

Kleurrijke Opvang

Het is normaler dan je denkt



Kleurrijke Opvang

Het is normaler dan je denkt

drs. Annelieke N. Drogendijk
prof. dr. Rolf J. Kleber

Mei 2010

© 2010 IVP
Nienoord 5
1112 XE Diemen
Postbus 183
1110 Diemen

T. 020 - 840 76 00
F. 020 - 840 76 01
E. info@ivp.nl
I www.ivp.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd, opgeslagen, in een automatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieen, opnamen of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IVP.

Opmaak: Veerkracht.nl

Inhoud

Voorwoord 7

1 Een schokkende gebeurtenis: wat nu? 9

2 Korte schets: migranten in Nederland 13

2.1 Migranten in Nederland 13

2.2 Vluchtelingen en asielzoekers 15

2.3 Verschillen binnen de migrantengroepen 16

3 Thema's 21

Thema 1 Cultuur en geloof 21

Thema 2 Geschiedenis van een vluchteling 26

Thema 3 Kwetsbaar voor meer psychische problemen 28

Thema 4 Behoeftte aan ondersteuning en rol van sociale omgeving 31

Thema 5 (Mis)leidende verwachtingen? 34

Thema 6 Erkenning van de gebeurtenis maar niet blijven hangen 35

Thema 7 Etnische matching noodzakelijk? 36

Tot slot 40

Literatuurlijst 42

Relevante boeken en organisaties 44

Aandachtspunten 48



Voorwoord

Mensen kunnen worden geconfronteerd met schokkende gebeurtenissen, zoals (verkeers)ongevallen, overvallen, agressie en geweld, of calamiteiten. Ze kunnen hiermee te maken krijgen op of tijdens het werk of in de privésfeer.

Ook allochtone Nederlanders worden met deze gebeurtenissen geconfronteerd. Een deel van de getroffen en heeft behoefte aan extra ondersteuning of hulp buiten de normale steun die zij vanuit de omgeving krijgen. Degenen die deze extra ondersteuning of hulp geven, voelen zich soms onzeker over getroffen allochtone medewerkers of cliënten: ze weten niet of iedereen bereikt wordt en of de ondersteuning nut heeft. Ook bestaat er onzekerheid over in hoeverre de geboden zorg goed aansluit bij hun allochtone medewerkers of cliënten. Zij lopen soms tegen zaken aan die zij niet goed kunnen plaatsen of begrijpen en vragen zich af in hoeverre deze met de achtergrond van de allochtone getroffen te maken hebben. Ook stellen zij zich regelmatig, vanuit de relatieve onbekendheid met de (culturele) achtergronden van allochtonen, de vraag of “men niets over het hoofd ziet”. Soms signaleren zij problemen, waarvan zij zich afvragen in hoeverre die met de specifieke achtergrond van betreffende allochtone getroffen te maken hebben.

Bij deze en andere twijfels over de extra ondersteuning of hulp kan relevante informatie over de achtergronden van allochtone getroffen behulpzaam zijn. Zij verschaft inzichten op basis waarvan (vrijwillige) hulpverleners of collegiale opvangsters in concrete gevallen maatwerk in de ondersteuning of hulp kunnen bieden.

Voor dit doel is dit boekje geschreven. Aan de hand van een zevental thema's wordt informatie geboden die tot een beter inzicht en begrip kunnen leiden. Daarmee wordt zeker niet betoogd om allochtonen als een aparte groep te zien; de verschillen binnen de groep autochtonen en binnen de groep allochtonen zijn groter dan tussen de groepen. In de praktijk zal het vaak, evenzeer bij autochtonen, om nuances gaan. De informatie is vooral bedoeld om te helpen met een “open blik” naar de reacties, behoeften en problemen te kijken.

Het boekje is geschreven voor degenen die belast zijn met de eerste psychosociale ondersteuning en hulp aan getroffen van schokkende gebeurtenissen. Denk bijvoorbeeld aan leden van bedrijfsopvangteams, PZ-functionarissen, en (vrijwillige) hulpverleners van nuldelijns-organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland of Sensor.

1. Een schokkende gebeurtenis: wat nu?

Mensen kunnen getroffen worden door ingrijpende gebeurtenissen, zoals geweldsmisdrijven of (verkeers)ongevallen. Deze ingrijpende of schokkende gebeurtenissen kunnen plaatsvinden op het werk, op straat maar ook thuis. De context en de aard van deze ervaringen verschillen sterk van elkaar: een overval op het werk is niet hetzelfde als een verkeersongeval. Een deel van de mensen kampt gedurende de eerste dagen of weken met stressreacties. Ze voelen zich gespannen, angstig of boos en kunnen het gebeurde moeilijk van zich afzetten. Meestal verdwijnen deze stressreacties in de eerste dagen of weken. Bij een klein deel is dat niet het geval. Bij hen blijven stressreacties voortduren en het dagelijks leven en werk ernstig ontregelen.

Na dergelijke gebeurtenissen speelt de vraag óf slachtoffers verdere ondersteuning nodig hebben en waaruit de ondersteuning dan moet bestaan. Het antwoord op deze vragen hangt af van de behoeften van de slachtoffers, hun voorgeschiedenis en de precieze aard van de gebeurtenis. Iedere gebeurtenis brengt specifieke problemen met zich mee. De ondersteuning of hulp is er op gericht de problemen zo snel mogelijk te verminderen. Belangrijk is het herkennen van (nieuwe) bronnen van stress na een gebeurtenis die voor meer moeilijkheden kunnen zorgen, de beheersing en afname van deze stressbronnen en het verminderen van stressreacties en problemen.¹ De behoeften van de getroffen personen staan dan ook centraal. Meestal spelen één of meerdere van de volgende behoeften in de eerste dagen en weken een rol:

- een veilige (werk)omgeving en het herstel daarvan,
- contact met dierbaren,
- praktische en medische hulp (bv. verzorging van lichamelijk letsel, vervoer naar huis, geld),
- betrouwbare informatie over het lot van de anderen,
- betrouwbare informatie over het gebeurde, de gevolgen en afwikkeling,
- erkenning en aandacht,
- rust, controle en overzicht,
- delen van ervaringen met anderen.

