bevraging gebeurde via een websurvey en richtte zich op de doelgroep (voorzieningen, projecten en gemeenschaps- en federale instellingen, consultants (van de Sociale Dienst Jeugdrechtbank en het Comité Bijzondere Jeugdzorg) en de leden van de bemiddelingscommissie) van de OTA's, ongeacht of deze bekend zijn met OTA of in het verleden reeds met OTA hebben samengewerkt. De websurvey werd naar deze doelgroep doorgestuurd via de contactgegevens (mailadressen) die door het Agentschap Jongerenwelzijn ter beschikking werden gesteld. Bij voorzieningen, projecten en de gemeenschaps- en federale instellingen werd aan de contactpersonen gevraagd om per erkenning een vragenlijst te laten invullen door de persoon die zij als het meest aangewezen beschouwen. De uiteindelijk bereikte respondent werd dus niet rechtstreeks aangeschreven. De consultants en leden van de bemiddelingscommissie werden evenmin rechtstreeks gecontacteerd: de medewerking aan het onderzoek werd gevraagd bij de regioverantwoordelijken, die de teamverantwoordelijken contacteerden met de vraag om de consultants en leden van de bemiddelingscommissie uit te nodigen tot deelname aan de websurvey. Bovenstaande keuzes bij het bepalen van de doelgroep

impliceren echter dat sommige respondenten de vragenlijst op organisatieniveau (op basis van de ervaring van de erkende (deel)werking) hebben beantwoord (de voorzieningen, projecten en gemeenschaps- en federale instellingen), terwijl andere respondenten (consulenten en leden van de bemiddelingscommissie) de vragenlijst individueel (op basis van de eigen ervaring) hebben ingevuld. De benadering van respondenten zowel op organisatieniveau als individueel niveau werd bewust gekozen omwille van de verschillende context waarin beslist wordt een OTA-ondersteuning aan te vragen. Binnen een voorziening of project bestaat de kans dat er één persoon een zicht heeft op (het grootste aandeel van de) aanvragen tot ondersteuning van OTA voor de jongeren die ze begeleiden binnen die voorziening of project. Binnen de Sociale Dienst van de Jeugdrechtbank, het Comité Bijzondere Jeugdzorg en de bemiddelingscommissie ligt dit anders door de grootte van de instantie: hier zijn het individuele consulenten of bemiddelaars die eventueel zouden kunnen beslissen een beroep te doen op OTA. Om binnen dit onderzoek een zo breed mogelijk palet aan ervaringen en meningen over OTA in kaart te brengen, zonder representativiteit na te streven, was het dus noodzakelijk om de gehele potentiële doelgroep te bereiken, al betekent dit dat deze bevroegd worden op twee niveaus. Dit heeft wel als gevolg dat de representativiteit binnen deze bevraging moeilijk te bepalen valt en de resultaten eerder exploratief voorgesteld zullen worden.

Binnen deze populatie werd met andere woorden geen steekproef getrokken, maar werd gepoogd om, zoals hierboven beschreven, de volledige doelgroep te bereiken. We moeten evenwel rekening houden met uitval op het niveau van de vooropgestelde doelgroep. De potentiële respondenten werden immers niet rechtstreeks gecontacteerd, maar via hetzij de contactadressen van voorzieningen, projecten en gemeenschaps- en federale instellingen, hetzij via de regioverantwoordelijken, wat ertoe kan leiden dat potentiële respondenten de uitnodiging mogelijk niet hebben ontvangen. Vervolgens is het uiteraard ook mogelijk dat potentiële respondenten die de uitnodiging tot deelname ontvingen, kiezen om niet aan het onderzoek deel te nemen. Deze uitval, op verschillende niveaus, is bovendien niet noodzakelijk toevallig: zo zou het enerzijds kunnen dat de gecontacteerde doelgroep ervoor kiest om niet deel te nemen omdat ze niet bekend is met de (werking van de) OTA's, ook al is het onderzoek ook op hen gericht. Anderzijds kunnen net diegenen die een uitzonderlijk positieve of negatieve ervaring hebben met OTA aangetrokken worden om de vragenlijst in te vullen om zichzelf ervan te verzekeren dat hun ervaring een plaats zal krijgen in het onderzoek.

De eerste uitnodiging¹³ van de online vragenlijst werd verstuurd op 24 augustus 2012 en de vragenlijst werd afgesloten op 14 september 2012. Gedurende deze periode werden er in totaal 271 vragenlijsten geopend. Daarvan werden 161 vragenlijsten volledig doorlopen en ingevuld; 27 vragenlijsten werden voor het einde van de bevraging afgesloten maar bevatten voor het doel van deze bevraging op enkele vragen bruikbare gegevens. Bij 83 vragenlijsten werd de bevraging opgestart maar nauwelijks ingevuld. Bij deze laatste groep dienen we er echter rekening mee te houden dat de vragenlijst mogelijk werd geopend om zicht te krijgen op de inhoud van de vragen, om deze vervolgens door te sturen naar iemand anders binnen de werking die beter geplaatst is om de vragenlijst in te vullen. Bij de bespreking van de resultaten wordt steeds uitgegaan van de 161 volledig en 27 deels ingevulde vragenlijsten (N=188).

¹³ De voorzieningen, projecten, federale- en gemeenschapsinstellingen werden éénmaal herinnerd in de periode dat de vragenlijst ingevuld kon worden. Diegenen die via de regioverantwoordelijken uitgenodigd werden, kregen geen extra herinnering, wel werd er bevestiging gevraagd aan de regioverantwoordelijken of de uitnodigingen verstuurd werden.

Tabel 1 Categorieën respondenten

	N	Percentage
Begeleidingstehuis	46	24.5
Dagcentrum	15	8.0
Thuisbegeleidingsdienst	17	9.0
Gezinstehuis	0	0.0
Onthaal- oriëntatie- en observatiecentrum	15	8.0
Dienst voor begeleid zelfstandig wonen	3	1.6
Dienst voor pleegzorg	7	3.7
Crisishulp aan huis	4	2.1
Dienst voor herstelgerichte en constructieve afhandeling	3	1.6
Project	0	0.0
Gemeenschapsinstelling	4	2.1
Sociale Dienst Jeugdrechtbank	27	14.4
Comité Bijzondere Jeugdzorg	22	11.7
Bemiddelingscommissie	25	13.3
Totaal	188	100.0

In tabel 1 zien we dat bijna 1 op 4 (24.5%) van de ingevulde vragenlijsten betrekking heeft op de ervaringen binnen een begeleidingstehuis. Daarna volgen de consulenten van de Sociale Dienst van de jeugdrechtbank (14.4%), de leden van de bemiddelingscommissie (13.3%) en de consulenten van het Comité Bijzondere Jeugdzorg (11.7%). Het grotere gewicht van deze groep hangt uiteraard samen met de keuze om deze respondenten individueel te benaderen, in tegenstelling tot de andere respondenten die de vragenlijst op organisatieniveau invulden. Er zijn 315 erkende voorzieningen, terwijl het aantal consulenten en leden van de bemiddelingscommissie die potentieel aan dit onderzoek konden deelnemen aanzienlijk hoger wordt geschat.¹⁴ De bevraging op organisatieniveau resulteert ook in het ontbreken van enkele kleinere categorieën, zoals de gezinstehuizen en projecten.

In de vragenlijst werd gevraagd naar de woonplaats van de jongeren die worden begeleid. Aangezien ook het werkingsgebied van de OTA's samenvalt met de woonplaats van de jongeren, werden respondenten die jongeren begeleiden die woonachtig zijn in Oost- of West-Vlaanderen, en jongeren die woonachtig zijn in Brussel of Vlaams-Brabant, samengenomen. Zo geeft 41.1% van de respondenten aan jongeren te begeleiden in Oost- en West-Vlaanderen, 38.4% uit Antwerpen, 17.3% uit Limburg, en 16.8% uit Vlaams-Brabant en Brussel.¹⁵ Deze wijze van opdeling geeft ten dele weer in welke verhouding de ervaringen van de respondenten over de respectievelijke OTA's weerspiegeld zullen worden in de resultaten.¹⁶ Gezien het doel van dit onderzoek niet ligt in het evalueren van de individuele OTA's, maar eerder in de ervaring met en werking van de OTA's *an sich*, zullen de resultaten verder niet opgedeeld worden naar de verschillende OTA's.

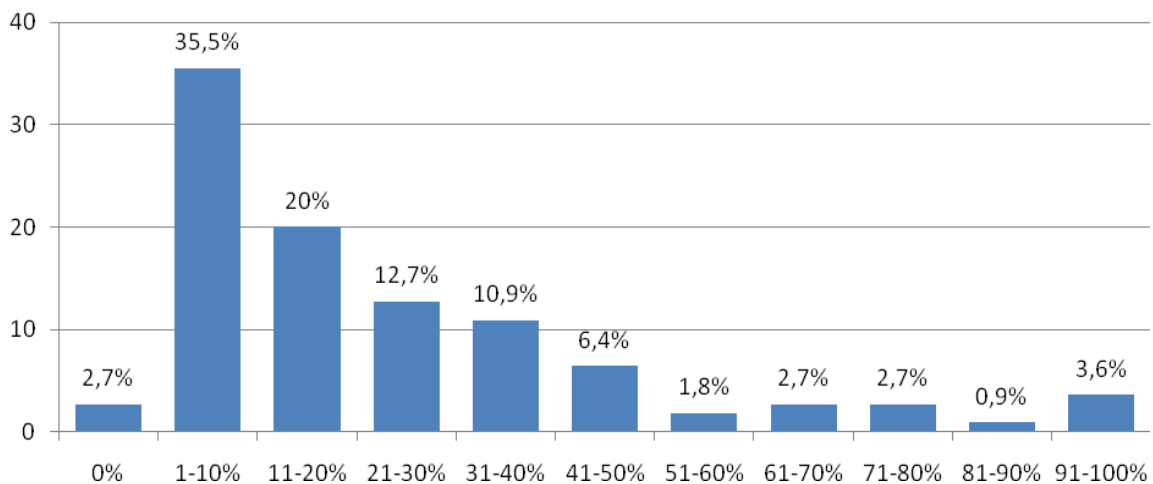
¹⁴ Volgens het Agentschap Jongerenwelzijn gaat het hier bij benadering om een 500-tal consulenten en leden van de bemiddelingscommissie (mailconversatie met Diane Niset, 6 september 2012).

¹⁵ Merk op dat de som van deze percentages geen 100% bedraagt, sommige respondenten kunnen immers instaan voor de begeleiding van jongeren vanuit meer dan één regio.

¹⁶ Aangezien echter de respondenten kunnen aangeven dat zij of hun organisatie jongeren begeleiden uit meer dan één regio, en in die vraag ook gevraagd werd naar alle jongeren (en niet enkel die jongeren en gezinnen uit een etnisch-culturele minderheid), valt dit niet noodzakelijk of volstrekt samen met de OTA's en de regio's die zij bedienen.

Naast de woonplaats van de jongeren, werd ook de plaats opgegeven waar de jongeren worden begeleid. Ook hier sluiten de antwoordcategorieën elkaar niet uit en kunnen respondenten aangeven dat ze op één of meerdere locaties jongeren begeleiden, we denken hierbij bijvoorbeeld aan deelwerkingen van eenzelfde erkende voorziening die verspreid zijn over verschillende provincies. De meeste respondenten begeleiden hun jongeren binnen de provincie Antwerpen (35.2%), daarna volgen Oost-Vlaanderen (23.5%), West-Vlaanderen (18.7%), Limburg (15%), Vlaams-Brabant (10.7%) en Brussel (9.1%).

Bij de respondenten die de vragenlijst invulden op het niveau van de organisatie (N=111), is het geschatte aantal jongeren dat jaarlijks begeleid wordt gemiddeld 78.14 (SD=120.65) met een minimum van 10 en maximum van 775 jongeren. De mediaan bedraagt 35 jongeren. Het gemiddeld aantal personeelsleden in de volledige organisatie bedraagt, opnieuw volgens een schatting van de respondenten, 22.08 (SD=36.17) met een minimum van 4 en een maximum van 300, de mediaan bedraagt 13 personeelsleden.¹⁷ Wanneer gevraagd wordt naar het percentage personeelsleden van etnisch-culturele minderheid, dan geeft 53.2% van de respondenten aan dat hun organisatie geen enkele medewerker van een etnisch-culturele minderheid telt. Bij 41.4% van de respondenten bedraagt het percentage medewerkers van een etnisch-culturele minderheid tussen 0 en 10%. Verder werd de respondenten gevraagd om een schatting te maken van het percentage begeleide jongeren uit etnisch-culturele minderheden. In figuur 1 zien we dat bijna 60% (58.2%) van de respondenten aangeeft dat niet meer dan één vijfde van de begeleide jongeren afkomstig is uit etnisch-culturele minderheden.



Figuur 1 Schatting van het percentage jongeren van etnisch-culturele minderheid in de voorzieningen, projecten en gemeenschaps- en federale instellingen

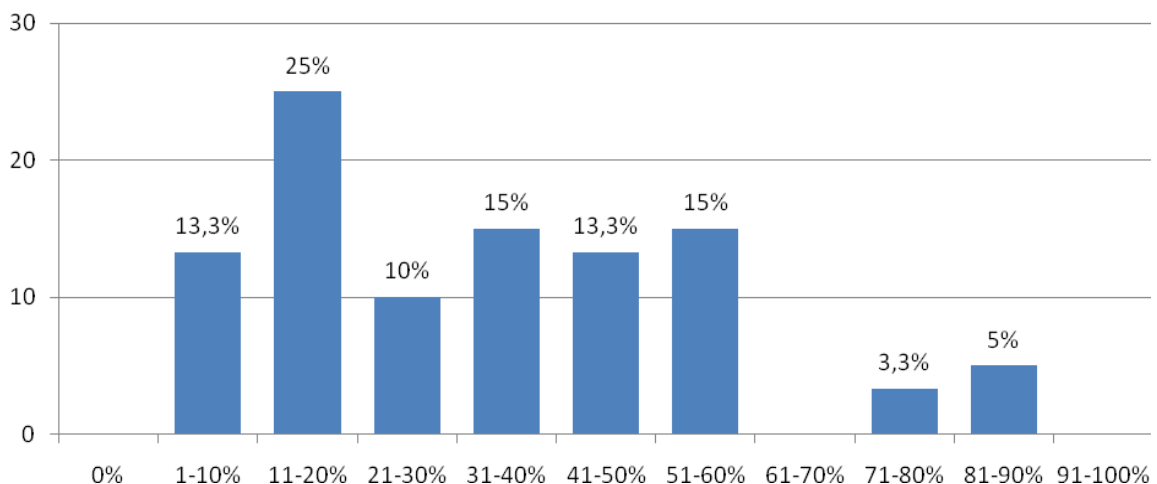
De respondenten die de vragenlijst invulden als consulent van de jeugdrechtbank, Comité Bijzondere Jeugdzorg of lid van de bemiddelingscommissie (N=74), werden ook gevraagd om aan te geven hoeveel jongeren zij individueel begeleiden. Het aantal jongeren dat door deze groep jaarlijks begeleid wordt bedraagt gemiddeld 68.53¹⁸ (SD=37.47) met een minimum van 0 en maximum van 150

¹⁷ Deze gegevens moeten met grote voorzichtigheid worden geïnterpreteerd gezien het onduidelijk is in welke mate respondenten een correcte inschatting hebben gemaakt van dit percentage, en bovendien kan ook de interpretatie van het concept 'organisatie' verschillen.

¹⁸ Het aantal behandelde dossiers kan bij deze diensten sterk verschillen, dat bewijzen de afwijkende gemiddelden van de aparte categorieën: het gemiddelde aantal jongeren dat jaarlijks begeleid wordt van de leden van de

jongeren, de mediaan bedraagt 75 jongeren, 14 respondenten gaven geen antwoord op deze vraag. Het gemiddeld aantal personeelsleden in de volledige organisatie bedraagt, opnieuw volgens een schatting van de respondenten, 26.21 (SD=19.77), met een minimum van 1 en een maximum van 80, de mediaan bedraagt 20 personeelsleden, 13 respondenten gaven geen antwoord op deze vraag¹⁹. Wanneer gevraagd wordt naar het percentage personeelsleden van etnisch-culturele minderheid, dan geeft 44.6% van de respondenten aan dat hun organisatie geen enkele medewerker van een etnisch-culturele minderheid telt. Bij 43.1% van de respondenten bedraagt het percentage medewerkers van een etnisch-culturele minderheid tussen 0 en 10%, en bij nog eens 9.2% ligt dit percentage tussen 11 en 20%. Bij de vragenlijsten op individueel niveau werd gevraagd of de respondent zelf afkomstig is uit een etnisch-culturele minderheid. Hierbij geeft slechts 4.2% (N=3) aan dat ze zelf uit een etnisch-culturele minderheid afkomstig zijn.

Verder werd ook hen gevraagd om een schatting te maken van het percentage begeleide jongeren uit etnisch-culturele minderheden. In figuur 2 zien we dat bijna een vierde (23.3%) van de respondenten aangeeft dat minimum 50% van de begeleide jongeren uit etnisch-culturele minderheden afkomstig is. In vergelijking met de respondenten uit de voorzieningen worden met andere woorden aanzienlijk meer jongeren van etnisch-culturele minderheden begeleid.



Figuur 2 Schatting van het percentage allochtone jongeren bij de consultants en leden van de bemiddelingscommissie

bemiddelingscommissie bedraagt 38.98; van de consultants van de Sociale Dienst Jeugdrechtbank 76.32 en van het Comité Bijzondere Jeugdzorg 88.47.

¹⁹ Deze gegevens moeten met grote voorzichtigheid worden geïnterpreteerd gezien het onduidelijk is in welke mate respondenten een correcte inschatting hebben gemaakt van dit percentage, en bovendien kan ook de interpretatie van het concept 'organisatie' verschillen.

6 Onderzoeksmethoden in functie van de onderzoeksvragen

In onderstaande tabel worden de onderzoeksvragen samenvattend in verband gebracht met de onderzoeksmethoden zoals hierboven beschreven.