De meeste getroffen personen zijn, mede door de normale sociale steun vanuit de werk- en privéomgeving, in staat deze behoeften in meer of mindere mate zelf te verwezenlijken. Mensen verliezen door een schokkende gebeurtenis niet hun gezond verstand

of zelfredzaamheid. Dat geldt ook voor indirect betrokkenen zoals familie en vrienden, en voor collega's en leidinggevenden.

Wetenschappelijke onderzoeken en klinische ervaring hebben laten zien dat een (klein) deel van de getroffenene moeite heeft de dagelijkse gang van zaken weer op te pakken. Deze mensen ontberen de nodige veerkracht en zelfredzaamheid, bijvoorbeeld omdat zij eerder met ernstige problemen kampten. Daarnaast komt het voor dat getroffenene niet die steun krijgen die zij nodig hebben, bijvoorbeeld omdat zij zich schamen over wat er gebeurd is en daarom er liever niet over praten. Mogelijk spelen andere problemen een rol, zoals (persoonlijke) conflicten, juridische kwesties en lichamelijk letsel (bv. ernstige brandwonden of blijvende invaliditeit). Afhankelijk van de (resterende) behoeften van deze getroffenene, kan dan aanvullende (individuele) hulp of ondersteuning nodig zijn. In de praktijk zal dat dus telkens om maatwerk vragen. Daarin spelen ook persoonlijke factoren een rol zoals:

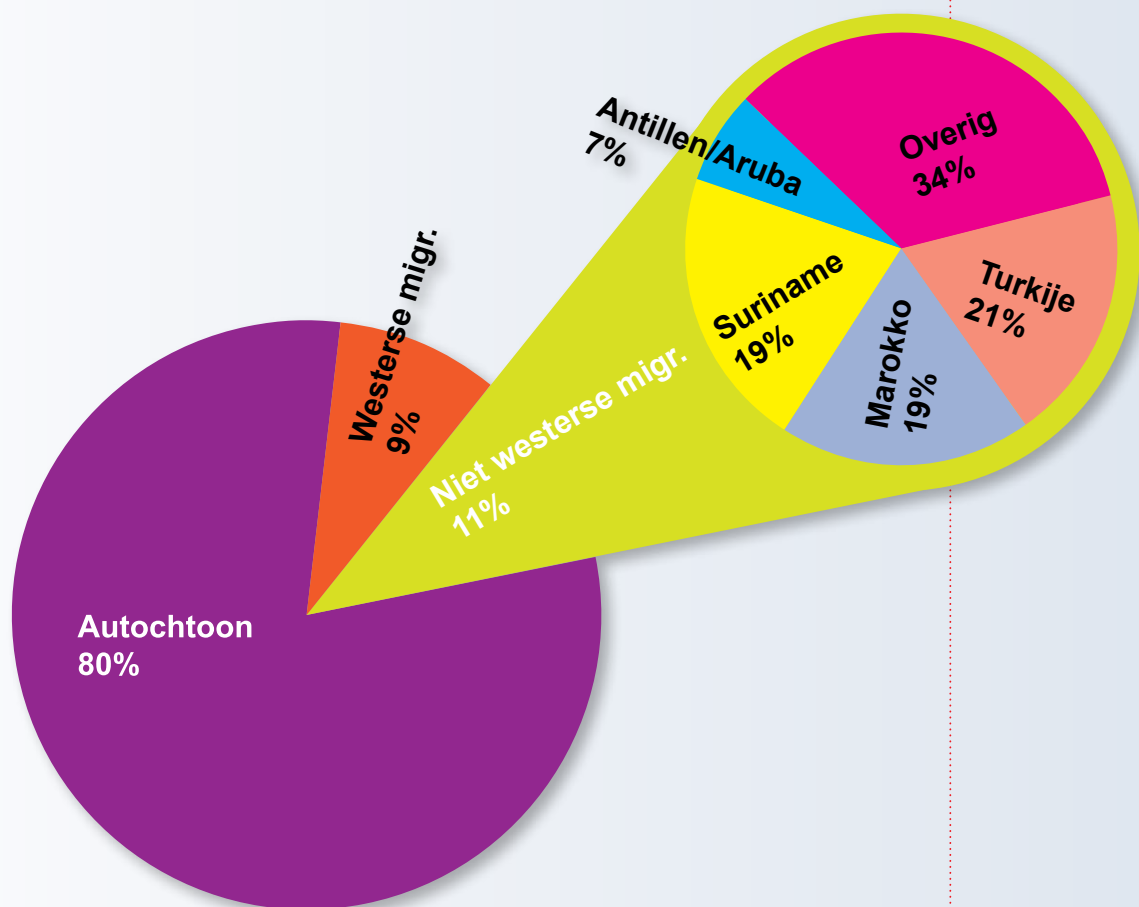
- de persoonlijke achtergronden van de getroffene(n),
- het functioneren van het eigen sociale netwerk,
- de verwachtingen die de getroffenene hebben bij de (extra) psychosociale hulp,
- het vermogen om gerezen problemen (anders) aan te pakken,
- de ernst van de voordurende of reeds bestaande psychische klachten.

Is aparte opvang voor slachtoffers van niet-westerse afkomst nodig?

Nee, een kenmerk van maatwerk is dat juist rekening wordt gehouden met de specifieke factoren die met betreffende personen samenhangen. Het principe van het aansluiten op de gerezen problemen en behoeften betekent dat altijd expliciet gelet wordt op de achtergronden van de getroffenene. Dan maakt het niet uit of het jongeren of ouderen, mannen of vrouwen, gelovigen of ongelovigen, autochtonen of allochtonen zijn. Toch kan achtergrondinformatie (op alle mogelijke manieren, dus ook wat specifieke etnische verschillen betreft) helpen een collega, medewerker, of cliënt beter te begrijpen en daarbij ook bewust te worden van de eigen achtergrond. Tweede en derde generatie migranten zijn bijvoorbeeld volledig Nederlands, maar kunnen zich nog sterk verwant voelen met de cultuur en het land van herkomst.² Dit betekent dat zij zich op verschillende momenten Nederlands voelen en op andere momenten Turks, Surinaams, Marokkaans, Antilliaans etc.. Echter voor de buitenwereld - zoals werkgevers, collega's maar ook Nederlandse zorgorganisaties - ziet vooral de Nederlandse kant. Wanneer iemand getroffen wordt door een schokkende ervaring als excessief geweld, een gewelddadige overval, een ongeval (eventueel met een dodelijke

afloop) reageren echter sommige allochtonen anders dan autochtonen verwachten. Behoeften die autochtone Nederlanders hebben, blijken wellicht voor allochtone Nederlanders anders te zijn. Het is soms lastig de vinger erachter te krijgen waar het niet aansluit. Met meer kennis over etnische verschillen kan een (vrijwillige) hulpverlener of collegiale opvanger beter aansluiten bij de behoeften van de getroffen.

Migranten in Nederland



Figuur 1³, bron CBS

2. Korte schets: migranten in Nederland

2.1 Migranten in Nederland

Op dit moment heeft ongeveer 11% van de Nederlanders een niet-westerse afkomst. Dit zijn Nederlanders van wie de vader, moeder of zichzelf niet in Nederland zijn geboren. Er zijn drie groepen migranten in Nederland te definiëren: de migranten uit de voormalige koloniën, de arbeidsmigrant en de (politieke) vluchtelingen. De grootste groepen zijn van Turkse, Marokkaanse of Surinaamse afkomst (zie figuur 1).

Het merendeel van de mensen met een niet-westerse afkomst woont vooral in de Randstad; in de 3 grote steden.⁴ Rotterdam heeft met 36% het grootste aandeel niet-westerse inwoners, op korte afstand gevolgd door Amsterdam (35%) en Den Haag (33%). Buiten de Randstad hebben Arnhem, Enschede, Tilburg en Eindhoven relatief hoge aantallen mensen van een niet-westerse afkomst. Vooral deze steden kregen in de jaren '60 te maken met een grote toestroom van Turkse en Marokkaanse gastarbeiders in verband met de industrie. Daarbij is de verwachting dat in de komende jaren de allochtonen steeds verder uit de Randstad wegtrekken en dat zij zich steeds meer in midden en zuidelijke provincies gaan vestigen.⁴

Nederland heeft al een lange geschiedenis als immigratieland. Om verschillende redenen vestigen diverse migranten zich in Nederland. Hier zullen we kort de ontwikkelingen van de afgelopen 50 jaar beschrijven.

Hoewel de Indische en Molukse gemeenschap de eerste grote en bekende migratiegroepen waren na de oorlog, worden zij door het CBS niet als "allochtonen" gezien. Deze groepen migreerden (veelal gedongen) na de Tweede Wereld oorlog. De migranten uit Nederlands-Indië moesten toen zij in Nederland aankwamen meestal gedwongen in de Nederlandse samenleving integreren: assimileren. Terwijl de migranten van Molukse afkomst min of meer afgesloten werden voor de Nederlandse samenleving. Hoewel wij ze hier buiten beschouwing laten, zullen er misschien overeenkomsten zijn met andere migrantengroepen.

In de jaren '60 en '70 van de vorige eeuw zijn de meeste Turkse en Marokkaanse arbeidsmigranten naar Nederland gekomen. Het waren laagopgeleide migranten die



Prinses Beatrix en Prins Claus spreken met gastarbeiders uit Marokko en Turkije te Amersfoort

in Nederland in laaggeschoolde arbeid terecht kwamen. Turkse en Marokkaanse gastarbeiders kwamen in de jaren zestig en zeventig - deels spontaan, deels geworven – om laaggekwalificeerd werk te verrichten, meestal in de industrie. Naast de Randstad hebben zich veel gastarbeiders gevestigd in (middel)grote gemeentes buiten de Randstad: Haarlem, Eindhoven en Tilburg.⁵

De meeste Surinamers zijn in de jaren zeventig naar Nederland gekomen, rond de onafhankelijkheid van Suriname in 1975 en na de militaire coup van 1980. Ook begin jaren '90 migreerden (mogelijk vanwege de economische situatie) veel Surinamers naar Nederland.⁶ Omdat Suriname jarenlang onderdeel van Nederland was, hadden de Surinamers al veel banden met Nederland: hoger opgeleide Surinamers hadden hier gestudeerd en er woonde familie hier.

In de jaren '90 is een grote migratiestroom uit de Antillen op gang gekomen. De Nederlandse Antillen maken deel uit van Het Koninkrijk der Nederlanden. Tot het begin van de jaren negentig kwamen Antillianen vooral naar Nederland om te studeren. Het betrof intellectuele kinderen die prima Nederlands spraken. Zij deden, zoals alle Nederlanders, vaak een beroep op de studietoelages en beurzen die de Nederlandse staat verstrekt. Vanaf midden jaren negentig kwamen er ook steeds meer kansarme Antilliaanse en Arubaanse jongeren naar Nederland op zoek naar een beter bestaan.