Tabel 2 Overzicht methoden in functie van de onderzoeksvragen

	Documentanalyse	Focusgroep coördinatoren	Focusgroep Beleid IJH	Interviews buiten BJB	Vragenlijst binnen BJB
1. Een inhoudelijke resultaatscontrole na een evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten (op basis van het subsidiëringsbesluit). De focus ligt hierbij op de controle van het verloop van de werking in de voorbije periode op basis van relevante interne documenten en dossiers van de OTA.	x	x			
2. Een situering van de OTA's in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand op basis van een bevraging bij (een representatief staal van) actoren uit het hulpverleningslandschap:					
2.1. een schets van de huidige positie van de OTA binnen het huidige hulpverleningslandschap en de beleidsvisie van Jongerenwelzijn inzake intercultureel werken.		x			x
2.2. een schets van de specificiteit van de door OTA gebruikte methodiek: noodzakelijke basisvoorwaarden en het onderscheid met andere culturele bemiddelaars.		x		x	x
2.3. een schets van de maatschappelijke relevantie van de OTA: bestaansredenen, meerwaarde, effecten....	x	x	x		x
2.4. een schets van de standpunten en visie op OTA vanuit andere sectoren.				x	
3. Een zicht op de toekomst in het licht van de migratie naar Integrale Jeugdhulp:					
3.1. in welke mate kan de beleidsvisie van Integrale Jeugdhulp verzoend worden met de beperking van de ondersteuning door de OTA tot de BJB?			x		
3.2. op welke manier kunnen binnen Integrale Jeugdhulp de basisvoorwaarden gegarandeerd worden die noodzakelijk zijn om de huidige methodiek te kunnen handhaven? kritische succesfactoren? aanpak?		x			
3.3. wat zou een geschikte plaats voor OTA kunnen zijn binnen Integrale Jeugdhulp (gelet op beperkte middelen)?		x	x		
3.4. wat zijn andere aandachtspunten in het licht van de evolutie naar intercultureel werken in 2020?			x	x	

Hoofdstuk 2

Resultaten

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten die verzameld werden aan de hand van de bovenbeschreven onderzoeksmethoden, besproken. Zoals duidelijk blijkt uit de overzichtstabel van de gebruikte methoden in functie van de onderzoeksvragen (zie p.28), werden er per onderzoeksvraag soms meerdere bronnen geconsulteerd. Zo werd bijvoorbeeld voor de inhoudelijke resultaatcontrole van de eerste onderzoeksvraag zowel een documentanalyse uitgevoerd als aanvullende informatie verkregen via de focusgroep met de sleutelfiguren van de OTA's. De bespreking van de resultaten wordt hieronder gestructureerd naar een indeling die aansluit bij onderzoeksvragen en dus wordt de data afkomstig uit diverse bronnen samengevoegd tot één verhaal dat een antwoord vormt op een bepaalde onderzoeksvraag.

2 ONDZVR1: Evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten

Op basis van de jaarverslagen, interprovinciale verslagen en de focusgroep met de coördinatoren en medewerkers van de OTA's werd informatie verzameld dat een zicht kan bieden op de uitvoering van de opdrachten zoals omschreven in de concepttekst: ondersteuning van de concrete hulpverlening, vorming, advies, signaalfunctie en professionalisering en protoprofessionalisering (waarvan de ondersteuning, vorming en signaalfunctie in de overeenkomsten tussen de Vlaamse Gemeenschap en de OTA's naar voor worden geschoven als zijnde de kerntaken). Uit de focusgroep met de OTA's blijkt alvast dat ze over het algemeen van mening zijn dat ze inhoudelijk aan de opdrachten kunnen beantwoorden, maar dat dit in de praktijk niet altijd even eenvoudig is. De OTA's zijn het er over eens dat ze de opdrachten ondersteuning, advies en protoprofessionalisering naar behoren kunnen uitvoeren. Wat minder vanzelfsprekend blijkt is de vorming, de signaalfunctie en de professionalisering. De uitvoering van de opdrachten en hun haalbaarheid worden hieronder achtereenvolgens besproken.

2.1 Ondersteuning

2.1.1 Caseload

De ondersteuning van de concrete hulpverlening is volgens de conceptnota de hoofdplicht van de Ondersteuningsteams en wordt opgedeeld in mogelijke methoden die de OTA's hiervoor kunnen aanwenden. Dit zijn het overleg, het verkennen en herkaderen en de bemiddeling. In de jaarverslagen van de OTA's wordt niet steeds in detail aangegeven hoe vaak iedere methode toegepast wordt. Wel kan er een overzicht gegeven worden over het totaal aantal dossiers waarin één of meerdere van deze methoden toegepast werden. Deze worden weergegeven in tabel 3.

Tabel 3 Totale caseload van de OTA's sinds 2006

		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Antwerpen	overgedragen	76	89	89	102	100	119
	nieuw aangemeld	106	118	125	131	128	126
	totaal	182	205	214	233	228	245
Limburg	overgedragen	42	44	42	54	46	56
	nieuw aangemeld	57	41	50	55	57	62
	totaal	99	85	92	109	103	118
Oost- en West Vlaanderen	overgedragen	28	30	5	12	23	47
	nieuw aangemeld	42	16	26	31	75	76
	totaal	70	46	31	43	98	123
Vlaams-Brabant /Brussel	overgedragen	57	98	80	41	41	64
	nieuw aangemeld	47	35	26	39	59	91
	totaal	104	133	106	80	100	155

Het aantal dossiers stijgt voor alle OTA's licht over de jaren heen, toch geven de cijfers van de caseload in geen geval een indicatie over het aantal interventies die door de medewerkers van de OTA's werden uitgevoerd binnen het betreffende jaar. Zo kan een dossier een beperkte werklast met zich meebrengen, terwijl een ander dossier een zeer intensieve opvolging en verschillende interventies vergt (zoals een gezinsdossier waarbinnen verschillende problematieken spelen, een dossier dat door een OOC aangemeld wordt in een oriëntatiefase waar verschillende gesprekken voor nodig zijn, langlopende dossiers zoals de ambulante en semi-ambulante begeleidingen, een dossier dat opnieuw geopend kan worden naar aanleiding van een nieuw crisismoment, ...). Een dossier kan met andere woorden vragen om een maanden- of jarenlange ondersteuning en is afhankelijk van het soort problematiek, de dienst waarmee samengewerkt wordt, hulpverleningsvorm, etc.

Het aantal dossiers dat bij de OTA's aangemeld wordt, is afhankelijk van zowel interne als externe factoren, die hieronder verder toegelicht worden. Op niveau van het OTA zelf wordt volgens de OTA's weinig tot geen selectie meer uitgevoerd: alle dossiers die bij hen aangemeld worden vanuit de BJB, worden door hen ook behandeld. Soms ontstaat er een soort van wachtlijst afhankelijk van de werkdruk en de beschikbaarheid, maar die wachttijd loopt nooit hoger op dan een zestal weken. Uitzonderlijk kan er bij aanmelding van een dossier dat reeds een lang hulpverleningstraject kent op gewezen worden dat er intussen niet veel meer mogelijk is door ingrijpen van een OTA, maar dit gebeurt uitermate weinig.

2.1.2 Afhankelijk van interne factoren

De totale caseload wordt ook beïnvloed door een aantal interne factoren, die bepaald worden door (de organisatie van) de OTA's zelf.

De OTA-medewerkers zien naar eigen zeggen naar aanleiding van geleverde inspanningen om hen en hun werking bekend te maken in de regio, de vraag naar en gebruik van de ondersteuning stijgen, alsook naar aanleiding van de verbetering van de kwaliteit van hun diensten. De OTA's kunnen ook bewust bepaalde dossiers of cliënten meer aantrekken door het uitbouwen en in de verf zetten van

een bepaalde expertise rond een specifiek kenmerk. Wanneer er bijvoorbeeld een jaar lang intensiever rond Roma gewerkt wordt, worden er doorgaans ook meer Roma-cliënten aangemeld.

Daarnaast is een factor die het aantal dossiers mede bepaalt het personeel dat op dat moment ter beschikking is. Is iemand voor een langere periode afwezig (zwangerschapsverlof, langdurig ziek, in opleiding of vertrokken) waardoor in vervanging voorzien moet worden, resulteert dat onvermijdelijk in de opname van minder dossiers of minder verzoeken. Wordt er een extra personeelslid aangeworven, resulteert dat in een stijging van de caseload.

2.1.3 Afhankelijk van externe factoren

Naast interne factoren die eigen zijn aan de organisatie en inspanningen van de OTA's, zijn er ook een aantal externe factoren waardoor de caseload bepaald wordt, dewelke voornamelijk verband houden met de doelgroep (of aanmelders) en de doelwitgroep (of cliënten).

2.1.3.1 Doelgroep

Door het feit dat de inzet van OTA's geen gedwongen maatregel is, zijn ze voor hun ondersteuningsopdracht grotendeels afhankelijk van de aanmelders die beslissen of ze hen al dan niet inschakelen.

In de eerste plaats zijn de OTA's voor het volume van de caseload afhankelijk van de visie van de aanmelders. Aanmelders binnen voorzieningen die meer willen inwerken op het contextuele en van mening zijn dat relaties een rol kunnen spelen in de aanpak van een probleem, doen volgens de OTA's eerder beroep op hen dan de voorzieningen met een minder contextgerichte visie. Niet enkel de visie van de voorziening in zijn geheel, maar ook die van de hulpverlener zelf speelt een rol in het zich al dan niet rekenschap nemen van de etnische origine van de cliënt en de wens om daar iets mee te doen. De coördinatoren merken op dat de jongere generatie hulpverleners daarenboven eerder geneigd zijn om het OTA in te schakelen dan de oudere generatie. De OTA's geven aan dat indien voorzieningen verder gesensibiliseerd zouden worden omtrent het belang van contextgericht werken dit indirect zou kunnen leiden tot meer beroep doen op het OTA.

Naast de visie, hebben de coördinatoren van de OTA's in de tweede plaats het gevoel dat het volume van de caseload mede bepaald wordt door praktische bezwaren die de aanmelders zien om een beroep te doen op de OTA's. Ze geven bijvoorbeeld te kennen dat ze te weinig tijd hebben om een bijkomende dienst in de reeds korte oriënteringsfase te betrekken of dat de inspanning om de bijkomende dienst te betrekken te groot is in vergelijking met wat het kan opbrengen. Wanneer het OTA door een aanmelder in het hulpverleningstraject wordt ingeschakeld, bestaat ook steeds het gevaar dat wanneer de jongere wordt doorverwezen of overgeplaatst naar andere voorzieningen, het OTA opnieuw niet meer vanzelfsprekend betrokken wordt (met opnieuw de eerder besproken visie of praktische bezwaren als knelpunt). Dit is volgens de OTA's enerzijds een gemiste kans voor de cliënt gezien bij het wisselen van hulpverleners de OTA-medewerker kan fungeren als een rode draad doorheen de wisselende contacten. Anderzijds is het volgens de OTA's ook niet wenselijk om (pas) later in het hulpverleningstraject ingeschakeld te worden. De bemiddeling is desgevallend veel intensiever omdat het vertrouwen met de hulpverlening verder weg zit en (terug) opgestart moet worden. Hierop wordt in volgende paragraaf dieper ingegaan. Die afhankelijke positie van het OTA ten opzichte van de hulpverlener, gaat op die manier soms ten koste van de cliënt.

Een derde element dat een invloed uitoefent op de caseload is het moment van de inschakeling van het OTA (dit kan bijvoorbeeld zijn in de fase van de intake, het casemanagement of de afronding). Het moment waarop het OTA betrokken wordt bepaalt namelijk onder andere de intensiviteit van een dossier. Een verduidelijking aan de cliënt van de organisatie van de BJB aan het begin van het hulpverleningstraject kan reeds van de kant van de cliënt heel wat verwarring en weerstand doen afnemen die in een latere fase de hulpverlening zouden kunnen bemoeilijken. De OTA's kunnen door het opbouwen van een vertrouwensrelatie de weg openen voor hulpverleners binnen de BJB. Een allochtoon gezin binnen de BJB komt vaak in contact met verschillende hulpverleners (eventueel voor verschillende kinderen) en dan kan het OTA een constante zijn. Het betrekken van het OTA vroeger in het hulpverleningstraject heeft bijkomend als voordeel dat het traject potentieel kan worden gefaciliteerd, vereenvoudigd en ingekort. Zij hebben vaak een zicht op elementen in een etnisch-culturele context die van belang zijn om de problematiek juist in te schatten en op aspecten die er voor een bepaalde cultuur of migratiecontext toe doen opdat er een meer op maat ontwikkeld traject kan ontstaan, wat in principe de slaagkans van een dergelijk traject ervan positief kan beïnvloeden. Het OTA op een juiste manier inzetten heeft dus voordelen voor zowel de doelwitgroep als de doelgroep. De OTA's worden echter vaak pas ingeroepen wanneer de hulpverlening reeds geïnstalleerd is en de oriëntering achter de rug is. OTA Limburg merkt op dat het wel anders kan en geeft het voorbeeld van het CBJ Hasselt waar het OTA onmiddellijk werd gecontacteerd van zodra er een dossier met cliënten uit etnisch-culturele minderheden binnen kwam. Dat heeft het voordeel dat het OTA meteen vanaf het begin op het dossier zit en input kan leveren. De voorzieningen lijken jammer genoeg geneigd om het OTA pas in te schakelen wanneer een dossier vast komt te zitten en er dus bijgevolg intensiever gewerkt zal moeten worden om het vertrouwen te winnen en de hulpverlening terug op het juiste spoor te krijgen. Opnieuw komt de afhankelijkheid van de OTA's ten aanzien van de aanmelders naar boven. In een eerste fase lijkt het immers nog niet noodzakelijk om het OTA in te schakelen wanneer de taal geen barrière vormt of wanneer er geen duidelijke culturele elementen aanwezig zijn die wijzen op mogelijke toekomstige moeilijkheden in de hulpverlening. Volgens de OTA's zijn er bij het werken met allochtone gezinnen echter vaak onderliggende cultuur- of migratiespecifieke elementen aanwezig die een rol kunnen spelen en, wanneer er niet wordt geanticipeerd, het hulpverleningstraject in een verder verloop kunnen hypothekeren.

2.1.3.2 Doelwitgroep

De intensiteit van de caseload wordt niet enkel bepaald door het moment van het hulpverleningstraject waarop het OTA ingeschakeld wordt, maar ook door de kenmerken van deze doelwitgroep. De doelwitgroep wordt in de concepttekst omschreven als *alle kinderen, jongeren en hun gezinnen uit etnisch-culturele minderheden die een opvoedingsprobleem hebben dat leidt tot hulpverlening in de Bijzondere Jeugdbijstand of jongeren en gezinnen die door een MOF in de Bijzondere Jeugdbijstand worden begeleid*. Kenmerken evolueren doorheen de jaren en zetten de doelgroep en de OTA's steeds voor nieuwe uitdagingen om hier een adequaat antwoord op te bieden. De evoluties die de doelwitgroep doormaken zijn in hoofdzaak samen te vatten als "meer divers".

Ten eerste is er een toename aan gezinsvormen (kinderen met gescheiden ouders, alleenstaande ouders, gemengde relaties, nieuw samengestelde gezinnen). Deze gezinsvormen en daarmee eventueel samenhangende problematieken zijn niet eigen aan de autochtone bevolking maar doen ook hun intrede binnen allochtone groepen. Dit heeft als gevolg dat bijkomend op de spanningen tussen de generaties door de afkomst, ook de klassieke problematieken van gezinnen die afwijken van het 'standaardgezin' de kop opsteken.

Ten tweede volgen de aanmeldingen de migratierealiteit, en worden de OTA's in toenemende mate geconfronteerd met een meer diverse achtergrond, zowel op vlak van wijzigingen van de context omwille van migratie, vlucht of vertrek uit het land van herkomst als vlak van de culturele achtergrond. Terwijl er vroeger slechts een beperkt aantal culturen aangemeld werden afkomstig van de Marokkaanse, Turkse en Italiaanse gastarbeiders, kwamen er gaandeweg Afrikaanse en Oost-Europese politiek en economische vluchtelingen en nieuwe EU-burgers bij.²⁰ Dit betekent dat niet alleen de OTA's met deze toenemende diversiteit moeten (leren) omgaan, maar ook de voorzieningen geconfronteerd worden met meer diverse achtergronden binnen eenzelfde voorziening. De OTA-ondersteuning staat daardoor voor extra uitdagingen inzake de ondersteuning bij het uitwerken van een beleid dat hierbij aansluit binnen de voorzieningen.

Ten derde worden de OTA's steeds vaker geconfronteerd met multiprobleem gezinnen met een verscheidenheid aan problemen zoals spijbelen, intrafamiliaal geweld, ouders met psychosomatische ziekten, kinderen met psychische problemen en vaak zwakke opvoedingsvaardigheden bij de ouders. Dit maakt dat er in principe nog aan heel wat randvoorwaarden gewerkt zou moeten worden vooraleer de OTA's kunnen ingaan op het eigenlijke spanningsveld dat ontstaat door de migratieachtergrond en eventueel verschil in culturen.

OTA Vlaams-Brabant en Brussel merkt ten vierde op dat er ook een verschuiving is in de kenmerken van de jongere zelf: zoals de leeftijd en geslacht. Er wordt opgemerkt dat er tegenwoordig meer baby's aangemeld worden dan vroeger, en dat meisjes, die vroeger behoorden tot de minderheid binnen het OTA-cliënteel, nu een inhaalbeweging maken ten opzichte van de jongens.

Of het cliënteel dat bij de OTA's aangemeld wordt met zijn evoluties, ook een weerspiegeling is van de werkelijk potentiële doelwitgroep, blijft voor de OTA's onduidelijk: ze hebben geen zicht op hoe de potentiële instroom samengesteld is doordat ze afhankelijk zijn van wat naar hen doorverwezen wordt.

2.2 Vorming

De tweede kernopdracht van de OTA's bestaat uit het geven van vorming. Hierbij wordt er een onderscheid gemaakt naar vorming die gerealiseerd wordt in het dagelijks samenwerken met het OTA, en vormingscursussen die verzorgd worden door de OTA's. Deze laatste kunnen zowel uit eigen initiatief ontstaan als op vraag van voorzieningen.