2.2 Vluchtelingen en asielzoekers

Als sinds mensenheugenis zijn er vluchtelingen naar Nederland gekomen. Sinds het ontstaan van de Republiek der Nederlanden zijn er vele groepen en personen geweest die in Nederland asiel vonden. Het is pas sinds 1972 dat Nederland vluchtelingen van buiten Europa opneemt. In de afgelopen jaren is een verschuiving te zien: minder vluchtelingen mogen in Nederland toegelaten worden.

Wat zijn de kenmerken van de vluchtelingen? Veel oorlogsvluchtelingen hebben huis en haard moeten verlaten voor een politiek regime, vervolging of oorlog. Mogelijk hebben zij blootgestaan aan diverse schokkende ervaringen zoals gevangenschap met martelingen, verdwijningen van familieleden, maar ook slagveldervaringen. Hierbij hebben zij vaak dierbaren verloren. Een vlucht naar Nederland kan via vele omzwervingen gaan: via diverse vluchtelingenkampen en meerdere landen.

De vlucht zelf kan gepaard gaan met geweld, afpersing en extreme afhankelijkheid en onzekerheid. De aankomst in Nederland (als die niet eerst via verschillende andere landen is gegaan) is moeilijk. De meeste vluchtelingen hebben - voordat zij een permanente verblijfsvergunning krijgen - een langdurige asielprocedure doorlopen.

Vluchtelingen

De meeste vluchtelingen van geweld, oorlog of rampen als hongersnood blijven in het land van herkomst of de buurlanden. Van de 42 miljoen mensen die wereldwijd op de vlucht waren in 2008, kregen uiteindelijk 210.900 een status in een Westers land (UNHCR).

2.3 Verschillen binnen de migrantengroepen

Binnen migrantengroepen zijn veel verschillen te zien: er zijn bijvoorbeeld verschillende generaties te onderscheiden. Met de eerste generatie wordt veelal aan de oudere Turkse en Marokkaanse migranten gedacht. Zij zijn in de jaren '60 –'70 naar Nederland gekomen. Het was de bedoeling dat zij terug zouden gaan naar het land van herkomst. Na een aantal jaar werken en sparen, was het hun wens weer terug te keren naar hun eigen land. Ook nadat er gezinshereniging in Nederland had plaatsgevonden, bleef lange tijd de focus op het land van herkomst gericht.

Een explorerende studie bij Turkse migranten in Veendam laat zien dat de opvoeding die zij aan kinderen gaven, gericht was op de terugkeer naar Turkije.⁷ Deze groep migranten is nu rond de pensioengerechtigde leeftijd. Hun kinderen gingen trouwen en kregen zelf weer kinderen. De terugkeer naar Turkije en Marokko werd steeds minder vanzelfsprekend. De ouderen hadden echter nooit veel moeite gedaan – en vanuit hun levensperspectief hoefden ze dat ook niet – om in Nederland te integreren.

Maar er zijn ook nieuwe eerste generatie migranten: de huwelijksmigrant. Veel Turkse en Marokkaanse Nederlanders kiezen een huwelijkspartner uit het land van herkomst.⁸ Als deze huwelijksmigrant een slechte beheersing hebben van de Nederlandse taal, zijn zij vaak afhankelijk van hun partner en schoonfamilie in Nederland. De verwachtingen die zij in land van herkomst hadden over het wonen in

Nederland komen niet altijd uit. Vrouwelijke huwelijksmigranten waren bijvoorbeeld in het land van herkomst veel vrijer, enerzijds omdat ze niet afhankelijk waren van hun man in verband met de taal, anderzijds omdat er verschillende ideeën zijn over de vrijheid van een vrouw. Hun in Nederland opgegroeide mannen hebben misschien veel conservatievere opvattingen over het huwelijk dan de vrouwen gewend waren.⁹

De tweede en derde generatie Turkse en Marokkaanse Nederlanders zijn de kinderen en kleinkinderen van de eerste generatie. Zij zijn in Nederland geboren of in Turkije/Marokko maar voor hun zesde jaar naar Nederland geëmigreerd. Zij hebben allemaal op een Nederlandse school les gehad, maar thuis krijgen zij een Turks/Marokkaanse opvoeding.^{9,10} Zo groeien zij op in een mix van culturen: via de ouders de Turks/Marokkaanse cultuur, via school en werk de Nederlandse cultuur. De tweede en derde generatie staan midden in de Nederlandse samenleving: zij hebben een Nederlandse opleiding, nemen deel aan het arbeidsproces. De jongeren zijn zoals hun autochtone leeftijdsgenoten bijvoorbeeld even zeer geïnteresseerd in de laatste mode.¹⁰ Echter, de Turkse en Marokkaanse waarden die de ouders hebben, vinden zij ook heel belangrijk.

Bij Antillianen en Arubanen zijn er ook verschillen te zien tussen ouderen en jongeren. Echter in tegenstelling tot eerste en tweede generatie Turkse en Marokkaanse Nederlanders kunnen vooral de oudere Antillianen en Arubanen hun weg goed vinden in Nederland. Dit komt mede door hun opleiding die zij in Nederland genoten hebben. Bij de jongere Antillianen ligt dit anders. Zij spreken vaak de Nederlandse taal minder goed en spreken voornamelijk Papiaments.