Uit de jaarverslagen en de focusgroep met de OTA-coördinatoren blijkt dat de op eigen initiatief samengestelde vormingscursussen eerder beperkt blijven. Er kan niet door ieder OTA in die mate in geïnvesteerd worden zoals zij dat wensen. Ze voelen zich met de huidige personeelsbezetting genoodzaakt om zich voornamelijk te concentreren op hun kerntaak die, volgens de OTA's, bestaat uit de ondersteuning in concrete dossiers. OTA Antwerpen geeft aan wel bewust meer te investeren in vorming. Daar is er voor de hulpverleners binnen de BJB reeds een geruime tijd de mogelijkheid om deel te nemen aan een vaste vormingscursus bestaande uit drie dagen waarvan één of soms een aantal cycli per jaar gegeven worden. Het organiseren van vorming is één zaak, maar er wordt

²⁰ Zie ter illustratie tabel 7 in bijlage. Ter illustratie, omdat deze samengesteld werd over de verschillende OTA's en jaren heen, met de beperking dat de registratie (of rapportage) hiernaar verschilt. De categorieën sluiten elkaar niet steeds uit: doorgaans wordt er één culturele achtergrond opgenomen, maar sommigen vermelden meer gedetailleerd een naar afkomst gemengd ouderpaar of een minderheid binnen een cultuur. Bovendien is het niet duidelijk wanneer het cijfergegevens betreft van enkel de nieuwe dossiers of ook overgedragen dossiers. Van OTA Limburg waren enkel gegevens van 2010-2011 beschikbaar in de jaarverslagen.

opgemerkt dat hiermee niet altijd de doelgroep bereikt wordt die men graag zou sensibiliseren. Volgens de OTA's zijn het eerder de voorzieningen die reeds goed op weg zijn in het werken met allochtone cliënten die interesse tonen voor de vormingen, terwijl misschien net de voorzieningen die minder ontvankelijk zijn voor interculturalisering en ondersteunend werken naar allochtone gezinnen hier het meest nood aan hebben. De OTA's merken ook op dat er bij de vraag naar organisatie van vorming door directies van voorzieningen vaak getracht wordt om de uren die het personeel hiervoor zouden moeten vrijmaken, zo beperkt mogelijk te houden terwijl er vanuit het personeel dikwijls wel vraag is naar een grondige en diepgaande vorming. Veel hangt waarschijnlijk af van de filosofie van de voorziening en de directie of er al dan niet in geïnvesteerd wordt. Mede om deze reden en het feit dat de sector gekenmerkt wordt door veelvuldige personeelwissels en dus verlies aan opgebouwde kennis, startte het OTA Antwerpen vormingen naar leidinggevendens sinds 2010. Met de vorming aan de leidinggevendens probeert men op organisatieniveau een inbedding van de kennis rond de consequenties van interculturele hulpverlening te verkrijgen zowel op vlak van de organisatie als op dat van de methodiek. De vrijblijvendheid om deel te nemen aan vormingen rond deze specifieke problematiek wordt alleszins door alle OTA's ervaren als een struikelblok. Voorzieningen zouden een externe stimulans kunnen gebruiken om bijscholing hieromtrent als meer vanzelfsprekend op te nemen in hun werking. Vanuit de provincie Vlaams-Brabant wordt het idee opgeworpen om dit van overheidswege te laten opnemen in het kwaliteitshandboek van de voorzieningen waardoor voorzieningen die werken met allochtone jongeren op een meer actieve manier op zoek zullen moeten gaan naar bijscholing die hen daarbij kan helpen.

De andere OTA's voelen zich door de huidige personeelsbezetting voornamelijk genoodzaakt om zich te concentreren op en te beperken tot de vorming op maat. Dit wil zeggen dat ze steeds proberen in te gaan op vragen van verwijzers om vorming te geven rond een bepaald thema, maar ook vragen tot vorming van toekomstige professionelen worden door hen beantwoord (universiteiten en hogescholen). Ze werken voor deze vorming op maat met een soort van basiskader en vullen dit steeds aan naargelang de vraag. OTA Oost- en West-Vlaanderen meent dat de bemiddelaars de kans moeten krijgen om zich verder te verdiepen opdat ze kwalitatieve vormingspakketten samen zouden kunnen stellen, iets waarvoor ze momenteel niet de tijd en ruimte hebben.

De OTA-medewerkers stellen hun kennis en ervaring ook ter beschikking van allerhande studiedagen, debatten, conferenties, stuurgroepen, focusgroepen en onderzoekers.

Waar ieder OTA aandacht aan besteedt is de zogenaamde vorming on-the-job waarbij door het samenwerken in concrete dossiers (overleg, casusoverleg, coaching, intervisie, etc.) de deskundigheid om intercultureel te werken van de verwijzers en hulpverleners wordt bevorderd. OTA Antwerpen wijst er in een jaarverslag op dat het op weg helpen en ondersteunen van de hulpverleners in het intercultureel werken, het aantal interventies door het OTA zelf zouden kunnen afnemen. Anderzijds geven verschillende OTA's in hun jaarverslag het verzorgen van vorming, samenwerking of voorstelling van het OTA aan als mogelijke verklaring voor een stijgende caseload.

2.3 Signaalfunctie

Etnisch-culturele minderheden hebben in een zorgcontext soms nood aan specifieke aandacht of ondersteunende maatregelen. De OTA's kunnen vanuit hun expertise en ervaring mogelijke aandachtspunten en noden binnen de hulpverlening ten aanzien van deze minderheden opmerken en signaleren. Alhoewel de concepttekst ieder OTA de vrijheid geeft om dit op hun eigen manier vorm te geven en het niet echt duidelijk is welke vorm of inhoud deze moeten aannemen, nemen ze allen deel aan allerhande beleidgericht overleg zoals platformen waarop regioverantwoordelijken van de BJB aanwezig zijn, stuurgroepen rond IJH, etc. OTA Vlaams-Brabant en Brussel merkt op dat dit voornamelijk in voorzieningen betreft en minder in het beleid. Naast hun deelname aan overleg, valt bij het lezen van de jaarverslagen op dat de OTA's ook van hun jaarlijkse inhoudelijke rapportage gebruik maken om bepaalde problematieken of nieuwe tendensen aan te kaarten. De signaalfunctie wordt alleszins niet eenvormig over de OTA's heen opgenomen. Tijdens de focusgroep met de OTA's wordt er bovendien op gewezen dat ze geen zicht hebben op de volledige potentiële doelwitgroep (zie eerder). Dit bemoeilijkt het opmerken van signalen die van toepassing zijn op de volledige doelwitgroep en voelen de OTA's zich genoodzaakt zich te beperken tot signalen die naar boven komen vanuit het eigen cliëntenbestand.

OTA's bundelen geregeld bevindingen en signalen die leven bij de doelwitgroep, maar er heerst het gevoel dat hiermee weinig tot niets concreet mee gedaan wordt. Reeds uit het verslag van het interprovinciale overleg op 15 januari 2009 blijkt dat OTA Antwerpen reeds de noodzaak van een meer gemeenschappelijk gedragen signaalfunctie voelde. Op het interprovinciaal overleg van 30 maart 2010 wordt er gezamenlijk voorgenomen meer aandacht te besteden aan een gemeenschappelijke bundeling van de signalen onder andere uit de jaarverslagen om deze te bezorgen aan het Agentschap Jongerenwelzijn. OTA Limburg stelt zich de vraag wat het beleidsbeïnvloedend en proactief werken inhoudt als er geen gevolg gegeven wordt aan de signalen die overhandigd worden. Ook hier lijkt de vrijblijvendheid een belemmering: de signalen kunnen gegeven worden, maar er wordt niet altijd iets mee gedaan. Er wordt volgens de OTA's door het beleid soms te weinig gebruik gemaakt van de expertise van de OTA's, hetgeen in hun ogen een gemiste kans is gezien ze teams subsidiëren en dus ter beschikking hebben die heel wat kennis en expertise in huis hebben.

2.4 Advies

Buiten de kennis die de OTA's overdragen tijdens vormingen, intervisies, overleggen, worden ze ook rechtstreeks aangesproken voor specifiek advies. Uit de jaarverslagen wordt opgemaakt dat dit doorgaans telefonisch gebeurt waarna men mogelijk (uitgebreid) antwoordt, of doorverwijst naar de juiste diensten. De vragen naar advies zijn afkomstig van zowel BJB als niet-BJB instanties, maar ook soms van particulieren.

2.5 Professionalisering en protoprofessionalisering

Terwijl de protoprofessionalisering, zijnde het duidelijk maken van de structuur van de samenleving en meer specifiek de organisatie van de BJB aan de cliënt, als vanzelfsprekend wordt ervaren door de OTA's, lijkt de professionalisering minder voor de hand liggend. De OTA's vinden het naar eigen zeggen niet eenvoudig om opleidingen en vormingen te vinden die aansluiten bij hun eigen werking en specifieke doelstellingen. Vormingen die aansluiten bij hun profiel en noden zijn volgens hen eerder dun gezaaid (p2, interprovinciaal verslag 15.01.2009). Wel zijn er meer algemene opleidingen met nieuwe methodieken, bv. systeemdenken of een opleiding 'train de trainer' die nuttig kunnen zijn voor de medewerkers waarbij de koppeling en vertaling naar een hulpverleningscontext met etnisch-culturele minderheden zelf gemaakt wordt. Opleiding en bijscholing wordt als zeer belangrijk ervaren binnen de OTA's, en dus worden er andere manieren gezocht om medewerkers kennis en ervaring bij te brengen. Zo worden onder andere volgende manieren genoemd: literatuurstudie, netwerking, intervisie en supervisie, werken in duo, gemeenschappelijke interne vormingsinitiatieven (wat ook budgettair interessanter is - p3, interprovinciaal verslag 15.01.2009), het bijwonen van studiedagen of het organiseren van studiereizen. Verder valt op te merken dat de OTA's actief zijn in tal van werkgroepen, stuurgroepen en focusgroepen waar ze niet enkel input leveren vanuit hun expertise aan een project of voorziening, maar waar dit voor hen ook vaak zeer leerrijk is.

2.6 Conclusie onderzoeksvraag 1

In antwoord op de onderzoeksvraag naar een inhoudelijke resultaatscontrole werd er tegen het licht van de opdrachten in de concepttekst een zicht verworven op realisaties die vermeld werden in jaarverslagen, interprovinciale verslagen en in de focusgroep die gehouden werd met sleutelfiguren uit de OTA-werking. Samenvattend kan over het verloop van de werking van de OTA's in de voorbije periode volgende zaken meegenomen worden.

Met betrekking tot de concrete ondersteuning werd er vastgesteld dat de caseload uitgedrukt in het aantal aangemelde en behandelde dossiers gestaag stijgt. Hierbij werd de kanttekening gemaakt dat dit niets zegt over de werkelijke werklast: er zijn immers dossiers die een eenmalige en/of eenvoudige ondersteuning vragen, terwijl er andere dossiers zijn die een langdurige en/of intensieve ondersteuning vragen. Het volume en intensiviteit van de werklast van de OTA's is afhankelijk van zowel interne (inspanningen OTA naar doelgroep, personeelsorganisatie) als externe factoren. Deze laatste worden door de OTA's als meest problematisch ervaren, dit zijn immers de factoren waar ze zelf geen vat op hebben. Door de visie over en soms praktische bezwaren tegen de inzet van een OTA (in bepaalde casussen) bij sommige voorzieningen en organisaties in de sector, hebben de OTA's de indruk dat ze hun taak niet naar de gehele doelwitgroep kunnen waarmaken. Bovendien beperkt de hierdoor begrensde instroom het zicht op de potentiële instroom. Een (te) late aanmelding en een meer diverse doelwitgroep maakt de caseload dan weer intensiever.

Met betrekking tot de vorming wordt er vastgesteld dat de OTA's vormingen organiseren naar de doelgroep (op eigen initiatief of op vraag) en dat de vorming-on-the-job een belangrijke manier is om handvatten mee te geven aan de hulpverleners om met soortgelijke situaties te kunnen omgaan in de toekomst. Opvallend is dat de vormingsopdracht door de verschillende OTA's op een andere wijze wordt ingevuld, met name wat betreft de vorming op eigen initiatief. Beschikbaar personeel in combinatie met het stellen van prioriteiten maakt dat sommigen meer of minder (kunnen) investeren in dit soort vorming. Een probleem dat alle OTA's ervaren is dat ze ook hier geconfronteerd worden

met een soort afhankelijkheid van de visie van de voorzieningen om te kunnen slagen in hun opdracht: volgens de OTA's zijn het voornamelijk die organisaties en voorzieningen die wensen te investeren in hulpverlening aan en omgaan met etnisch-culturele minderheden, die gebruik maken van de vormen, terwijl er voor anderen vaak nog een langere weg af te leggen is.

Wat betreft de signaalfunctie die de OTA's volgens de opdrachten zouden moeten vervullen, kwam er uit het onderzoek dat de OTA's in enkele overlegplatformen actief zijn waarbinnen ze een signaalfunctie kunnen opnemen. Daarnaast wordt er werk gemaakt om via de jaarverslagen en aparte nota's signalen te melden en bundelen, maar de OTA's hebben het gevoel dat er hiermee meer gedaan zou kunnen worden door het beleid en stellen zich de vraag op welke manier hun signaalfunctie het best opgenomen zou kunnen worden opdat hier meer gevolg aan gegeven zou kunnen worden.

De adviesopdracht lijkt op basis van de documenten en de focusgroep bij de OTA-medewerkers te worden uitgevoerd zoals voorgeschreven: er wordt regelmatig (telefonisch) advies verleend aan voorzieningen of zelfs cliënten en ze hebben voldoende zicht op de Bijzondere Jeugdbijstand om te zorgen voor een juiste doorverwijzing.

Tot slot werd er informatie verzameld omtrent de (proto)professionalisering. Terwijl de protoprofessionalisering in hun contact met de cliënten als vanzelfsprekend wordt ervaren, lijkt de professionalisering niet altijd zo eenvoudig wegens het beperkte aanbod aan vormen die beantwoorden aan de specifieke nood van de OTA's. Met wat creativiteit slagen de OTA's er echter wel in zich bij te scholen door onderlinge kennisuitwisseling, studiereizen en meer ruimere opleidingen.

3 ONDZVR2: Situering OTA's in het landschap van de Bijzondere Jeugdbijstand

3.1 OTA binnen en buiten de Bijzondere Jeugdbijstand

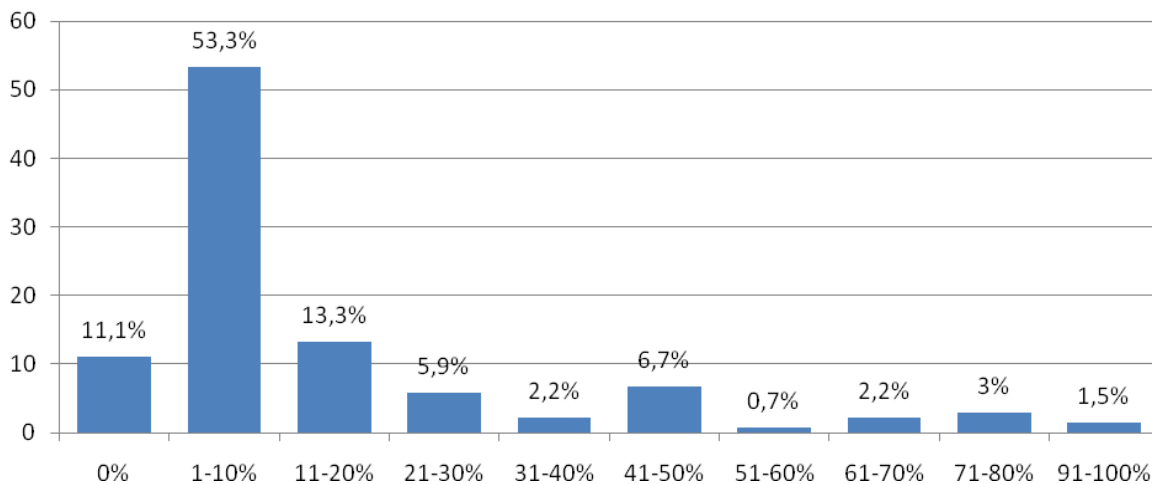
3.1.1 Schets van de positie van OTA binnen het landschap

In de websurvey werd bij alle respondenten (N=188) de bekendheid van OTA bevestigd: 169 respondenten (89.9%) is bekend met de OTA's, en 19 respondenten (10.1%) niet²¹. Diegenen die OTA kennen rapporteren, in vergelijking met zij die niet bekend zijn met OTA, significant meer jongeren te begeleiden in de organisatie of in eigen begeleiding van een andere etnisch-culturele achtergrond ($t=1.755$; $df=168$; $p<0.1$; dit verband blijft ook overeind met een non-parametrische Mann-Whitney test ($U=937$; $p<0.05$)).

Van de 169 respondenten die OTA kennen, heeft 91% (N=151) reeds beroep gedaan op de diensten van OTA; 9% kent OTA wel, maar heeft nog niet met hen samengewerkt, en 1.6% liet de vraag onbeantwoord. Diegenen die reeds met OTA hebben samengewerkt rapporteren, niet geheel verwonderlijk, significant meer jongeren van een andere etnisch-culturele achtergrond in de organisatie of eigen begeleiding ($t=2.563$; $df=18.619$; $p<0.05$; dit verband blijft ook overeind met een non-parametrische Mann-Whitney test ($U=631$; $p<0.05$)).

²¹ Zoals reeds eerder aangegeven onder punt 5 van voorgaande hoofdstuk is het mogelijk dat voornamelijk respondenten die OTA kennen geneigd zijn om aan de bevestiging te participeren, waardoor de onbekendheid met OTA in werkelijkheid mogelijk hoger ligt.

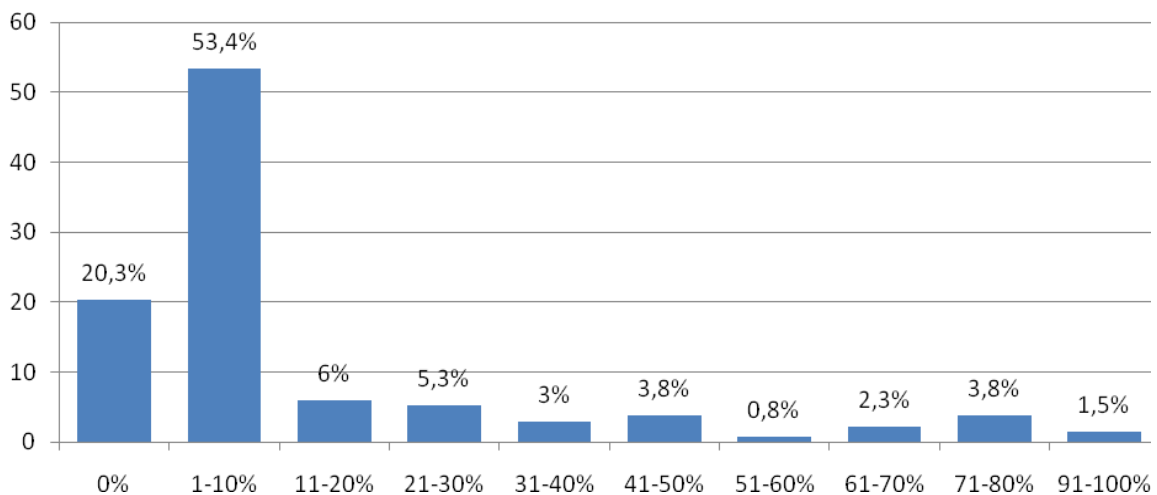
In de conceptnota worden de opdrachten van OTA opgedeeld in ondersteuning, vorming, advies, signaalfunctie en (proto)professionalisering. In de websurvey werd gepeild naar de mate waarin beroep werd gedaan op OTA voor ondersteuning (bemiddeling en overleg), vorming en advies, gemiddeld genomen over een periode van vijf jaar. In figuur 3 zien we dat 64.4% (N=72) van de respondenten die reeds met OTA heeft samengewerkt niet meer dan in 10% van de begeleidingen van allochtone jongeren op OTA beroep deden voor een bemiddeling. Van deze 72 respondenten zeggen 15 respondenten dat ze zelfs geen beroep deden op OTA voor een bemiddeling bij de begeleiding van allochtone jongeren in de laatste vijf jaar.