Turkse en Marokkaanse ouderen

Turkse en Marokkaanse ouderen voelen zich al vrij snel oud volgens Nederlandse begrippen. Op het Marokkaanse platteland werden ouderen al verzorgd door hun kinderen vanaf 55-60 jaar. Het op relatief jonge leeftijd oud voelen, is te verklaren vanuit het gegeven dat in de streek van herkomst, tijdens de migratie in de jaren '60-'70 de levensverwachting lager was. Verder kunnen, mede door de zware arbeid die zij verricht hebben en hun minder goede sociaal-economische positie, er op jongere leeftijd al fysieke ouderdomsklachten ontstaan. Sommige ouderen spreken de taal nauwelijks en oriënteren zich nog steeds op de cultuur van het land van herkomst. Dit maakt het zoeken naar hulp voor deze problemen bij Nederlandse instanties moeilijk.



De nieuwe generatie jongeren



Diversiteit binnen de migrantengroepen is aanzienlijk. Dit heeft soms te maken met etnische achtergrond. Zo zijn binnen de Turkse groep mensen met een Koerdische achtergrond te onderscheiden. Waarbij in de Koerden veelal naar West-Europa gevlucht zijn voor het Turkse regime. Ook binnen de Surinaamse groep zijn veel verschillende groepen te zien: er zijn Hindoestanen (ongeveer 48%), maar ook Creolen (ongeveer 43%). Tussen beide groepen bestaan forse verschillen in culturele gewoonten.

Maar er zijn vanzelfsprekend ook veel meer verschillen aan te wijzen, zoals de migranten uit van het platteland of de bergen en de migranten uit de grote zeer moderne steden. Veel steden in Turkije zijn bijvoorbeeld groter dan de Nederlandse steden.

3. Thema's

Bij de zorg aan allochtone slachtoffers zijn culturele verschillen vaak van impliciet belang. Zoals al eerder vermeld zijn de verschillen tussen allochtoon en autochtoon vaak kleiner dan de verschillen tussen individuen. Bij de eventuele extra ondersteuning en hulp zal vooral naar de individuele behoeften gekeken moeten worden en daar de zorg op aangepast kunnen worden. In dit hoofdstuk beschrijven wij een aantal thema's waar (vrijwillige) hulpverleners of collegiale opvangers alert op kunnen zijn. Deze thema's kunnen bij slachtoffers uit etnische minderheidsgroepen sterker naar voren komen dan bij de autochtone groepen.

Thema 1. Cultuur en geloof

Cultuur

Vaak worden eventuele verschillen tussen allochtone en autochtone Nederlanders gezien als cultuurverschillen. Wat is dat eigenlijk: cultuur? Cultuur kan omschreven worden als een werkelijkheid voor mensen waarin zij leven. Deze werkelijkheid geeft o.a. inzicht in levensvragen en geeft normen en waarden. Cultuur wordt overgedragen van ouders op kinderen, van samenleving op gezin.¹¹ Cultuur is te zien in familie, religie en sociale structuren maar ook in dat wat men eet, kunst en kleding.

Welke cultuur heeft een Nederlander van niet-westerse afkomst? Daar is geen eenduidig antwoord op te geven. Zijzelf of hun ouders kunnen afkomstig zijn uit Somalië maar ook uit Turkije, woonachtig zijn geweest in de grote stad of platteland, of wel of niet gelovig zijn.

Verder verandert de cultuur door de jaren heen. Veel van de gebruiken en ideeën van de cultuur van het land van herkomst worden achter zich gelaten en men neemt in meer of mindere mate de nieuwe cultuur op. Dit fenomeen noemt men acculturatie. Migranten zullen in meer of mindere mate, bewust of onbewust de oude cultuur loslaten en de nieuwe cultuur toelaten in hun leven. Daarbij is er een verschil in domeinen zien. Veel jongere generaties migranten zijn bijvoorbeeld in het publiek domein

Nederlands: ze werken in een Nederlandse omgeving en zijn Nederlands. In het privé domein kunnen zij echter zich misschien het beste thuis voelen in de cultuur van het land van herkomst.

Globaal wordt een onderscheid gemaakt tussen zogenaamde collectivistische en (westerse) individualistische samenlevingsverbanden of culturen. In een individualistische cultuur staat het zorgen voor zichzelf en voor zijn of haar naaste familie voorop.¹² Individuen in deze samenlevingen nemen - relatief gezien - beslissingen meer voor zichzelf, zonder per se rekening te hoeven houden met de omgeving.¹⁰ Een individu hoeft geen verantwoording af te leggen aan de gemeenschap. Vanuit eigen verantwoording en eigen bewustzijn beslist hij of zij iets wel of niet te doen.

Collectivistische cultuur	Individualistische cultuur
"Wij" staat centraal	"Ik" staat centraal
Wij bewustzijn	Ik bewustzijn
Collectieve identiteit	Autonomie
Onderlinge afhankelijkheid	Emotionele onafhankelijkheid
Solidair aan de groep	Individuele initiatieven
Het delen van verplichtingen	Recht op plezier maken
Voorbepaalde sociale contacten	Specifieke vriendschappen
Groepsbeslissingen	Individuele beslissingen
"Mijn familie verwacht van mij dat ik vriendelijk ben"	"Ik ben vriendelijk"
Schaamte ten opzichte van de gemeenschap	Schuldig ten opzichte van jezelf

Tabel 2: Verschillen tussen een collectivistische en individualistische cultuur ¹²

Vergeleken met de Nederlandse cultuur zijn de Turkse, Marokkaanse en Surinaamse culturen collectivistisch.¹³ In collectivistische culturen staat het belang van de gemeenschap boven het belang van het individu. Beslissingen zijn in eerste instantie in het belang van de gemeenschap. Uit een onderzoek onder Turkse en Marokkaanse jongeren en studenten blijkt dat ouders zeer belangrijk zijn. Respect voor de familie is van belang. Ook het halen van een goede opleiding is van belang om de familie eer niet te schenden.¹⁰ Hoewel het geen absoluut verschil is, zullen slachtoffers van een meer collectivistische cultuur bijvoorbeeld eerder het accent leggen op gemeenschapszin dan autochtone slachtoffers.