Figuur 3 Percentage allochtone jongeren waarvoor een bemiddeling ingeschakeld werd

Eenzelfde beeld komt terug wanneer we kijken naar het (netwerk)overleg (zie figuur 4): 73.7% (N=71) van de respondenten deed in niet meer dan 10% van de begeleidingen een beroep op OTA voor een (netwerk)overleg. Van deze 71 respondenten zeggen 27 respondenten dat ze geen beroep deden op OTA voor een (netwerk)overleg.

Kortom kan er over de inschakeling van zowel een bemiddeling als een (netwerk)overleg besloten worden dat er slechts voor een klein aandeel allochtone jongeren binnen de voorziening een ondersteuning van het OTA wordt gevraagd. Dit is evenwel slechts een observatie op basis van de bevraging, en hoeft uiteraard niet noodzakelijk te betekenen dat voor elke cliënt of gezin uit een etnisch-culturele minderheid een OTA moet ondersteunen.



Figuur 4 Percentage allochtone jongeren waarvoor een (netwerk)overleg gepleegd werd

Vervolgens werd er gepeild naar het aantal keer dat er jaarlijks (gemiddeld genomen over een periode van vijf jaar) naar schatting advies wordt gevraagd aan het OTA. Hier zien we dat dit gemiddeld genomen 7.9 keer gebeurt (SD=15.33; mediaan=3). Bijna 9% (8.9%) deed in de afgelopen vijf jaar geen beroep op OTA voor een advies; twee respondenten gaven aan dat er jaarlijks gemiddeld genomen 100 keer beroep werd gedaan op OTA voor advies. Dit laatste kan in twee richtingen worden geïnterpreteerd. Het zou enerzijds kunnen dat deze respondenten een schatting van de afgelopen vijf jaar hebben gemaakt in plaats van een jaarlijks gemiddelde over die periode. Anderzijds valt het grote aantal ook te verklaren door het feit dat sommige respondenten in een grote organisatie werken, en mogelijks ook veel beroep doen op OTA. Wat het aantal vormingen betreft zien we dat jaarlijks gemiddeld genomen over een periode van vijf jaar 0.9 keer beroep werd gedaan op OTA voor een vorming (SD=1.08; mediaan=1). Een kleine 40% (39.7%) deed in de afgelopen vijf jaar nooit beroep op OTA voor een vorming; één respondent gaf aan dat er jaarlijks gemiddeld genomen 7 keer een vorming van het OTA werd gevolgd.

Het percentage jongeren met een andere etnisch-culturele achtergrond in begeleiding hangt positief samen met het beroep dat voorzieningen en consulenten doen op OTA voor bemiddeling ($\rho=0.158$; $p<0.1$), voor advies ($\rho=0.177$; $p<0.1$) en voor vorming ($\rho=0.291$; $p<0.01$). Wanneer men meer jongeren uit een etnisch-culturele minderheid in begeleiding heeft, doet men meer beroep op OTA voor bemiddeling, advies en vorming.²² Tot slot valt ook op dat het beroep doen op één van de opdrachten van de OTA (bv. bemiddeling) sterk samenhangt met het beroep doen op een andere opdracht (bv. overleg, advies of vorming). Voorzieningen en consulenten die met andere worden OTA inschakelen voor bemiddeling, doen ook significant meer beroep op OTA voor een overleg ($\rho=0.489$; $p<0.01$), voor een advies ($\rho=0.400$; $p<0.01$) of een vorming ($\rho=0.256$; $p<0.01$).

Zoals eerder aangegeven kent 9% van de respondenten wel het OTA, maar heeft er nog niet mee samengewerkt. Enkeligen melden in een open vraag die informeerde wat maakt dat ze niet met OTA samenwerken, dat ze vroeger wel met OTA samenwerkten, maar niet recentelijk. Anderen voelden geen nood aan een ondersteuning van het OTA doordat het aantal allochtonen niet erg hoog ligt en bovendien de begeleide allochtone gezinnen niet als problematisch werden ervaren. Daarnaast zijn er enkele respondenten die van mening zijn zelf over voldoende vaardigheden te beschikken (door eerdere opleiding of werkervaring) om met deze allochtone gezinnen aan de slag te gaan of geven aan zoveel mogelijk eenvoudige oplossingen te zoeken zoals familie, vertrouwenspersonen, collega's of collega-diensten, tolken of de integratiedienst. Tot slot worden er praktische bezwaren genoemd waarom er de laatste vijf jaar geen beroep gedaan werd op de diensten van het OTA zoals het beperkt aanbod in talen van OTA en de afstand.

In de websurvey bij de doelgroep werd er ook gevraagd naar wat er verbeterd kan worden in de samenwerking met OTA. Hier gaven de meesten aan dat ze ervaren dat het OTA overbevraagd is en ze graag meer, sneller en intensiever een beroep op hen zouden willen doen, zeker in kortlopende dossiers of crisissituaties en de mogelijkheid om meer rond de tafel te zitten ter overleg of voorbereiding. De bereikbaarheid is een volgende verbeterpunt: enerzijds in afstand (verre verplaatsingen maken dat ze minder inzetbaar zijn), anderzijds in communicatie (enkele respondenten wijzen op een gebrek aan persoonlijke bereikbaarheid via gsm, e-mail en deeltijds werken). Een respondent zou graag een uitbreiding zien van het telefonische aanbod, meerderen laten weten geïnteresseerd te zijn in een uitgebreider vormingsaanbod. Verschillende keren wordt er gemeld dat

²² Alhoewel deze verbanden significant zijn, moet worden opgemerkt dat het niet meteen om een sterke samenhang gaat.

een uitbreiding aan talen en culturen een meerwaarde zou kunnen zijn, al zijn er ook die erop wijzen dat er soms toch te nadrukkelijk aandacht gaat naar de cultuur en minder naar de context van het gezin.

3.1.2 Schets van de positie van OTA buiten het landschap

Binnen de opdracht van de OTA's is er de ruimte om tot 5% dossiers aan te nemen die van buiten de BJB aangemeld worden. De OTA's krijgen regelmatig zulke aanvragen die ze behandelen via een advies of coaching via de telefoon of e-mail, een doorverwijzing of uitzonderlijk het voorzien van een vorming. Het blijft moeilijk de afbakening te maken. OTA Oost- en West-Vlaanderen bespreekt de zwaardere dossiers bijvoorbeeld in team om te kijken of ze deze al dan niet opnemen binnen de 5%, maar dit creëert een spanningsveld: wanneer je dossiers buiten de BJB opneemt, kan er bij de andere sectoren en hulpvragers een indruk van willekeur ontstaan (sommigen worden geholpen en anderen niet). OTA Antwerpen heeft daarom een samenwerking opgezet met instanties die werken rond de bescherming en het welzijn van kinderen (meerbepaald het VK, CLB en de Jeugdbrigade). Op dat moment is er ook een kader waarbinnen de bemiddelingspositie gegarandeerd kan worden.

Het is logisch dat de OTA's zich in eerste instantie profileren als dienst binnen de BJB gezien hun opdracht werd vastgelegd in een contract tussen de Vlaamse Gemeenschap en de OTA's waarin hiervoor een subsidie van het Agentschap Jongerenwelzijn toegekend wordt. Dit is een beleidsmatige afbakening en dat is geweten. Voor de rest wordt er dan ook niet actief gezocht naar het verbreden van het aanbod van de OTA's buiten de BJB. Ze hebben bijgevolg geen zicht op de potentiële vraag die zou kunnen bestaan in de andere sectoren. Ze ontvangen wel vragen en signalen dat die vraag er is, maar dit blijft bij een inschatting en kan niet gestaafd worden met cijfergegevens. OTA Vlaams-Brabant en Brussel schat in dat de grootste vraag bij hen vanuit het onderwijs zou komen.

3.2 Een schets van de specificiteit van de door OTA gebruikte methodiek

3.2.1 Methodiek OTA

Er zijn een aantal kenmerken van de OTA's die ze zelf in de focusgroep benoemen waarvan ze overtuigd zijn dat daarin het verschil ligt met andere interculturele bemiddelaars.

Ten eerste gaat de methodiek van de OTA's verder dan het overbruggen van taalbarrières door het tolken of zelfs verder dan enkel bemiddelen tussen de partijen. De methodiek van verkennen en herkaderen van gesprekken, en hiervoor actief op zoek gaan bij de cliënt om informatie te vergaren is iets waarvoor andere interculturele bemiddelaars binnen hun opdracht misschien niet steeds de ruimte hebben. Deze actieve participatie maakt dat de OTA-medewerkers ervoor kunnen zorgen dat er heel wat meer perspectieven binnengebracht worden in de ontmoeting tussen de hulpverlener en cliënt dan enkel het taalkundige begrip van elkaar: het culturele, religieuze, psychodynamische, relationele, etc.

Ten tweede is er de specifieke expertise die ze in huis hebben. Zo hebben de OTA's ervaring met een breed gamma aan migratiecontexten en culturen verworven, waaronder bv. Roma en Zwart-Afrikanen die voor andere interculturele bemiddelaars misschien minder voor de hand liggen omdat zij niet steeds tijdig kunnen bijscholen om in te spelen op deze 'nieuwe' culturen. Daarnaast hebben de OTA's ten gevolge van hun positie enerzijds een duidelijk zicht op alle geledingen binnen de BJB met hun specifieke werkvormen en doelstellingen en anderzijds over de hulpverlening buiten de BJB die een

aanbod hebben naar allochtoon cliënteel. Dit stelt hen in staat om juiste doorverwijzingen te doen. De OTA-medewerkers hebben vaak een hulpverlenersgeschiedenis. Dat geeft hen de deskundigheid om te kunnen omgaan met complexe situaties, ze focussen zich in de eerste plaats dan ook op de “problematische opvoedingssituaties”. In combinatie met hun achtergrondkennis kunnen ze samen met de doelgroep problemen inschatten, begeleidingsstrategieën ontwikkelen en in dialoog gaan met de hulpverlening wanneer ze iets ter sprake willen brengen.

Ten derde geven de OTA's aan dat zij binnen een bemiddeling een neutrale positie kunnen innemen met voldoende gezag om de hulpverlener en cliënt dichter bij elkaar te brengen zonder dat ze beslissingsmacht hebben. Deze gezagspositie ontleent het OTA aan het werken in opdracht van een dienst met beslissingsmacht of een belangrijke adviesfunctie. Andere organisaties die een aanbod hebben aan interculturele bemiddeling staan vaak enkel in om een bepaalde dienst toegankelijk te maken voor de cliënt en moeten het belang van hun organisatie dienen. De OTA-bemiddelaar kan een positie innemen die meerzijdig partijdig is, kan op het belang van iedere partij wijzen en fungeert in een bemiddeling in principe nooit als pleitbezorger, niet van de jongere of de familie, noch van de hulpverlener of organisatie.²³ OTA's zien zich zo op casusniveau als ideale en onmisbare neutrale partner in moeilijker situaties waar er een vermoeden is dat cultuur een rol speelt en er een derde partij gewenst is.

Ten vierde heeft men vanuit het OTA de opdracht om niet enkel te ondersteunen binnen concrete dossiers, maar hebben ze meer algemeen ook de opdracht om voorzieningen die met allochtonen werken te vormen, coachen in hun werking en een interculturaliseringsproces op gang te brengen. Dit is volgens de OTA's iets waar waarschijnlijk weinig interculturele bemiddelaars bewust en actief mee bezig zijn of de tijd voor hebben.

Ten vijfde zijn de OTA's op die manier georganiseerd dat ze zich kunnen richten naar *alle* voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdbijstand. OTA's zijn breed inzetbaar, over heel Vlaanderen, terwijl dat andere interculturele bemiddelaars meestal enkel eigen cliënteel helpen binnen hun eigen lokale afdeling of organisatie.

3.2.2 Basisvoorwaarden

In de conceptnota worden door de OTA's een viertal basisvoorwaarden omschreven die noodzakelijk zijn voor het realiseren van hun methodiek. In de kwantitatieve vragenlijst werd aan de hand van stellingen gepeild of volgens de respondenten aan deze basisvoorwaarden over het algemeen voldaan wordt binnen huidige werking en binnen huidig kader. Een eerste basisvoorwaarde is dat het inschakelen van het ondersteuningsteam geen opgelegde maatregel mag zijn, noch voor de cliënt, noch voor de hulpverlener (zie tabel 4 stelling 1 en 2). Een tweede basisvoorwaarde is dat het ondersteuningsteam enkel aan ondersteuning doet, wat wil zeggen dat een OTA de hulpverlening nooit op zich neemt (zie tabel 4 stelling 3). De derde basisvoorwaarde hangt samen met het feit dat het OTA streeft naar een maximale betrokkenheid van alle actoren, inclusief het gezin, om een perspectief te kunnen creëren binnen een probleemsituatie. Het is met andere woorden van belang dat er binnen de hulpverlening bij de analyse van het probleem en bij het zoeken naar oplossingen ruimte is om deze gezinscontext te betrekken (zie tabel 4 stelling 4 en 5). Tot slot is een vierde

²³ Een kanttekening hierbij komt uit de interviews met de interculturele bemiddelaars buiten de BJB: daarin geeft men aan dat een intercultureel bemiddelaar altijd ten dele pleitbezorger is, gezien de belangen van de cliënt reeds door de aanwezigheid van een intercultureel bemiddelaar worden verdedigd, namelijk een gelijke toegang tot de hulpverlening. Deze kanttekening houdt uiteraard verband met de invulling van het concept 'pleitbezorger'.

basisvoorwaarde dat de OTA's een buitenstaanderpositie moeten kunnen innemen in de hulpverlening en ze niet gevraagd worden om hierin beslissingen te nemen (zie tabel 4 stelling 6).

De verdeling van de antwoorden op deze stellingen van de kwantitatieve vragenlijst wordt weergegeven in tabel 4. Hier is zichtbaar dat het merendeel van de respondenten die ooit met een OTA samenwerkte het eens ("eerder eens" of "helemaal eens") is met de stellingen, en ze deze basisvoorwaarden bijgevolg vervuld zien binnen hun hulpverlening, waarbij de hoogste percentages respondenten het zelfs "helemaal eens" zijn. Respondenten die het "(eerder) oneens" zijn, zijn duidelijk in de minderheid (tussen de 3.9% en 8.5%). Opvallend is dat de spreiding van de antwoorden bij de stelling over de basisvoorwaarde dat de cliënt de ondersteuning van het OTA vrijwillig moet aanvaarden, iets meer neigt naar de negatieve zijde van de antwoordcategorieën. Desalniettemin blijven de antwoorden voornamelijk positief. Over de stellingen heen geeft 6.3% tot 10% van de respondenten telkens aan geen idee te hebben over het feit of aan deze basisvoorwaarde wordt voldaan of niet.

Tabel 4 Antwoordpercentages op stellingen rond basisvoorwaarden

	helemaal oneens	eerder oneens	eerder eens	helemaal eens	geen idee
1. De keuze tot OTA-ondersteuning gebeurt steeds vrijwillig door de hulpverlener (N=128)	0.8	5.5	26.6	58.6	8.6
2. De ondersteuning door het OTA wordt door de cliënt steeds vrijwillig aanvaard (N=129)	0.8	8.5	37.2	45	8.5
3. Wanneer het OTA ingeschakeld wordt, wordt er van hen verwacht dat ze enkel ondersteunen, zonder de hulpverlening over te nemen (N=130)	0.8	4.6	23.1	63.8	7.7
4. In het kader van onze hulpverlening is er ruimte voor het betrekken van de bredere gezinscontext bij de analyse van het probleem (N=130)	0.8	3.1	21.5	64.6	10
5. In het kader van onze hulpverlening is er ruimte voor het betrekken van de bredere gezinscontext bij het zoeken naar oplossingen (N=128)	0.8	3.9	22.7	66.4	6.3
6. Wanneer het OTA ingeschakeld wordt, wordt er van hen verwacht dat ze geen beslissingen nemen (N=130)	0.8	6.2	24.6	60	8.5

Ook doorheen de focusgroep met de OTA-medewerkers werden enkele voorwaarden aangehaald die noodzakelijk zijn om de methodiek van het OTA te kunnen handhaven in de toekomst. Twee belangrijke voorwaarden zijn dat het mogelijk moet blijven voor de OTA's om verder vanuit een neutrale positie te bemiddelen en dat de aanvraag tot ondersteuning bij een OTA geen opgelegde maatregel mag worden. Daarnaast is het belangrijk dat het OTA ingezet wordt om de juiste reden. Er is een blijvende sensibilisatie nodig omtrent wat het OTA kan betekenen en dat deze teams niet in het leven geroepen zijn om zuiver te tolken. Het OTA moet niet enkel ingeschakeld worden om de juiste reden, maar moet -zoals eerder reeds toegelicht- ook ingeschakeld worden op het juiste moment. Dit wil zeggen dat OTA zo vroeg mogelijk betrokken moet zijn op een hulpverleningstraject en dat het OTA niet pas aangesproken moet worden op het moment dat er een conflict bestaat. In die fase wordt het immers moeilijk om op een succesvolle manier ondersteuning te bieden. Tot slot zijn er nog twee voorwaarden waar door de OTA's belang aan gehecht wordt omtrent hun organisatie naar de

toekomst toe. Er is nood aan een voldoende personeelsbezetting dat met de nodige flexibiliteit ingeschakeld moet kunnen worden om de kerntaken naar behoren uit te voeren en een meer structurele inbedding van de OTA's opdat zij met een zekerheid over de continuïteit van hun opdracht op langere termijn kunnen werken.