In het geval van de zorg na een schokkende gebeurtenis betekent dit dat bij het peilen van de behoeften en mogelijke vervolginventies, gekeken zal moeten worden of deze collectivistische aspecten een rol spelen in de nasleep van het gebeurde. Immers, behoeften worden mede “gedefinieerd” door een dergelijke culturele achtergrond. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat een slachtoffer zelf hinder ondervindt van allerlei stressreacties, maar toch vindt dat de aandacht vooral moet gaan naar familie omdat daarvoor gezorgd moet worden. Echter beseffen zij misschien niet dat wanneer zij zich beter voelen zij ook beter voor hun familie kunnen zorgen.

De houding van de gemeenschap kan een extra stressbron zijn. De schaamtevolle gevoelens en het solidair zijn aan de groep kunnen stress opleveren voor de getroffen. Vanuit de gemeenschap kan druk op de getroffen gelegd worden: jonge vrouwen die ergens werken waar een overval gepleegd wordt, kunnen door de familie vermaand worden om eindelijk eens te stoppen met de baan. De angst om als “gek” versleten te worden, kan voor allochtone, mannelijke migranten een reden zijn geen hulp te zoeken.

Verder is het belangrijk om te beseffen dat ook de (vrijwillige) hulpverlener of collegiale opvang een eigen cultuur heeft. Vanuit deze autochtone Nederlandse cultuur vinden zij misschien iets merkwaardig, maar dit hoeft niet voor de cliënt of medewerker te gelden.

Geloof

Geloof kan belangrijk zijn na een schokkende ervaring. Voor de grootste groepen niet-westerse migranten is religie zeer belangrijk. In vergelijking met autochtone Nederlanders waar 30-50% zichzelf religieus vindt, blijkt dat de overgrote meerderheid

van Turkse en Marokkaanse (99%) en Antilliaanse en Surinaamse (90-95%) Nederlanders zichzelf als religieus beschouwd.¹⁴

Vanzelfsprekend zijn er verschillen. In de Turkse en Marokkaanse gemeenschap vormt de islam de grootste religie en ook binnen de islam zijn verschillen. Wereldwijd zijn de meeste moslims (ook die in het Westen leven) Soennitisch. In een aantal landen (zoals Iran) is men overwegend Sjiietisch. Een andere meer vrijzinnige stroming is het Alevitisme dat binnen de Koerdische gemeenschap meer voorkomt. Binnen andere etnische groepen zijn ook verschillen te zien: in de Surinaamse gemeenschap zijn bijvoorbeeld vier verschillende religies in ongeveer even sterke mate aanwezig: hindoeïsme (30%), islam (20%), katholicisme (20%), en protestantisme (25%). De Antilliaanse/Arubaanse gemeenschap is overwegend katholiek (76-82%) en in mindere mate protestant (8%).¹⁴

Hoewel voor jonge moslims het moslim-zijn heel belangrijk voor hun identiteit is, uit zich dat niet altijd. Zij zeggen uit een soort vanzelfsprekendheid dat moslim-zijn belangrijk is.¹⁰ Zij doen meestal wel aan de ramadan, maar de meerderheid gaat zelden of nooit naar de moskee. Een reden daarvoor kan zijn dat de preek in de moskee niet Nederlands is. Daarbij heeft de imam veel minder invloed dan misschien gedacht wordt bij deze groep. Voor belangrijke levensvragen, gaan moslim jongeren – net als hun leeftijdsgenoten van een andere etniciteit – te raden bij hun omgeving of internet. De imams kunnen soms slecht Nederlands en de jongeren kunnen bang zijn voor een preek.¹⁰

Hoe allochtone slachtoffers of medewerkers op hun geloofsovertuiging willen worden aangesproken, verschilt vanzelfsprekend per persoon. Zo laat een onderzoek zien dat allochtone werknemers met een hoog opleidingsniveau het prima vinden om een gesprek over het geloof aan te gaan. Werknemers met een laag opleidingsniveau geven in zo'n situatie eerder aan dat werk en geloof niets met elkaar te maken hebben.¹⁵

Geloof kan helpen met het een plaats geven van de schokkende ervaring, slachtoffers kunnen betekenisgeving vinden in het geloof. Het naar de kerk of moskee gaan en het bidden kan rust geven en natuurlijk sociale steun geven.¹⁶ Verder kan het geloof hoop geven en troost na een schokkende ervaring. Dit wil niet zeggen dat het "psychische klachten" vermindert.¹⁷ Slachtoffers kunnen er steun vinden. Na een schokkende ervaring grijpen slachtoffers eerder terug naar geloof. Jongeren of jong volwassenen voor wie religie een vanzelfsprekendheid was, hechten bijvoorbeeld opeens meer waarde aan de waarden en rituelen die bij het geloof horen.¹⁸ Als hier



(binnen de grenzen van het bedrijf of organisatie) ruimte voor gegeven wordt, kan het als een blijk van erkenning ervaren worden. Wellicht is er behoefte aan een kamer of zaal voor het uiten van geloofsgedragingen zoals bidden of een herdenkingsritueel. Een geschikte ruimte voor gebed of een bijeenkomst kan al voldoende zijn. Echter niet iedere gelovige zal daar behoefte aan hebben.

Verder is het belangrijk te beseffen dat in moslimgemeenschappen spanningen tussen de verschillende stromingen kunnen zijn: bijvoorbeeld in sommige landen worden etnische groepen die een bepaalde stroming aanhangen gediscrimineerd of onderdrukt.

Thema 2. Geschiedenis van een vluchteling

Het leven als vluchteling in Nederland

Voor vluchtelingen ziet het leven in Nederland er anders uit dan voor arbeidsmigranten of migranten uit de oud-koloniën. In tegenstelling tot andere migranten leeft een vluchteling in ballingschap.

Als een vluchteling asiel aanvraagt, kan de aanvankelijk positieve stemming – hij heeft het gevoel veilig en aan grote gevaren ontkomen te zijn – omslaan in onzekerheid: iemand weet niet of hij of zij mag blijven of eventueel uitgezet gaat worden. Ook het niet mogen werken en de kans toch uitgezet te worden kan verlamrend werken. Dit is tegenstrijdig met het opnieuw opbouwen van een leven, zoals het leren van de taal, of het volgen van ander onderwijs en het opbouwen van een nieuw sociaal netwerk. Als een vluchteling de definitieve status krijgt, geeft dit een groot gevoel van opluchting. Maar toch leidt dit niet altijd tot een snelle oplossing van alle problemen: in een vreemd land moet een baan gezocht worden. Vaak leidt dat tot een baan onder het niveau van wat iemand gewend was in het land van herkomst.¹⁹

Verder bevinden familie en vrienden zich nog in het land van herkomst. Dit kan verschillende gevoelens oproepen: schuldgevoelens omdat zij wel gevlucht zijn en de anderen achtergelaten hebben en een blijvend gevoel van onzekerheid over de familie en vrienden. Vluchtelingen weten niet of ze nog in leven zijn. Ook kunnen er gevoelens van verbittering optreden. Sommige vrouwen hebben huis en haard

moeten verlaten omdat hun echtgenoot politiek actief was in het land van herkomst. Deze vrouwen hebben daarmee hun sociale systeem van andere vrouwen en familie gedwongen moeten achterlaten, terwijl zij soms niet achter de beslissingen van hun echtgenoot staan.

Verder zal misschien de hoop blijven bestaan dat iemand ooit nog terug kan keren naar het land van herkomst. Het is niet altijd ondenkbaar dat de situatie kan veranderen in het land van herkomst en dat sommigen er van uitgaan dat zij tijdelijk hier zijn.

Gevolgen van stelselmatig geweld

Mensen die extreem stressvolle situaties hebben meegemaakt, vertonen een diversiteit aan lichamelijk en psychische klachten. Veel voorkomende gevoelens en reacties zijn: slaapproblemen, nachtmerries, moeite met concentreren, depressiviteit, verhoogde waakzaamheid, irritaties en psychosomatische klachten, zoals hoofdpijn en buikpijn. Soms gaan mensen overmatig drinken, roken of medicijnen gebruiken als reactie op de ingrijpende gebeurtenis(sen). Deze symptomen vormen een onderdeel van het verwerkingsproces waarbij de persoon weer greep probeert te krijgen op het leven.

Bij mensen die stelselmatig geweld hebben meegemaakt zoals bij vluchtelingen het geval kan zijn, verdwijnen deze klachten minder snel. Een aanzienlijk deel van de slachtoffers blijft lange tijd last houden van stressreacties: opdringende herinneringen aan de schokkende gebeurtenis, of schrik- en vermijdingsreacties. Er kan sprake zijn bijvoorbeeld een posttraumatische stressstoornis (PTSS) of depressieve stoornis.

Dergelijke (oorlogs)ervaringen kunnen van invloed zijn op hoe men op de schokkende gebeurtenis reageert. Dit kan variëren. De oude schokkende ervaringen en problemen kunnen weer op de voorgrond treden. Maar een aantal zal de nieuwe ervaring relativeren: iemand heeft ergere zaken meegemaakt en is er destijds toch ook weer bovenop gekomen.

Thema 3. Kwetsbaar voor meer psychische problemen

Kwetsbaar voor schokkende ervaringen

Exacte cijfers over de mate waarin mensen met een niet-westerse afkomst kwetsbaarder zijn, ontbreken voor schokkende ervaringen als ongelukken op de werkvloer of verkeersongelukken. Toch moet rekening gehouden worden dat allochtonen kwetsbaarder zijn voor psychische klachten na schokkende gebeurtenissen dan autochtonen. Uit studies blijkt bijvoorbeeld dat bij geweldpleging veelal jonge mannen uit de lagere sociaal economische klasse oververtegenwoordigd zijn.²⁰ Bij allochtone (tweede generatie) groepen is een hoger, zelfs veel hoger criminaliteitscijfer vastgesteld.²¹ Aangezien criminaliteit veelal *intra-etnisch* (d.w.z. binnen de etnische groep) is, betekent dit dat er ook veel allochtone slachtoffers zijn. Zij zijn vooral slachtoffer van alledaagse criminaliteit zoals agressie, diefstal en roof.²⁰

Kwetsbaar voor negatieve gevolgen

Zowel internationale²² als Nederlandse studies²³ na rampen hebben aangetoond dat allochtone slachtoffers van schokkende gebeurtenissen een specifieke risicogroep vormen voor de ontwikkeling van psychische problemen. Uit het onderzoek *Kleurrijk Slachtofferhulp* blijkt overigens niet dat allochtone slachtoffers meer last hebben van psychische problemen na ongelukken of geweld op straat.²⁴

De reden dat etnische minderheden kwetsbaarder kunnen zijn voor de ontwikkeling van psychische problemen kan gevonden worden in de zogenaamde "*condición migrante*".²⁵ Niet-westerse migranten hebben zich moeten vestigen in een nieuw land met een andere cultuur en andere gewoonten. Zij zijn (deels) gescheiden van de eigen familie en kunnen het gevoel hebben in twee culturen te leven.^{26,27} Het leven in twee culturen kan stress met zich mee brengen en uit zich in een verminderde eigenwaarde, angst, depressie en vervreemding.²⁸ Omdat zij vaak een minder hoge opleiding en een lagere sociaal-economische status hebben dan de personen uit de dominante cultuur, bevinden zij zich in een kwetsbaardere positie.²⁹ Dit kan consequenties hebben na een schokkende ervaring.