3.2.3 Onderscheid met andere interculturele bemiddelaars

3.2.3.1 Binnen de Bijzondere Jeugdbijstand

Vanuit de vragenlijst die afgenomen werd bij de actoren binnen de Bijzondere Jeugdbijstand kwam naar voor dat van diegenen die ooit met OTA samenwerkten (N=149), 19.4% ook ooit beroep deden op een andere interculturele bemiddelaar dan die van de OTA's. Van diegenen die OTA kennen, maar nog nooit met OTA samenwerkten (N=15), deed 33.3% wel ooit beroep op een andere interculturele bemiddelaar en van diegenen die OTA niet kennen (N=18), deed 11.1% wel een beroep op andere interculturele bemiddelaars. Over alle groepen heen (N=167) deed 19.8% van de respondenten ooit beroep op een andere interculturele bemiddelaar. In vergelijking met diegenen die nooit een beroep deden op een interculturele bemiddelaar buiten het OTA, melden diegenen die reeds samenwerkten met een andere interculturele bemiddelaar dat ze een hoger percentage jongeren van een andere etnisch-culturele achtergrond begeleiden in hun voorziening of eigen begeleiding ($t=1.836$; $df=156$; $p<0.1$; dit blijft ook overeind met een non-parametrische Mann-Whitney test ($U=1460$; $p<0.05$)).

De meerwaarde van een andere interculturele bemiddelaar werd bevraagd in een open vraag. De meesten geven aan dat de keuze op een andere interculturele bemiddelaar dan die van het OTA valt omdat er nood is aan andere talen dan diegene waar OTA een aanbod in heeft, of aan een meer specifiek aanbod voor bepaalde etnische achtergronden. Daarnaast geeft ook een deel van de respondenten aan dat er reeds een andere interculturele bemiddelaar betrokken was geweest binnen een bepaald dossier en er dus verder gewerkt wordt met deze, of dat de omgeving zelf iemand aanduidt als 'bemiddelaar'. Sommigen menen ook dat een andere interculturele bemiddelaar een andere invalshoek kan binnenbrengen of kennis heeft van een specifieke materie waar OTA minder thuis in is, bijvoorbeeld onderwijsgebonden problematieken. In de andere gevallen wijst men op een – op dat moment – betere bereikbaarheid en beschikbaarheid van de andere intercultureel bemiddelaar. Tot slot wijzen er enkelen op dat indien het accent op de taal ligt, ze sowieso eerder beroep zullen doen op een tolk/bemiddelaar buiten het OTA.

Ter verkenning werd er tevens in een open vraag bevraagd op welke organisaties of personen ze reeds beroep deden voor – volgens hen – interculturele bemiddeling. Hieruit kwamen naar boven:

- Brugfiguren van Vroem vzw: een Vlaamse vereniging voor voyageurs, Roms, Roma en Manoesjen
- Interculturele bemiddelaars van het Integratiecentrum De Foyer
- Vereniging Solentra binnen de psychiatrische afdeling van het UZ Brussel
- Interculturele bemiddelaars binnen de scholen en CLB's
- Provinciale integratiecentra (oa. De Acht)
- Centrum voor Intercultureel Management en Internationale Communicatie (CIMIC) van Lessius Mechelen
- Stedelijke intercultureel bemiddelaars (te Lier) of projecten
- Intercultureel bemiddelaars binnen het OCMW
- Het Afrikaans platform

- Sociaal vertaalbureau
- Tolkdienst provincie en Stedelijke tolk- en vertaaldienst Atlas
- Eerder individuen zoals de imam, jongerencoach, straathoekwerkers, collega's binnen de organisatie ...

3.2.3.2 *Buiten de Bijzondere Jeugdbijstand*

Ook in andere sectoren dan de BJB zijn interculturele bemiddelaars actief. Deze interculturele bemiddelaars werden via interviews benaderd om een zicht te krijgen op het onderscheid tussen hen en de OTA's. Globaal gezien kan het brede doel van interculturele bemiddeling in de bevraagde niet-BJB sectoren²⁴ eveneens omschreven worden als het op een gelijke manier toegankelijk maken van bepaalde diensten of hulpverlening voor personen uit etnisch-culturele minderheden. In het CLB wordt dit vertaald naar een gelijke kans voor de leerling van een etnisch-culturele minderheid om zijn schoolloopbaan af te werken. Voor de intercultureel bemiddelaar van Kind en Gezin²⁵ ligt de focus binnen de doelgroep meer op kwetsbare gezinnen.

De bemiddelaar binnen deze verschillende sectoren heeft oog voor bepaalde drempels of fricties die de communicatie kunnen bemoeilijken, en kan deze door zijn tussenkomst wegwerken. In dat opzicht vervult de bemiddelaar op dat moment een brugfunctie waardoor de communicatie tussen het gezin en de hulpverlener beter op elkaar kan worden afgestemd. De aanwezigheid van een intercultureel bemiddelaar en dus de mogelijkheid om beter begrepen te worden maakt dat de drempel naar de hulpverlening gevoelig wordt verlaagd. De intercultureel bemiddelaar van het CLB geeft aan verder te gaan dan enkel een communicatiestoornis: zij treden immers op voornamelijk op het moment dat er een conflictsituatie ontstaat en de CLB-medewerker het conflict zelf niet kan oplossen omwille van een cultureel gegeven. Op dat ogenblik nemen zij daadwerkelijk de functie aan van bemiddelaar binnen een conflict.

Zowel binnen de ziekenhuissector, de Foyer en de GGZ wordt er voornamelijk vertaald, waarbij meegegeven wordt dat letterlijk vertalen praktisch onmogelijk is. Er zijn steeds zaken die naar de cliënt of naar de hulpverlener toe verder verduidelijkt kunnen of moeten worden voor een betere verstaanbaarheid. Daar wordt het belang van de aanwezigheid van een intercultureel bemiddelaar duidelijk: deze is gevoelig voor interpretaties en extra kadering die meegegeven kan worden op het moment zelf, of achteraf. Hier wordt het verschil duidelijk met de intercultureel bemiddelaars binnen K&G en het CLB. Beiden geven aan niet op te treden wanneer het de bedoeling is om enkel een boodschap te vertalen. De intercultureel bemiddelaar binnen K&G geeft aan verder te gaan door bijvoorbeeld informatie te verstrekken en cliënten praktisch verder te helpen, bijvoorbeeld door op zoek te gaan naar een geschikte school of bepaalde diensten voor hen. Deze taken laten toe dat de intercultureel bemiddelaar de cliënten soms zelfstandig bezoekt en bepaalde standaard informatie (die in principe door een regioverpleegkundige meegedeeld wordt) aan de cliënten overbrengt, maar dit meteen aangepast aan hun achtergrond. De intercultureel bemiddelaar van het CLB geeft aan voornamelijk op te treden als bemiddelaar binnen een conflict, waarbij ze op zoek gaat naar beide versies van het verhaal om deze achteraf – indien nog nodig – samen te brengen. Hier zijn zelfstandige huisbezoeken eerder de regel dan de uitzondering. Binnen de onderwijssector is het opvallend dat de intercultureel bemiddelaar aangeeft dat hij het dossier of de bemiddeling volledig in eigen handen heeft en zelf verantwoordelijk is voor een uitweg binnen het conflict, terwijl uit de andere interviews

²⁴ Dit zijn meer bepaald de ziekenhuissector, het CLB, het integratiecentrum De Foyer, de GGZ en K&G.

²⁵ Waarvoor binnen K&G de term 'gezinsondersteuner' wordt gehanteerd.

blijkt dat de verantwoordelijkheid steeds bij de hulpverlener zelf blijft liggen. Van belang is dat de functie van de bemiddelaar op voorhand duidelijk wordt gesteld zodat het gevaar om hetzij door de cliënt, hetzij door de hulpverlener, als hulpverlener naar voor geschoven te worden, vermeden kan worden. Zoals eveneens aangegeven door de focusgroep met de OTA's, bestaat er steeds het gevaar om gedwongen te worden buiten de rol van bemiddelaar te stappen en daar moet men bewust mee omgaan.

De driehoeksverhouding of triade waarbinnen de OTA's werken, zijn volgens de respondenten buiten de BJB ook in hun sector van toepassing. Naast de intercultureel bemiddelaar is er steeds sprake twee partijen waartussen bemiddeld moet worden of de communicatie geholpen moet worden. De bemiddelaar behartigt meestal de belangen van beide – meerzijdige partijdigheid – vanuit een neutrale positie. Beide partijen zijn dan ook meestal aanwezig tijdens de bemiddeling, behalve bij K&G en het CLB zoals hierboven besproken. Opgemerkt wordt dat er – net zoals bij de OTA's – door de samenwerking met een intercultureel bemiddelaar een soort van bewustzijn of handvatten gecreëerd worden om in toekomstige dossiers om te gaan met interculturele gevoeligheden. Bij aanwezigheid van beide partijen is er volgens hen vanzelfsprekend meer kans om een proces van interculturalisering te lopen, al geeft geen enkele sector aan hiermee bewust of actief bezig te zijn tijdens bemiddeling in concrete casussen.

Gevraagd naar de specificiteit van de sector waarbinnen de OTA's werken, stellen de sleutelfiguren buiten de BJB dat OTA met name lijkt op te treden op het moment dat de situatie problematisch is. De andere sectoren trachten volgens hen daarentegen hun rol op te nemen op het moment dat de problematische situaties nog voorkomen kunnen worden. Een aantal keer wordt geredeneerd dat wanneer de sectoren buiten de BJB niet meer zouden slagen in hun opzet om problemen te voorkomen, het werk van de OTA's intensiever en omvangrijker zou kunnen worden. Een ander kenmerk dat volgens de respondenten samenhangt met de specificiteit van de interculturele bemiddeling in de BJB is dat men praktisch niet anders kan dan de OTA-ondersteuning aanvaarden. Wanneer men in een vastgelopen hulpverleningstraject niet akkoord gaat met de (wijze van) ondersteuning door de OTA's, bestaat de kans terecht te komen in de gedwongen hulpverlening. Indien er geen compromis of samenwerking wordt bereikt, heeft de BJB, volgens de intercultureel bemiddelaars uit andere sectoren, een stok achter de deur, terwijl men in de hulpverlening buiten de BJB steeds de keuze heeft om over te stappen naar een andere hulpverlener indien men niet akkoord is, bijvoorbeeld met het betrekken van een intercultureel bemiddelaar.

3.3 Relevantie OTA

3.3.1 Meerwaarde voor doelwitgroep

Voor de doelwitgroep komt de meerwaarde van de OTA's voornamelijk neer op een hulpverlening die voor hen meer toegankelijk en op maat wordt gemaakt.

Het OTA zorgt voor communicatie/begrip van de allochtone jongeren en gezinnen: ze lichten de organisatie van de BJB toe, geven aan wat consequenties zijn wanneer ze een aanbod weigeren en maken de hulpverleningsdoelstellingen begrijpbaar voor hen. Dit alles zorgt ervoor dat cliënten de situatie beter begrijpen en meer gerustgesteld zijn. Daarmee valt het wantrouwen dat ze vaak hebben ten opzichte van de hulpverlener of meer algemeen, de BJB, voor een deel weg en staan ze meer open naar de hulpverlening toe. Hierbij gaat het volgens de deelnemers aan beide focusgroepen om meer dan letterlijke vertaling. Ook de doelgroep geeft in een open vraag van de websurvey aan dat het OTA

ervoor zorgt dat er een vertaling plaatsvindt van de verwachtingen en doelstellingen van de doelgroep naar de context van de allochtone jongere en zijn gezin. Ze weten culturele gevoeligheden beter te benaderen en ze te overbruggen en ontwikkelen daardoor meer vertrouwen in de hulpverlening. De drempel tot de hulpverlening wordt verlaagd waardoor de hulpverlening uiteindelijk toegankelijker wordt voor allochtonen.

Het OTA zorgt ook voor een vertrouwensfiguur: de OTA's geven aan dat op de één of andere manier een vertrouwen ontstaat naar de OTA-medewerker toe en verder naar de gehele hulpverlening. In de focusgroep met de OTA's wordt er gesuggereerd dat het zelf deel uitmaken van een minderheid een soort van vertrouwen opwekt en gevoel kan geven dat hun belangen verdedigd worden, maar dat zou volgens hen niet de enige factor zijn die dit mechanisme opwekt. Belangrijker lijkt de kracht van het meervoudig partijdig opstellen en het kunnen laten voelen dat men op de hoogte is van hun regio, cultuur, migratieachtergrond en eventueel taal. Dat opent heel wat deuren om de bemiddelingsfunctie naar behoren te kunnen uitvoeren. Hier wordt gewezen op het belang van constante bijscholing ter verdieping van de huidige kennis en om in te kunnen spelen op nieuwe culturen. Wanneer de OTA-medewerkers zelf de taal niet beheersen of minder van de cultuur op de hoogte zijn, kunnen ze een beroep doen op zogenaamde para-professionelen of co-bemiddelaars. Dat zijn personen die de taal meestal wel machtig zijn waardoor ten gevolge van hun aanwezigheid het vertrouwen evenzeer kan ontstaan en ingang gevonden kan worden voor de hulpverlening. Het rekruteren, opleiden en opvolgen van deze vrijwilligers is daarentegen een niet te onderschatten werklast die bovenop de werking van het OTA komt, maar waarvan de inzet van onschatbare waarde is. OTA Vlaams-Brabant en Brussel schakelt bij belemmering door de taal sociale tolken in waarvoor ze een overeenkomst afsloten met de sociale tolk- en vertaaldienst PASTA. De betrokkenheid van de OTA-medewerker, en in ruimere zin de vrijwilliger of de sociale tolk, heeft als gevolg dat er op zeer korte termijn een vertrouwen kan ontstaan waarop de hulpverlening kan bouwen en wat tevens van beduidend belang kan zijn in conflictvolle situaties. Na het opbouwen van de vertrouwensrelatie kan de OTA-medewerker of vrijwilliger verder optreden als rode draad voor het allochtone gezin. Wanneer de hulpverleners wisselen, blijft het OTA. Een latent effect van deze relatie schuilt in het gevaar dat de opdracht van de OTA-medewerker zo opschuift in de richting van de taken van een consulent wat uiteraard niet de bedoeling kan zijn. Wanneer er bijvoorbeeld een nieuwe hulpverleningsvorm wordt opgelegd door een nieuwe consulent, kan er weerstand ontstaan die door de consulent opgevangen zou moet worden, maar de facto bij de OTA-medewerker terecht komt. Hiermee komt de basisvoorwaarde dat ze enkel aan ondersteuning mogen doen, in het gedrang.

OTA zorgt voor een haalbare hulpverlening: zoals eerder aangehaald kan het OTA een waardevolle en neutrale ondersteuning bieden in het oriënteren van de jongere. Het OTA bezit een expertise om te adviseren waarom een bepaalde strategie voor een specifieke jongere met een etnische achtergrond in die context niet tot de gewenste effecten zou kunnen leiden. Zo wordt het voorbeeld gegeven dat een jeugdrechter erop kan staan dat er een bepaalde vrijetijdsbesteding uitgewerkt wordt voor de jongere terwijl dat niet noodzakelijk een concept is dat aansluit bij de behoefte van die specifieke allochtone cliënt. Het is van belang voor de cliënt dat handelingsplannen realistisch en op maat opgesteld worden zodat de doelstellingen bereikt kunnen worden.

Het OTA werkt verbindend: dit zowel tussen de doelwitgroep en de doelgroep door het ontstaan van de vertrouwensrelatie, maar ook tussen de personen binnen de doelwitgroep zelf doordat er gevoeld wordt dat ieders belang wordt gerespecteerd.

3.3.2 Meerwaarde voor doelgroep

Voor de doelgroep kan het OTA vooral iets betekenen om handvatten te verkrijgen om met de allochtone doelwitgroep te werken, en hun werkwijze dus meer af te stemmen op de behoeften. Een groot deel van de hieronder besproken puntjes hangen nauw samen met de factoren die hierboven besproken werden voor de doelwitgroep.

Het OTA zorgt voor communicatie/begrip: zoals het OTA de cliënten informeert over de BJB, informeert het OTA ook de BJB over de cliënten. Vanuit het OTA worden de voorzieningen op de hoogte gebracht over specifieke noden van de doelwitgroep (bijvoorbeeld met betrekking tot halal eten, de Ramadan ...). Door deze informatie kunnen de voorzieningen de nodige acties ondernemen om meer in functie van de behoeften van hun cliënteel te functioneren en eventuele problemen hieromtrent te vermijden. Vanuit de vragenlijst bij actoren van de Bijzondere Jeugdbijstand, en dus bij de doelgroep zelf, is de meerwaarde die in de open vraag het meest vernoemd wordt de kennis van en de mogelijkheid tot verduidelijking van diverse culturele achtergronden met zijn (gezins)dynamieken, waarden en normen, maar ook de (h)erkenning van het migratieprobleem op emotioneel, psychisch en relationeel vlak. Deze kennis en verduidelijking brengt met zich mee dat ze meer doen dan louter vertalen: ze zorgen voor een beter begrip van de cultuur en maken het onderscheid tussen cultuur- en gezinsgebonden problematieken. Ze zorgen enerzijds voor handvatten om in de praktijk met verschillen om te kunnen gaan, maar zorgen er anderzijds voor dat er een proces van zelfreflectie opgestart wordt waarbij er nagedacht kan worden over het eigen denkkader en toekomstige interventies. Uiteindelijk zorgt dit voor een zorg die meer op maat is van de allochtone jongeren en hun gezin.

Het OTA zorgt voor haalbare hulpverlening: door de kennis van het OTA van de culturele gevoeligheden, kunnen ze verwittigen wanneer ze tegenindicaties in het handlingsplan opmerken, waardoor de kans verhoogt dat de doelstellingen uiteindelijk gehaald worden. Uit een open vraag van de websurvey bij de doelgroep blijkt ook dat ze dit ervaren als een meerwaarde. De OTA's hebben volgens hen de mogelijkheid om binnen hun ondersteuning actief mee na te denken over een haalbare hulpverlening op basis van hun inschatting van de onderliggende problematiek. Ze kunnen realistische adviezen formuleren vanuit een neutrale positie.

Het OTA zorgt voor een vertrouwensrelatie waardoor toekomstige hulpverlening kan worden gefaciliteerd. Door de vertrouwensrelatie die de OTA-medewerker opbouwt met de cliënt en de ondersteuning en verduidelijking die zo wordt geboden, kan een mogelijke weerstand ten aanzien van de hulpverlening worden weggewerkt, met een vlotter hulpverleningstraject als gevolg.

Het OTA zorgt voor sensibilisatie: in de eerste plaats proberen de OTA's de actoren binnen de BJB te sensibiliseren voor de taken waarvoor de OTA's ingeschakeld kunnen worden, maar ook waarvoor ze niet ingezet kunnen worden, bv. de jeugdrechtbank die een samenwerking met het OTA oplegt of voorzieningen die het OTA inschakelen om zuiver als tolk te fungeren. Uit de websurvey bij de doelgroep zelf blijkt echter dat sommige respondenten de meerwaarde van de OTA's toch voornamelijk leggen in hun tolkwerk. In ieder geval geven de respondenten aan dat een meerwaarde van de OTA's is dat ze weten dat er een dienst is die gespecialiseerd is in diverse culturen en dat ze er op een relatief eenvoudige en vlotte manier beroep op kunnen doen wanneer er zich een vraag stelt of een begeleiding vast loopt. In de begeleiding zelf wordt de aanwezigheid van een OTA-medewerker ervaren als een extra steun voor de hulpverlener. In de tweede plaats sensibiliseren de OTA's de voorzieningen om met de doelwitgroep te werken en geeft het hen de nodige handvatten om alsnog

zaken te organiseren in soms complexe en moeilijke situaties. Dit kan binnen voorzieningen en organisaties het begin zijn van een interculturaliseringsproces. Het OTA stimuleert de betrokken hulpverleners tijdens hun samenwerking, opleiding of acties om door de bril van de allochtone cliënt te kijken en te handelen met de bedoeling dit op langere termijn ook zelf te kunnen doen. OTA Vlaams-Brabant en Brussel geeft aan dat dit in het verleden reeds tot de gewenste effecten heeft geleid: sommige consulenten doen intussen minder of geen beroep meer op het OTA omdat ze zelf over voldoende handvatten beschikken en zich hierin verder bijscholen om met deze cliënten aan de slag te gaan. Uit de focusgroep met de OTA-medewerkers komt naar voor dat ze het begeleiden van dit interculturaliseringsproces binnen voorzieningen van de BJB een taak vinden die nauw aansluit bij hun opdracht en visie. Ook de regionale integratiecentra hebben een taak in interculturalisering, maar de OTA's leiden uit de vormings- en coachingsvragen die hen bereiken af dat deze er minder in slagen om het interculturaliseringsbeleid op organisatieniveau te vertalen naar praktische handvatten om met het cliënteel te werken. Andere diensten die eveneens bezig zijn met interculturalisering komen volgens OTA Oost- en West- Vlaanderen soms bij hen aankloppen voor de specifieke expertise van OTA rond interculturaliteit binnen de Bijzondere Jeugdzorg. Deze diensten hebben die expertise niet in huis en kunnen hun interculturaliseringsproces niet volledig vervullen zoals zij dat wensen.

3.3.3 Te verwachten effecten

In de overeenkomsten tussen de OTA's en de Vlaamse Gemeenschap is er niet enkel sprake van de opdrachten die de OTA's moeten uitvoeren, maar worden er tevens enkele te verwachten effecten benoemd. De jaarverslagen werden ook hieraan getoetst, maar gezien deze verwachtingen nauw aanleunen bij de opdrachten, komen de resultaten grotendeels overeen met wat hierboven beschreven staat. Daarnaast werden deze effecten aan de hand van stellingen bevestigd in de kwantitatieve vragenlijst en worden deze hier ook besproken.

3.3.3.1 Kennis en vaardigheden

Een verwacht effect van de oprichting van de OTA's is dat de hulpverleners voor het opnemen van hun hulpverleningsrol naar allochtone cliënten over de nodige (extra) ervaring beschikken. Zoals blijkt uit de acties die ondernomen werden in het kader van de opdrachten zoals eerder omschreven, verzorgen de medewerkers van de OTA's vormingen die zowel op eigen initiatief als op vraag van de diensten en voorzieningen worden ingericht, al kunnen ze deze opdracht volgens hen niet voldoende naar wens uitvoeren wegens een tekort aan middelen en dus de noodzaak om hen te focussen op de hoofdopdracht, namelijk concrete ondersteuning. Daarnaast doen er zich tijdens de samenwerking met een bepaalde dienst binnen een dossier gelegenheden voor waar de hulpverleners op een minder expliciete manier intercultureel gevormd worden, de zogenaamde vorming on-the-job. Aan de hulpverleners die in contact komen met de ondersteuningsteams worden dus niet enkel expliciet, maar ook impliciet kennis en vaardigheden bijgebracht.

Aan de verschillende actoren binnen de Bijzondere Jeugdbijstand die reeds met OTA samenwerkten werden een drietal stellingen voorgelegd die aansluiten bij de specifieke doelstellingen die vooropgesteld worden in de conceptnota. De waardering op de stellingen geven een indicatie over in welke mate er een effect van de samenwerking met OTA waar te nemen is op de kennis en vaardigheden. In een eerste stelling werd gepeild of de hulpverleners door de samenwerking met het OTA extra kennis en vaardigheden hanteren in hun hulpverlening aan allochtone cliënten (zie stelling 1, tabel 5), hieruit blijkt dat toch wel het overgrote deel van de respondenten van mening is dat er extra kennis en vaardigheden verworven worden door deze samenwerking: 35.7% is het eerder

eens, 52.7% is het zelfs helemaal eens. In een tweede stelling werd nagegaan of de hulpverleners door de samenwerking met het OTA een meer open en tolerante houding aannemen ten opzichte van allochtone cliënten (zie stelling 2, tabel 5), ook hier is meerderheid van mening dat er een meer open en tolerante houding bereikt wordt bij de hulpverleners, al zien we hier in vergelijking meer de voorgaande stelling ook iets meer negatieve antwoorden: hiermee is 45% het eerder eens, een minderheid (28.7%) is het helemaal eens. In een laatste stelling die hier besproken wordt, werd nagegaan of er door de samenwerking meer expertise opgebouwd werd omtrent interculturalisering (zie stelling 3, tabel 5). De spreiding van de antwoorden brengt ook hier een overwegend positief beeld naar voor (38% is het eerder eens, 50.4% is het zelfs helemaal eens). Het percentage respondenten dat op deze stellingen geen antwoord wist te geven, ligt tussen de 6.2% en 14.7%.

Tabel 5 Antwoordpercentages op stellingen rond kennis en vaardigheden

Door de samenwerking met het OTA...	helemaal oneens	eerder oneens	eerder eens	helemaal eens	geen idee
1. hanteren hulpverleners extra kennis en vaardigheden in hun hulpverlening aan allochtone cliënten (N=129)	-	5.4	35.7	52.7	6.2
2. nemen hulpverleners een meer open en tolerante houding aan ten opzichte van allochtone cliënten (N=129)	0.8	10.9	45	28.7	14.7
3. werd er bij ons meer expertise opgebouwd omtrent interculturalisering (N=129)	-	5.4	38	50.4	6.2

3.3.3.2 Gebruik ondersteuning

Een tweede effect dat verwacht wordt van de OTA's is dat de diensten en voorzieningen binnen de bijzondere jeugdbijstand een beroep doen op de deskundigheid en de ondersteuning van de medewerkers. De OTA's geven in de jaarverslagen aan dat ze continu werken aan de bekendheid van de OTA's, wat noodzakelijk is om ondersteuningsvragen te krijgen. Zoals duidelijk blijkt uit de stijgende caseload, wordt er ook steeds meer beroep gedaan op de ondersteuning van de OTA's, zowel door diensten binnen als buiten de BJB. Naast de ondersteuning wordt er beroep gedaan op hun deskundigheid door middel van het vragen van advies, vorming op maat, etc. door uiteenlopende diensten en voorzieningen.

3.3.3.3 Maximale toegankelijkheid

De uitgangsvisie van de OTA's is het feit dat iedere minderjarige en zijn gezin recht heeft op een kwalitatieve en adequate hulpverlening. Aan de actoren binnen de Bijzondere Jeugdbijstand werd gevraagd in welke mate ze menen dat de OTA's dit doel bereiken door middel van het bieden van ondersteuning (zie stelling 1, tabel 6). Vier vijfde van de respondenten (81.5%) meent dat de OTA's erin slagen om iedere minderjarige en zijn gezin te laten genieten van een kwalitatieve en adequate hulpverlening. De uitgangsvisie wordt in de concepttekst onder andere vertaald naar de specifieke doelstelling om de toegankelijkheid van alle hulpverleningsvormen te optimaliseren voor alle minderjarige hulpvragers van allochtone afkomst. Deze doelstelling wordt in de overeenkomsten tussen de Vlaamse Gemeenschap en de OTA's verwoord als een derde te verwachten effect van de werking van OTA's. De respondenten binnen de Bijzondere Jeugdbijstand kregen ook de vraag om aan te geven in hoeverre zij het ermee eens zijn dat deze toegankelijkheid daadwerkelijk geoptimaliseerd wordt door toedoen van de OTA's (zie stelling 2, tabel 6). Het merendeel (35.1%) geeft aan dat ze het

eerder eens zijn met deze stelling, 12.8% is het hiermee helemaal eens, maar toch ook 14.4% is van mening dat de hulpverleningsvormen niet maximaal toegankelijk worden gemaakt door de werking van de OTA's.

Tabel 6 Antwoordpercentages op stellingen rond toegankelijkheid

	helemaal oneens	eerder oneens	eerder eens	helemaal eens	geen idee
1. De OTA's slagen er in om in die mate te ondersteunen zodat iedere minderjarige en zijn gezin van een kwalitatieve en adequate hulpverlening kan genieten, ongeacht hun etnisch-culturele afkomst (N=130)	0.8	6.2	47.7	33.8	11.5
2. Door de werking van het OTA worden de hulpverleningsvormen maximaal toegankelijk voor de minderjarige van etnisch-culturele afkomst en zijn gezin (N=130)	1.1	13.3	35.1	12.8	6.9

3.3.3.4 Afstemming doelwitgroep

Het vierde effect dat verwacht wordt van de oprichting van de OTA's heeft te maken met de afstemming van het hulpverleningsaanbod. Dit zou maximaal afgestemd moeten worden op de vragen en de behoeften van de doelwitgroep. Of dit hulpverleningsaanbod beter afgestemd geraakt door de werking van de OTA's werd bevraagd aan de hand van een stelling in de kwantitatieve vragenlijst. Hieruit blijkt dat de respondenten inschatten dat de werking van de OTA's wel een effect heeft op deze afstemming. Een 52.3% en 34.6% geeft namelijk aan respectievelijk helemaal eens en eerder eens te zijn met deze stelling, slechts 7.7% meent het eerder oneens te zijn. Vijf procent gaf aan geen idee te hebben over het feit of het OTA hier een effect op heeft (N=130).

3.3.3.5 Terbeschikkingstelling van expertise

Een laatste te verwachten effect van de ondersteuningsteams is dat ze op vraag van de verschillende bestuurlijke niveaus hun expertise inschakelen. Op basis van de jaarverslagen blijkt dat alle ondersteuningsteams hun expertise ter beschikking stellen van verschillende bestuurlijke niveaus. Zoals eerder vermeld nemen ze deel aan overlegplatformen en stuurgroepen binnen de BJB en IJH, maar gaan ze ook in op vragen van de provincie of stad (provinciaal vereffeningsfonds, provinciaal integratiecentrum, steunpunt opvoedingsondersteuning, etc.) en de Vlaamse Overheid (zie hoorzitting Vlaams Parlement van de commissie Jeugdzorg). Verschillende bestuurlijke niveaus kunnen dus beroep doen op de kennis die binnen de ondersteuningsteams bestaat. Bovendien bundelen ze vanuit hun ervaring signalen naar het beleid toe in hun inhoudelijke jaarverslagen.

3.4 Een schets van de standpunten en visie op OTA vanuit andere sectoren

Om na te gaan wat de standpunten en visie van de andere sectoren op OTA is, werd er in de interviews bij de sleutelfiguren buiten de BJB gepolst naar hun mening over OTA. Over de interviews heen blijkt één opvallende vaststelling, namelijk dat de bekendheid van OTA in de andere sectoren voornamelijk beperkt blijft tot het weten dat ze bestaan. Waaruit hun exacte takenpakket bestaat is hen minder bekend. Men is ervan overtuigd dat de OTA's meer aandacht hebben voor de cultuur en minder geprofessionaliseerd zijn in het taalkundige aspect, zonder daar een waardeoordeel aan te koppelen. Vanuit de GGZ wordt wel aangegeven dat het positief is dat de bemiddelaars georganiseerd worden

binnen één organisatie die gespecialiseerd is in interculturele bemiddeling voor de sector. Daardoor zijn ze ook niet afhankelijk van een bepaalde organisatie of voorziening waar ze ook met andere taken zouden worden belast, wat de ruimte biedt om onderling expertise op te bouwen en uit te wisselen. Globaal genomen lijken de actoren interculturele bemiddeling over de sectoren heen minder bekend met elkaars organisatie, visie en methodieken. Vanuit de focusgroep met de deelnemers uit het beleidsdomein IJH wordt er echter op gewezen dat er in de toekomst de facto minder sprake zal zijn van gescheiden sectoren, en dus meer uitwisseling van kennis en expertise plaats zou moeten vinden.

3.5 Conclusie onderzoeksvraag 2

Op basis van de brede bevraging (websurvey) bij de doelgroep zien we dat de OTA's stevig gepositioneerd en goed gekend zijn in de eigen sector. Een groot aandeel van de bevroegde doelgroep geeft ook aan reeds beroep te hebben gedaan op de diensten van de OTA's.²⁶ Hierbij valt op, en dat is niet verrassend, dat OTA beter gekend en meer bevroegd wordt naarmate de begeleiding van jongeren en hun gezinnen binnen de doelgroep meer geconfronteerd wordt met jongeren die een andere etnisch-culturele achtergrond hebben. De bevraging geeft in zekere zin ook een potentiële groeimarge van de OTA's aan: in een groot aandeel van de begeleidingen van jongeren en gezinnen met een andere etnisch-culturele achtergrond wordt OTA niet ingeschakeld, vaak vanuit de redenering dat de begeleiding van deze jongeren en hun gezin niet als 'problematisch' wordt ervaren. Hiermee wordt niet gezegd dat het noodzakelijk is om deze potentiële groeimarge ook daadwerkelijk in te vullen; op basis van het onderzoek valt immers niet uit te sluiten dat voorzieningen en organisaties die voor deze begeleidingen geen beroep op OTA doen, niettemin een adequaat en aangepast hulpverleningsaanbod kunnen realiseren.

De OTA's kunnen ook ingaan op vragen die niet uit de sector van de BJB komen, en krijgen daartoe een beperkte ruimte (5%) in hun opdrachtbepaling. Enerzijds wijzen deze vragen uit andere sectoren op de nood aan een expertise en aanbod zoals door OTA wordt aangereikt, en de facto opnieuw op een potentiële groeimarge in de positionering van OTA, ditmaal buiten het BJB landschap. Anderzijds is de ruimte om dit landschap op dit moment te verkennen bijzonder krap en wordt door de OTA's ook aangegeven dat ingaan op deze vragen de druk op de 'eigen' BJB vragen verhoogt. Het valt op dat de OTA's elk op hun eigen manier en vaak ook ad hoc omgaan met en beslissen over vragen naar ondersteuning uit andere sectoren. Er wordt met andere woorden op dit moment geen formele en uniforme procedure gevolgd bij het behandelen van dergelijke binnenkomende vragen.

De specificiteit van de door OTA gebruikte methodiek kan op basis van dit onderzoek (vanuit zowel de focusgroep met de OTA zelf, met de beleidsmedewerkers van IJH, de interviews met andere interculturele bemiddelaars, en de bredere bevraging van de doelgroep) in enkele kernbegrippen worden gededd. Een constante in het duiden van deze specificiteit, vanuit de verschillende bevroegde segmenten, is wat wordt omschreven als neutraliteit of meerzijdige partijdigheid. De expertise van de OTA's lijkt zich met name te oriënteren op de hulpverlening in het kader van 'problematische opvoedingssituaties', waar zij een rol spelen in het verlagen van de drempel naar de hulpverlening voor jongeren en gezinnen met andere etnisch-culturele achtergronden in een specifieke migratiecontext, en de hulpverlener en cliënt vanuit een neutrale positie dicht bij elkaar brengen. Zo wordt ook voor deze doelwitgroep de hulpverlening haalbaar, en kan beter zorg op maat worden

²⁶ Hierbij dient in herinnering gebracht te worden dat de kans bestaat dat net die respondenten die OTA kennen of er (een positieve) ervaring mee hebben, aangetrokken werden om deel te nemen aan de bevraging.

geboden. Alhoewel deze casuïstische insteek (men spreekt ook van een triade, waarbij hulpverlener-cliënt-OTA in een concrete casus centraal staan) zeer sterk wordt benadrukt als de expertise en specificiteit van de OTA's, wordt ook gemeld dat OTA vanuit die ervaring en opgebouwde kennis ideaal geplaatst is om advies te geven en vormingen te voorzien, en in dat opzicht ook voorzieningen en hulpverleners die in een multiculturele context en op casusniveau werken kunnen coachen in een proces van interculturalisering.

Het is in dat opzicht tekenend dat de stellingen die in de brede bevraging bij de doelgroep worden voorgelegd, en peilen naar de mate waarin OTA aan de basisvoorwaarden (OTA is geen opgelegde maatregel, OTA doet aan ondersteuning, OTA krijgt de kans om de gezinscontext te betrekken en OTA kan een buitenstaanderpositie aannemen in de hulpverlening) van de conceptnota kan voldoen, de mate waarin er een effect ressorteert op de professionalisering, afstemming op de doelwitgroep en toegankelijkheid van de sector, op een (zeer) grote instemming kunnen rekenen. Hierbij moeten we uiteraard indachtig zijn dat het onderzoek geen harde effectmeting betreft maar zich oriënteert op de perceptie van de doelgroep met betrekking tot de werking van OTA, en dat onze brede bevraging mogelijks ook eerder respondenten aantrekt met een (uitgesproken) positieve ervaring met OTA.

Wat tot slot opvalt is dat de kennis met betrekking tot interculturele bemiddeling, en organisaties die in dat kader een aanbod voorzien, nog zeer sectoraal bepaald is. De bekendheid met betrekking tot het aanbod en de expertise van OTA binnen de sector van de BJB steekt opvallend af tegen het gebrek aan bekendheid van OTA buiten de sector. Interculturele bemiddelaars hebben over de sectoren met elkaar gemeen dat ze de toegankelijkheid voor allochtonen van bepaalde diensten maximaliseren en doen dit doorgaans door communicatiestoornissen weg te werken. Opvallend is dat de concrete uitvoering over de sectoren heen verschilt en ze onderling niet op de hoogte zijn van elkaars specifieke methodiek, expertise en aanbod. De in dit onderzoek betrokken interculturele bemiddelaars van buiten de BJB lijken zich met hun werkwijze alvast op een continuüm te bevinden tussen het ad hoc en 'letterlijk' (voor zover dat mogelijk is) vertalen van de boodschap van de hulpverlener enerzijds, tot het autonoom onderhandelen in conflicten waar culturele elementen van belang zijn anderzijds. Hierna gaan we in een laatste onderzoeksvraag in op de positie die interculturele bemiddeling en met name de OTA's in de toekomst kunnen innemen in het licht van de migratie naar IJH.

4 ONDZVR3: Zicht op de toekomst in licht van migratie naar IJH

4.1 Beleidsvisie IJH vs. beperking OTA tot de BJB

Een eerste deelonderzoeksvraag peilt naar de mate waarin de beleidsvisie van Integrale Jeugdhulp verzoend kan worden met de beperking van de ondersteuning door OTA tot de Bijzondere Jeugdzorg zoals deze op dit moment beperkt wordt. Eerder zagen we dat overeenstemmend met de overeenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en de OTA's de subsidie van de OTA's grotendeels afkomstig is van het Agentschap Jongerenwelzijn. OTA Oost- en West-Vlaanderen en OTA Vlaams-Brabant en Brussel zijn hierop een uitzondering in die zin dat zij daarnaast ook nog ingebed zijn binnen het provinciebestuur van resp. Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant terwijl OTA Antwerpen en OTA Limburg een elk op zich staande vzw vormen. De huidige beperking van de opdrachten van de OTA's binnen de BJB (buiten de 5% toegelaten afwijking), hangt samen met de subsidie afkomstig van Jongerenwelzijn. Het jeugdhulpverleningslandschap onderging de laatste jaren echter een hele verandering. Vooral naar de toekomst toe met een verhoogde toegankelijkheid aan de hand van een

intersectorale toegangspoort is het niet meer logisch dat men in functie van de gescheiden sectoren zal blijven denken. Een mogelijk toekomstig behoud van de beperking van de OTA's tot één sector sluit bijgevolg niet aan bij de beleidvisie van Integrale Jeugdhulp. Wil het OTA blijven functioneren in de toekomstige Integrale Jeugdhulp zal er gedacht moeten worden aan een inzet van de OTA's over de sectoren heen, maar met respect voor hun expertise en eigenheid.

4.2 Basisvoorwaarden en kritische succesfactoren om de huidige methodiek te kunnen handhaven

De methodiek van het OTA lijkt volgens de OTA's zelf in eerste instantie wel hanteerbaar binnen de IJH en dus binnen andere sectoren, eventueel mits bijsturing van de methodiek naar het specifiek kader van die sectoren. De vraag rijst wel wat de impact zal zijn op de dienstverlening voor de BJB wanneer er in de beweging naar uitbreiding in toepassingsgebied geen uitbreiding in personeelsbezetting voorzien wordt.

De OTA's geven te kennen dat ze graag zouden blijven verder doen met datgene waarin ze heel wat expertise opgebouwd hebben, wat voornamelijk gesitueerd ligt in de problematische opvoedingssituaties. Het concept waarbinnen ze werken, zowel naar de doelwitgroep als de methodiek zouden ze in de toekomst dan ook graag bewaard zien blijven. Ze kennen bovendien in hun huidige werking een bepaalde samenwerking met diensten en voorzieningen die ze niet verloren willen laten gaan.

4.3 Geschikte plaats voor OTA binnen Integrale Jeugdhulp

In hulpverlening bij allochtone jongeren werd eerder duidelijk dat het belangrijk is zo vroeg mogelijk de juiste indicatie te stellen of aan vraagverheldering te doen. Volgens deelnemers aan de focusgroep van het beleidsdomein IJH kunnen de OTA's hierin een belangrijke rol spelen door aan het begin van de keten eventuele problemen of misverstanden vroegtijdig op te vangen. De OTA's geven zelf ook aan een meerwaarde te kunnen betekenen door het geven van een ondersteunend advies bij de bepaling van het hulpverleningsplan. Een andere mogelijke plaats voor de OTA's zou de toegangspoort voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening kunnen zijn waar ze, met hun kennis over cultuurgerelateerde problemen, deze taak perfect kunnen opnemen. De OTA's zelf geven aan dat ze hier een rol in kunnen opnemen, maar geven aan dat het niet wenselijk is om het daartoe te reduceren. Uit de focusgroep met het beleidsdomein IJH komt tevens de bedenking dat zij geen vast onderdeel van deze toegangspoort mogen worden, opdat zij hun neutrale positie zouden kunnen behouden. Zij zouden in dat geval samen met andere interculturele bemiddelaars en ondersteunende diensten, die elk op zich hun eigen expertise zullen hebben (bijvoorbeeld rond armoede), de situatie kunnen inschatten aan het begin van het hulpverleningstraject.

Het kan echter niet de bedoeling zijn om de inzet van de expertise van de OTA's te beperken tot een adviserende rol bij de indicatiestelling en het formuleren van een hulpverleningsaanbod. Ze bieden immers gewaardeerde ondersteuning in de bemiddeling in concrete casussen en hebben hieromtrent heel wat expertise en competenties in huis (zie hoger). Meer in het bijzonder maakt hun positie als derde partij in de bemiddeling, naast de cliënt en naast de voorziening, hen uniek: de positie die ze kunnen innemen in deze driehoeksverhouding zorgt ervoor dat zij in moeilijke dossiers soms daadwerkelijk het verschil kunnen maken. In dat opzicht lijkt het logisch en wenselijk om de OTA's een functie te laten vervullen ter hoogte van de gemandateerde voorzieningen wanneer er sprake kan zijn

van een maatschappelijke noodzaak en de ondersteunende rol die OTA in concrete casussen kan bieden van belang kan zijn.

Toch lijkt het de beleidsmedewerkers Integrale Jeugdhulp ook te beperkt om de taak van de OTA's af te grenzen tot enkele op voorhand gedefinieerde casussen binnen de gemandateerde voorzieningen. Datgene wat OTA's kunnen bieden, zou voor verschillende actoren voor handen moeten kunnen zijn op verschillende momenten in het hulpverleningsproces. Niet enkel de gemandateerde voorzieningen kunnen nood hebben aan deze bemiddeling, ook voor andere sectoren en voorzieningen kan een interventie van het OTA van nut zijn zonder dat er noodzakelijk een maatschappelijke noodzaak dreigt. De OTA's ervaren volgens de beleidsmedewerkers Integrale Jeugdhulp zelf dat er vraag is naar hun dienstverlening buiten de BJB. Die mogelijkheid tot uitbreiding zou ook in de Integrale Jeugdhulp een plaats kunnen krijgen.

Samenvattend blijkt dat de OTA's op verschillende plaatsen een rol kunnen vervullen en iets te bieden hebben, al is dit met de huidige budgetten onmogelijk te realiseren. In die optiek komt vanuit de focusgroep met deelnemers uit het beleidsdomein Integrale Jeugdhulp het voorstel om OTA in te schakelen binnen een expertisenetwerk en met name aan te spreken op hun eigen expertise en competenties. Wanneer verschillende autonome organisaties samen komen in een netwerk, en hun aanbod gebundeld wordt, kunnen de OTA's dat netwerk verrijken met hun expertise. Belangrijk is dat ze een voldoende aanbod kunnen realiseren wanneer dit intersectoraal georganiseerd zou worden en dat ze toch de eigen specialisatie kunnen bewaren en niet zomaar ingeschakeld worden in elk dossier waarin er sprake is van een allochtoon. Voor dossiers die minder vragen om hun specifieke competenties, zullen er in het netwerk andere partners en interculturele bemiddelaars ter beschikking zijn en kunnen worden aangesproken. Concreet kunnen alle competenties samenkomen in een soort helpdesk of meldpunt waar de gestelde hulpvragen worden behandeld, gedeeld en doorgegeven. Op die manier wordt de expertise toegankelijker en doorzichtiger voor een breder publiek. De OTA's gaven in de focusgroep eveneens te kennen dat ze een rol voor zichzelf weggelegd zien in een advies en consultfunctie, maar dit wel naast hun huidige taakomschrijving.

Een bijkomend voordeel is dat er met de veelvuldige contacten meer mogelijkheid is voor wederzijdse expertisedeling. De huidige vormingsopdracht van de OTA's zal hier eventueel onder een andere formule een plaats kunnen innemen, maar naast andere partners met een vormingsaanbod op de markt. De vorming die de OTA's momenteel verzorgen is volgens de deelnemers aan de focusgroep binnen het beleidsdomein IJH immers niet noodzakelijk datgene dat hen uniek maakt in het landschap. Er zijn ook andere spelers op de markt die minstens voor bepaalde vormingen ook in aanmerking kunnen komen. Wat wel een meerwaarde is, is dat vormingen door OTA kunnen ontstaan vanuit het casusgericht werken van de OTA's. Zij kunnen noden aanvoelen wanneer bepaalde problematieken of vragen steeds terugkeren en kunnen daarop inspelen aan de hand van het ontwikkelen van een vormingspakket op maat. Vorming door OTA zou in de toekomst met andere woorden nauwer kunnen aansluiten bij het casusniveau zodat ook die voorzieningen die het nodig hebben, maar er zelf niet toe komen om hier actief naar op zoek te gaan, een interculturaliseringsproces kunnen starten.

Tot slot kan er binnen de netwerken gedacht worden aan minder voor de hand liggende partners zoals het Kruispunt Migratie en de minderhedenfora. Door hun nauwe band met de doelgroep, kunnen zij een belangrijke partner zijn in de afstemming van het aanbod op de noden van die doelgroep.

4.4 Aandachtspunten in het licht van de evolutie naar intercultureel werken in 2020

Er is in onze maatschappij in de laatste jaren onmiskenbaar een enorme toename geweest aan culturele diversiteit. Het is evident dat deze evolutie, in het kader van de hulpverlening, ook een impact heeft op de noden en de verwachtingen en het aanbod hierop moet kunnen inspelen.

Dit heeft volgens de deelnemers aan de focusgroep uit het beleidsdomein IJH ten eerste als gevolg dat de nieuwe ontwikkelingen in migratiegolven dermate divers en complex zijn dat men deze in de toekomst niet zal kunnen beantwoorden louter op basis van de kennis over enkele culturen of een afstemming tussen de culturele achtergrond van de bemiddelaar en de cliënt. Om te kunnen beantwoorden aan de noden van etnisch-culturele minderheid en specifieke migratiecontexten, zal men in de toekomst verder moeten investeren in een flexibele manier van werken en omgaan met deze diversiteit. Deze flexibiliteit oriënteert zich eerder op een respectvolle en open (basis)houding van de bemiddelaar dan op het kennen en beheersen van de specificiteit van enkele culturen. Daarenboven melden de sleutelfiguren buiten de BJB een verschuiving naar kansarmoede ten gevolge van deze migratie en de problematieken die daarmee samenhangen. Men loopt het risico om bij cliënten die de taal machtig zijn en ogenschijnlijk minder nood hebben aan interculturele bemiddeling, bepaalde problematieken van migratie en de daarmee samenhangende kansarmoede niet op te merken. Ook in dit opzicht is het meer dan ooit van belang om als intercultureel bemiddelaar te werken vanuit een open houding met een gevoeligheid naar mogelijke communicatiestoornissen en de cliënten kunnen doen aanvoelen dat ze op hetzelfde niveau staan. Hierdoor zullen de cliënten zelf hun problemen makkelijker bespreekbaar stellen.

Ten tweede heeft de toename aan culturele diversiteit als gevolg dat diensten zoals de OTA's, die ervoor zorgen dat de verschillen tussen culturen of migratieachtergronden niet noodzakelijk problemen met zich moeten meebrengen, enkel maar aan belang zullen winnen in de toekomst. Er is met andere woorden door deze toenemende diversiteit een objectieve behoefte aan interculturele bemiddeling en ondersteuning, waarbij het belangrijk is dat dit ook subjectief zo aanvoeld wordt opdat de wil ontstaat om hier financieel en structureel een antwoord op te bieden. Zowel de geïnterviewde intercultureel bemiddelaars buiten de BJB als de OTA's zelf geven aan dat de nood aan interculturele bemiddeling in hun sector groter is dan het huidige aanbod. De sleutelfiguren van buiten de BJB geven bovendien aan dat het economisch en politiek klimaat momenteel sowieso niet erg bevorderlijk is voor initiatieven ten voordele van etnisch-culturele minderheden en het moeilijk is om de positieve effecten van interculturele bemiddeling hard te maken.

Ten derde moet men zich in de toekomst niet enkel concentreren op de noden van etnisch-culturele minderheden binnen het hulpverleningslandschap, maar ook daarbuiten. De toenemende diversiteit brengt niet enkel uitdagingen voor de hulpverleningssector met zich mee: immers, alvorens personen in de hulpverlening terecht komen, is er vaak al een heel traject aan vooraf gegaan waarin men vroegtijdig en preventief zou kunnen ingrijpen zodat een mogelijk toekomstige nood tot hulpverlening eerder wordt opgelost. Ook de sleutelfiguren van buiten de BJB wijzen hierop: wanneer men wil inzetten op interculturele bemiddeling binnen de Integrale Jeugdhulp en over de sectoren heen, mag de aandacht voor preventie en het 'voorveld' zeker niet verzwakken.

Ten slotte hangt een aandachtspunt voor het toekomstig intercultureel werken samen met een uitdaging die opgaat voor het hele hulpverleningslandschap: breuklijnen die op dit moment bestaan tussen de minder- en meerderjarigheid zullen in de toekomst vervagen. Een breuk brengt immers onder andere het gevaar met zich mee dat de hulpverlening plots stopgezet wordt bij de overgang

naar meerderjarigheid. Problematieken die samenhangen met de etnisch-culturele afkomst zijn eveneens niet afhankelijk van de leeftijd. Actoren die momenteel bezig zijn met minder- of meerderjarige allochtonen zullen hun expertise idealiter gaandeweg moeten uitbreiden naar resp. meerder- of minderjarigen.

4.5 Conclusie onderzoeksvraag 3

Op basis van de conclusies bij de tweede onderzoeksvraag werd onder meer duidelijk dat de kennis met betrekking tot interculturele bemiddeling, en organisaties die in dat kader een aanbod voorzien, nog zeer sectoraal bepaald is. Dat is op zich een logische observatie: vanuit de overeenkomsten die met de OTA's worden afgesloten, wordt hen ook gevraagd om zich te concentreren op vragen die uit de sector BJB komen (afgezien van 5% ruimte om ook op andere vragen in te gaan). Het is duidelijk dat deze sectorale opdeling en behandeling van vragen in het licht van een toekomstige Integrale Jeugdhulp niet langer houdbaar is. Met betrekking tot OTA houdt dit in dat het aanbod binnen de toekomstige Integrale Jeugdhulp ongetwijfeld breder kan worden ingezet, al mag men daarbij de specificiteit en expertise van de OTA's, die zich oriënteert op het dichter bij elkaar brengen van hulpverlener en cliënt vanuit een neutrale positie in het kader van problematische opvoedingssituaties, uiteraard niet ontkennen.

Op basis van die specificiteit en expertise van de OTA's, die hierboven reeds werd besproken en binnen het onderzoek zowel bij de OTA's zelf, de beleidsmedewerkers IJH, de bredere doelgroep en de bevraging van andere interculturele bemiddelaars, grote ondersteuning genoot, kunnen tentatief enkele grote lijnen, maar ook vragen, worden afgeleid met betrekking tot de plaats van OTA binnen Integrale Jeugdhulp. In dit onderzoek gaan stemmen op om OTA (en andere interculturele bemiddelaars) een ondersteunende rol te laten spelen in de fase van de indicatiestelling, het formuleren van een hulpaanbod, en het matchen van een aanbod op de vraag bij cliënten uit etnisch-culturele minderheden en specifieke migratiecontexten. Echter, allicht is het praktisch en budgettair niet haalbaar, en misschien ook niet noodzakelijk, om van bij het begin van het hulpverleningsaanbod en -traject deze ondersteunende rol verder te vervullen voor alle cliënten uit etnisch-culturele minderheden, maar is het eerder aangewezen om de OTA's (en andere interculturele bemiddelaars) vervolgens aan te spreken op hun eigen expertise en competenties.

Uit de focusgroep met deelnemers uit het beleidsdomein Integrale Jeugdhulp nemen we de suggestie mee om OTA in een expertisenetwerk in te schakelen zodat een breed aanbod rond interculturele bemiddeling in verschillende facetten, en nauw aansluitend bij de vraag die wordt gesteld, kan worden gerealiseerd. De partners in dit netwerk werken niet langer sectoraal, maar worden vanuit hun eigen expertise geconsulteerd en bevroegd.

Tot slot werd er stilgestaan bij de uitdagingen en aandachtspunten voor het intercultureel werken in de toekomst. Uit de resultaten blijkt voornamelijk een (op dit moment reeds) toenemende diversiteit aan achtergronden, zowel cultureel als op vlak van migratie. Deze beweging brengt met zich mee dat er meer nood zal zijn aan interculturele bemiddeling, en een basishouding die hier flexibel op in zal kunnen spelen. Diensten die hier een rol in kunnen opnemen zullen in de toekomst ongetwijfeld meer bevroegd en geconsulteerd worden, en aan belang winnen. Daar staat tegenover dat in dit onderzoek een aantal keer is gewezen op het feit dat deze groeiende maatschappelijke behoefte niet automatisch ook politiek en beleidsmatig wordt opgepikt. En tenslotte werd ook gesuggereerd om bij de inzet en

verdeling van middelen ook het 'voorveld' en 'voortraject' niet te vergeten: preventie moet een aandachtspunt blijven opdat de werklust binnen de IJH niet zou verhogen als neveneffect.

Hoofdstuk 3

Algemene conclusie en aanbevelingen

In dit onderzoek met als voorwerp de evaluatie van de Ondersteuningsteams Allochtonen (OTA's) in de Bijzondere Jeugdbijstand, stonden drie onderzoeksvragen centraal. Gelet op het feit dat de structuur van dit eindverslag kort bij deze onderzoeksvragen blijft, wordt het antwoord op de drie onderzoeksvragen hier niet volledig hernomen. We verwijzen daarvoor naar de 'conclusies bij de onderzoeksvragen', zoals die in het verslag duidelijk aan bod komen. In wat rest focussen we ons, na enkele beperkingen die inherent met dit onderzoek samenhangen, op algemene conclusies en aanbevelingen.

Dit onderzoek is beperkt in zijn opzet. Het spreekt in dat opzicht voor zich dat enige voorzichtigheid geboden is met betrekking tot de uitkomsten van het onderzoek. Deze studie laat niet toe om harde uitspraken te doen over de effectiviteit van de inzet van interculturele bemiddelaars. Binnen dit onderzoek, en gelet op de gestelde doelen en korte looptijd van het onderzoek, kan weinig worden gezegd over de mate waarin OTA haar bredere, maatschappelijke doel – het optimaliseren en op een gelijkwaardige manier toegankelijk maken van de hulpverlening voor jongeren en gezinnen met een andere etnisch-culturele afkomst – daadwerkelijk realiseert. Dit is meteen een suggestie die meegegeven kan worden naar toekomstig onderzoek binnen dit thema. Verder werden de realisaties van de OTA's in dit onderzoek onder andere bekeken in het licht van de concepttekst. Deze concepttekst is echter ten dele ook tot stand gekomen op basis van de praktijk en reeds opgebouwde ervaringen van de OTA's op dat moment. De geformuleerde doelstellingen en verwachtingen sluiten in dat opzicht en per definitie aan op de praktijk van de OTA's, wat de kans dat ze hier niet aan beantwoorden deels minimaliseert. Dit neemt niet weg dat er in dit onderzoek wel enkele aandachtspunten, voorwaarden en belemmeringen naar boven komen in het nastreven van deze doelstellingen. Ook het betrekken van de OTA's in het onderzoek, die logischerwijze overtuigd zijn van de meerwaarde van hun werk, en de bevraging bij respondenten uit de sector, met een mogelijke oververtegenwoordiging van voorzieningen en organisaties die een positieve ervaring hebben gehad in de samenwerking met de OTA's, zorgen mogelijks voor een vertekening van en een positievere toon bij de uitkomst van dit onderzoek. Deze bedenkingen indachtig, formuleren we in wat rest en op basis van het gevoerde onderzoek enkele algemene conclusies en aanbevelingen.

In het onderzoek stellen we vast dat de vraag naar concrete ondersteuning door de OTA's in individuele cases gestaag stijgt, en gelet op de bredere maatschappelijke context en evoluties ook in de toekomst ongetwijfeld verder, zowel kwantitatief als kwalitatief, zal toenemen. Het is met name deze ondersteuning in individuele cases, en in het kader van 'problematische opvoedingssituaties', die in het onderzoek bij uitstek wordt geduid als een bijzondere expertise en specifieke competentie in het aanbod van de OTA's. Hierbij brengen ze de hulpverlener en cliënt vanuit een neutrale positie, of meerzijdige partijdigheid, dicht bij elkaar, en werken ze voor jongeren en gezinnen met een andere etnisch-culturele achtergrond of specifieke migratiecontext drempelverlagend.

Dit is echter niet vanzelfsprekend. Zo geven OTA's vooreerst zelf aan dat ze voor het realiseren van deze opdracht in belangrijke mate afhankelijk zijn van verwijzers en voorzieningen die niet per definitie doordrongen zijn van het belang en de meerwaarde die OTA's kunnen bieden in het hulpverleningstraject. Deze interpretatie van de OTA's duidt op het mogelijke bestaan van een

zogenaamd Mattheuseffect: volgens de OTA's zijn het met name die organisaties en voorzieningen die reeds open staan voor een proces van interculturalisering, en hier reeds initiatieven toe hebben genomen, die gebruik maken van de ondersteuning, vormingen en advies door de OTA's. Het verdient in dat opzicht aanbeveling om, in de sector BJB maar ook in het licht van de migratie naar IJH, verder te sensibiliseren voor het belang van 'cultuurgevoelige jeugdhulp' en het proces van interculturalisering in organisaties aan te moedigen.

Ook het tweede punt sluit nauw aan bij de expertise en eigenheid die aan de werking van de OTA's wordt toegewezen. Doorheen het onderzoek valt op dat de ondersteunende positie van de OTA's, getypeerd als 'neutraal' of 'meerzijdig partijdig', minder evident is dan misschien wordt gedacht. OTA's bieden neutrale ondersteuning, hebben geen beslissingsmacht en komen strikt genomen niet in de plaats van de hulpverlener. Ze zijn in dat opzicht geen pleitbezorger, niet van de jongere of de familie, noch van de hulpverlener of organisatie. Men kan zich echter afvragen of een intercultureel bemiddelaar, vanuit zijn opdracht om een gelijke toegang tot de hulpverlening voor de doelwitgroep te realiseren, niet altijd ten dele pleitbezorger is. Het is in dat opzicht aan te bevelen om zich in de toekomst verder te buigen over de positie van OTA en de (dunne) grens tussen een neutrale ondersteunende rol en een per definitie nauwe betrokkenheid op het hulpverleningsproces en -traject, en in het verlengde daarvan de invulling van de begrippen 'neutraliteit', 'meerzijdige partijdigheid' of 'pleitbezorger'...

De beschreven expertise en specifieke competentie van de OTA's bij het ondersteunen van individuele casussen, is geen suggestie om het andere aanbod dat OTA's verzorgen uit het oog te verliezen. Vanuit de ervaring en opgebouwde kennis zijn ze immers goed geplaatst om advies te geven en vormingen te voorzien, en in dat opzicht ook voorzieningen en hulpverleners die in een multiculturele context en op casusniveau werken, te coachen in een proces van interculturalisering. Het verdient in dat opzicht evenwel de aanbeveling om de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de OTA's verder te faciliteren. Ook kan met het oog op toekomstige (interne of externe) evaluaties worden gedacht aan een performant en efficiënt systeem voor de registratie van de caseload en werklast binnen de OTA's. Tenslotte valt ook op dat de OTA's elk op hun eigen manier en vaak ook ad hoc omgaan met en beslissen over vragen naar ondersteuning uit andere sectoren (cf. invulling 5%). Het verdient in dat opzicht aanbeveling om na te denken over de noodzaak aan uniforme procedures die kunnen worden gevolgd bij het behandelen van dergelijke binnenkomende vragen, waarbij toch voldoende ruimte gelaten kan worden voor regionale behoeften.

OTA lijkt stevig gepositioneerd en goed gekend in de BJB, maar geniet net zoals andere interculturele bemiddelaars in andere sectoren, minder bekendheid buiten de eigen sector. In het licht echter van een toekomstige migratie naar Integrale Jeugdhulp, is deze sectorale opdeling niet langer wenselijk. Op basis van dit onderzoek is duidelijk dat het aanbod van OTA binnen IJH breder kan worden ingezet, maar vanuit verschillende hoeken wordt daarbij ook meteen aangegeven dat dit niet ten koste mag gaan van de specificiteit en expertise die de OTA's ondertussen hebben opgebouwd. Zo kan OTA worden ingezet om een ondersteunende rol te spelen bij het matchen van vraag-aanbod, en het formuleren van een passend hulpaanbod bij cliënten uit etnisch-culturele minderheden en specifieke migratiecontexten. Tegelijkertijd is ook nood aan pragmatiek, en is het allicht niet realistisch te veronderstellen dat de OTA's deze ondersteunende rol van bij het formuleren van een hulpaanbod doorheen het verdere traject kunnen invullen voor alle cliënten uit etnisch-culturele minderheden, wat opnieuw een pleidooi is om de OTA's (maar ook andere interculturele bemiddelaars) in te zetten op basis van hun eigen expertise. Overigens kan mogelijks uit het ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp

een verdere afbakening van de positie van interculturele bemiddeling (en dus OTA) in de toekomst worden afgeleid. Het ontwerpdecreet stelt in artikel 95 dat “Binnen de beschikbare begrotingskredieten kan de Vlaamse Regering organisaties erkennen en subsidiëren die voor specifieke categorieën van minderjarigen de hulp- en dienstverlening ondersteunen die door de toegangspoort en het ondersteuningscentrum wordt verstrekt”. Alhoewel een en ander afhangt van de interpretatie van bovenstaand artikel, valt niettemin op dat, alhoewel het artikel impliciet ondersteunende diensten, zoals OTA, vat, er ook een beperking wordt ingeschreven: men verwijst immers naar ondersteuning van hulp- en dienstverlening ‘die door de toegangspoort en het ondersteuningscentrum wordt verstrekt’, wat lijkt in te houden dat het moet gaan om niet-rechtstreeks toegankelijke hulp of om hulp georganiseerd in het kader van ‘maatschappelijke noodzaak’.

In het licht van de toekomstige migratie naar Integrale Jeugdhulp werd ook de idee geopperd om OTA’s en andere interculturele bemiddelaars over de (huidige) sectoren heen in te schakelen in een expertisenetwerk zodat een breed aanbod rond interculturele bemiddeling, en nauw aansluitend bij de vraag die wordt gesteld, kan worden gerealiseerd. Hierbij kunnen OTA’s (en andere interculturele bemiddelaars) worden aangesproken voor zaken die voorheen buiten de BJB (of de andere sectoren) vielen, al zal dat binnen een expertisenetwerk uiteraard, en zoals hierboven reeds gesteld, in eerste instantie (blijven) gebeuren op basis van de specifieke expertise van de interculturele bemiddelaars in kwestie. Gezien echter niet de caseload, noch de werklust van de OTA’s, op dit moment, laat staan in toekomstige scenario’s, deel van dit onderzoek was, moet de mogelijkheid om OTA breder in te zetten ongetwijfeld met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Deze suggestie sluit nauw aan bij de recent gelanceerde projectoproep ‘Cultuurgevoelige jeugdhulp’, in het kader van het Europees Integratiefonds, die tot stand kwam in overleg met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (afdeling Beleidsontwikkeling).²⁷ De oproep beoogt de toegankelijkheid en kwaliteit van de hulpverlening ten aanzien van de instroom van minderjarigen met een andere etnisch-culturele afkomst en migratiegeschiedenis te verbeteren. Het project wil daartoe, in eerste instantie via twee testregio’s, de expertise die nu verdeeld is over sectoren in een expertisenetwerk bundelen en via een helpdesk toegankelijk maken. De relatieve onbekendheid van OTA en andere interculturele bemiddelaars over de grenzen van de huidige sectoren heen, doet vermoeden dat de opbouw van een dergelijk expertisenetwerk nog wat werk vraagt. Niettemin kan dit op langere termijn leiden tot ‘maatwerk’ en een integrale ondersteuning van jongeren en gezinnen uit etnisch-culturele minderheden, en de invoering van een ‘cultuurgevoelige jeugdhulp’ en het concept ‘Brede Instap’ uit het ontwerpdecreet Integrale Jeugdhulp. Immers, “in een samenleving die steeds kleurrijker wordt is het een uitdaging om de hulp bekend, begrijpelijk, beschikbaar en bereikbaar te maken voor alle cliënten”.²⁸ Het spreekt voor zich dat het, in het verlengde van dit onderzoek, en met het oog op het verder bepalen van de plaats van OTA en interculturele bemiddeling in het licht van de migratie naar IJH, het bijzonder relevant is om ook de resultaten en uitkomst van dit project in twee testregio’s van dichtbij op te volgen. Hetzelfde geldt mutatis mutandis voor Oost-Vlaanderen dat door minister Vandeurzen en minister Smet werd aangeduid als pilootregio Integrale Jeugd in 2013. Tot slot dwingt de maatschappelijke realiteit ons tot het temperen van de verwachtingen die aan culturele

²⁷ Oproep 261 ‘Cultuurgevoelige jeugdhulp’, Europees Integratiefonds 2007-2013, Vlaams luik van het Jaarprogramma 2012.

²⁸ Oproep 261 ‘Cultuurgevoelige jeugdhulp’, Europees Integratiefonds 2007-2013, Vlaams luik van het Jaarprogramma 2012, 4.

bemiddeling en het proces van interculturalisering vasthangen. We verwezen in dat opzicht eerder naar de toenemende diversiteit, zowel kwantitatief als kwalitatief, in onze samenleving. Alhoewel het allicht steeds en voor elke vorm van hulpverlening een doelstelling moet zijn om zichzelf overbodig te maken (ook OTA Antwerpen geeft dit aan in de hoorzitting van de ad hoc commissie Jeugdzorg “OTA is bedoeld om de sector te interculturaliseren en op eigen spoor te zetten”), moet men dit in de huidige context allicht eerder zien als een permanent streefdoel dan een daadwerkelijke resultaatsverbintenis. Het is een streefdoel op het niveau van de doelgroep, waar hulpverleners en voorzieningen blijvend moeten worden gesensibiliseerd voor aandacht voor en een beleid rond interculturalisering, en op het niveau van de doelwitgroep net om dat gelijkwaardig recht voor alle hulpvragers ongeacht de etnisch-culturele afkomst van de cliënt, zo goed mogelijk te vrijwaren.

Tabel 7 Caseload naar etnisch-culturele achtergrond

Afkomst	2006			2007			2008			2009			2010			2011				
	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB
Afghanistan	1	-	2	3	1	-	4	1	1	3	1	-	6	-	1	-	5	-	4	-
Albanië	1	-	-	2	-	-	3	-	2	1	-	5	2	-	2	6	2	-	2	2
Algerijë	1	-	1	1	-	1	-	4	1	-	1	3	-	1	1	2	1	1	1	3
Angola	2	-	-	2	-	-	4	-	-	3	-	1	4	-	3	-	6	-	3	2
Angola/België	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Angola/Kongo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	3	-	-	-
Argentinië	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-
Armenië	-	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Azerbeidjan	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Bangladesh	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
België	-	-	4	1	-	3	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
België/Italië	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
België (manus/Rom)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
België/Nigeria	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
België/Slowakije	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
België/Turkije	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Benin	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bosnië	3	-	-	9	-	-	5	1	-	9	-	-	8	-	1	-	10	-	1	-
Brazilië	1	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	1	-	-	2
Bulgarije	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	4	1
Burundi/Gambia	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Burundi	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-
Cameroen	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Chili	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	1	-	2	1
Curaçao/Colombia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Duitsland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
Ex-Joegoslavië	-	-	-	-	-	-	1	-	-	4	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-
Ecuador	2	-	-	1	-	-	1	-	-	3	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1
Egypte	-	-	2	-	-	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	4	-	-	-	1
Engeland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Ethiopië	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	1

Tabel 7. Caseload naar etnisch-culturele achtergrond - vervolg

Afkoms	2006			2007			2008			2009			2010			2011				
	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB
Fillipijnen	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Gambia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Georgië	-	-	-	1	-	-	3	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Ghana	4	-	-	10	-	1	6	-	1	8	-	-	5	-	1	-	10	-	4	2
Ghana/Nigeria	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guinée	1	-	-	2	-	-	2	-	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Guinée/Sierra Leone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Haïti	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indië	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	3	1	-	-	2	1	-	-
Irak	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	1	-	2	-
Irak/Arabisch	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Irak/Koerdisch	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Irak/Nigeria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran	2	-	-	1	-	3	1	-	3	1	-	4	1	-	1	-	1	1	3	1
Italië	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	2	-	1
Italië/Roma	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ivoorkust	-	-	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1
Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Jemen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Jordanië	-	-	2	-	-	3	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1
Kameroen	1	-	1	2	-	-	3	-	-	3	-	1	3	-	-	-	3	-	1	2
Kameroen/België	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kazachstan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Kenia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Kongo	4	-	4	9	-	2	13	2	2	8	3	1	17	-	5	4	11	-	5	14
Kongo/Haïti	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kosovo	-	1	1	19	-	1	25	2	-	31	1	-	27	1	6	-	29	1	2	1
Kosovo/Bosnië	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Kosovo-Roma	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Kroatië	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Letland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Libanon	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	1
Libanon/België	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tabel 7. Caseload naar etnisch-culturele achtergrond - vervolg

Afkoms	2006			2007			2008			2009			2010			2011				
	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB
Libanon/Marokko	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Liberia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Liberia/Kongo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Litouwen	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Macedonië	2	-	-	2	-	-	4	1	1	4	-	1	8	-	-	-	3	-	-	-
Macedonië-Roma	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Magreb	-	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Maleisië-China	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marokko	44	-	43	71	3	65	57	4	57	60	5	33	64	16	13	-	78	16	21	-
Marokko/Afghanistan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Marokko/Algerijë	1	-	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marokkaans-Arabisch	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	-	40
Marokko/België	1	-	-	2	-	-	3	-	-	5	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Marokkaans-Berbers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	-	-	-	17
Marokko/Nederland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Marokko/Suriname	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Mauritanië	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mongolië	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	-	1	-
Montenegro	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-
Nepal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Nigeria	1	-	-	3	-	-	5	-	-	2	-	-	5	-	1	-	7	-	4	2
Nigeria/België	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Oeganda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Oekraïne	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Oezbekistan	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pakistan	2	-	5	2	-	5	1	-	2	3	-	-	1	-	1	-	2	-	3	-
Pakistan/België	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Palestina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	1
Peru	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Polen	1	-	2	-	-	3	1	-	4	1	-	2	-	-	1	1	-	1	-	2
Polen/Roemenië	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	2	-	1	2	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1	1	1	-	1
Portugal/Turkije	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tabel 7. Caseload naar etnisch-culturele achtergrond - vervolg

Afkoms	2006			2007			2008			2009			2010			2011				
	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB
Roemenië	-	-	-	1	1	-	3	2	-	1	1	-	1	-	-	2	1	1	-	2
Roemenië-Roma	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
Roma	-	-	3	-	-	2	-	-	1	-	-	8	-	-	-	11	-	-	-	4
Rusland	-	-	2	3	-	2	2	-	2	3	-	-	2	1	-	-	2	-	-	1
Rwanda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Rwanda/Oeganda	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Senegal	-	-	-	3	-	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	1	4	-	-	-
Servië	-	1	-	5	-	-	8	-	-	9	-	1	5	2	-	1	8	-	1	-
Servië/Kosovo	7	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Servië/Kroatië	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Sierra Leone	1	-	-	2	-	-	2	1	-	1	1	-	3	-	-	-	2	-	2	-
Sierra Leone/Soedan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Slovakije	-	-	5	1	-	5	-	-	2	1	1	1	1	-	1	-	3	-	-	1
Slowakije/België	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Soedan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Somalië	-	-	-	2	-	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Spanje	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
Sri Lanka	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Surinamië/Marokko	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Swaziland/België	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Syrië	-	1	2	-	-	2	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Thailand	-	-	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	1	2	-	-	2
Tsjechië	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Tsjetsjenië	-	-	-	1	-	1	1	1	1	2	1	-	3	1	2	3	1	2	2	5
Tibet	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Togo	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-
Tsjechië	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Tunesië	-	-	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	-	70	2	1	-	1	-	-
Tunesië/België	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turkije	7	43	15	15	38	16	11	5	9	20	19	6	19	-	30	4	15	76	34	7
Turkije/Assyrië	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Turkije/België	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Turkije-Koerdisch	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3

Tabel 7. Caseload naar etnisch-culturele achtergrond - vervolg

Afkomst	2006			2007			2008			2009			2010			2011					
	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB	ANT	LIM	OWV	VLB	
Turkije/Polen	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Uzbekistan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Viëtnam	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Onbekend	-	-	2	2	-	1	1	-	3	2	-	1	4	3	-	1	4	3	-	2	
Gemengde afkomst	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	8	-	-	-	-	10	-