Onderzoek laat zien dat er culturele verschillen zijn in ziektebesef en –gedrag.³⁰ Iedere cultuur verzorgt zijn eigen symbolen en denkbelden waarbinnen psychische



en somatische moeilijkheden worden uitgedrukt.³¹ De manier waarop iemand betekenis geeft aan zichzelf, de omgeving, (schokkende) gebeurtenissen en de weerslag daarvan op zijn of haar leven, is geworteld in cultuur.³² Cultuur kan van invloed zijn op de perceptie van psychische en lichamelijke klachten en het omgaan met deze klachten. Uit het onderzoek na de Vuurwerkramp van Enschede bleek dat getroffen mensen met een Turkse afkomst voornamelijk over de psychische problemen vertellen in de context van hun omgeving. Een klacht is pas een probleem als hun omgeving er, in hun ogen, last van heeft.⁹

Het onderzoek *Kleurrijk Slachtofferhulp* laat een beeld zien dat wat betreft gevolgen de migranten van de oud-koloniën een tussengroep vormen tussen de autochtonen en de Turkse slachtoffers. Verder laat het onderzoek zien dat binnen de groep allochtone slachtoffers blijkt dat migratiegeneratie van invloed is. Tweede generatie migranten hebben minder kans op een hoge mate van klachten vergeleken met de eerste generatie.²⁴

Woede en verbittering

Boosheid of woede komt bij zowel autochtone maar zeker ook bij allochtone slachtoffers voor. Na de Vuurwerkramp in Enschede gaven geïnterviewden van Turkse afkomst aan dat de woede hen soms zelfs letterlijk ziek maakte. De woede is dan vaak gericht op hun sociale omgeving: tegen hun partner of hun kinderen, familie, maar ook tegen klanten of collega's. Een veelgenoemde oorzaak voor deze gevoelens is de buitenwereld. Na de Vuurwerkramp in Enschede gaven Turkse getroffen mensen aan dat zij boos waren op de overheid. Hoewel uit het vragenlijstonderzoek bleek dat zij even veel last hadden van boosheid, depressie of angst etc. Toch hadden zij duidelijk meer last van de woede en boosheid. Deze problemen uitte zich vooral op de nabije omgeving en dat vonden de getroffen mensen erger dan hun eventuele angst of depressieve gevoelens.¹⁸

De aanwezigheid van woede en irritatie is enerzijds te begrijpen op grond van de psychologische verwerking van schokkende gebeurtenissen.³² Boosheid is een functionele, emotionele reactie. Ze is gekoppeld aan het besef dat iemand slachtoffer is geworden van een overweldigende, niet of nauwelijks te controleren gebeurtenis. Naast de herbeleving en vermijding is een verhoogde prikkelbaarheid een derde kenmerkende reactie na het doormaken van dergelijke gebeurtenissen. Woede en boosheid kunnen uitingen zijn van die prikkelbaarheid.

Een gevoel dat samenhangt met de woede is een gevoel van verbittering.³³ Door de situatie waarin migranten zich mogelijk bevinden, kan er een blijvend gevoel van verbittering aanwezig zijn: gevoelens van discriminatie, achtergesteldheid op verschillende vlakken in iemands leven. Het leven is niet dat wat zij zich er vroeger van hadden voorgesteld. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor het omgaan met nieuwe schokkende ervaringen. Naast o.a. herbelevingen of vermijding kunnen woede en boosheid op de organisatie of het bedrijf ook een reactie op de schokkende ervaring zijn.

Wat betekent dit voor de opvang? Wees bewust dat allochtone getroffen en misschien al eerder schokkende ervaringen hebben blootgestaan. Zeker jongeren die in een stadse omgeving wonen en zijn opgegroeid. Dit hoeft echter geen negatieve gevolgen te hebben voor de ontwikkeling van extra problemen.

Als psychische problemen na de schokkende ervaring op gaan spelen en niet verminderen, houd er dan rekening mee dat dit binnen de opvang niet allemaal aan de orde kan komen. Door het helpen met inventariseren van de problemen van de getroffen, kan iemand verder geholpen worden met een doorverwijzing naar huisarts of maatschappelijk werk.

Thema 4. Behoeft e aan ondersteuning en rol van sociale omgeving

Soms bestaat het beeld dat niet-westerse getroffen en niet of nauwelijks hulp willen hebben van autochtonen. Mochten ze er zelf niet uitkomen en over hun problemen willen praten, dan zouden ze dat zeker niet met vreemden doen. Dit beeld is niet in alle gevallen waar.

Uit onderzoek blijkt dat er een behoefte aan een opvang door derden is.^{9,34} Uit het onderzoek *Kleurrijk Slachtofferhulp* blijkt dat meer dan de helft van de Turkse en Antilliaanse/Arubaanse respondenten aangeeft dat naast praktische en juridische hulp men liever hun emotionele problemen bespreekt met een medewerker van een onafhankelijke organisatie dan met hun familie.³⁵ In dit onderzoek hebben de Turkse slachtoffers meer behoefte aan emotionele opvang in vergelijking met autochtone cliënten van Slachtofferhulp Nederland. Zo kunnen bijvoorbeeld anonieme, onafhankelijke organisaties belangrijk zijn voor het bespreken van taboeonderwerpen zoals

seksueel geweld of slachtoffers van geweldsdelicten. De angst voor roddel en achterklap is groot in kleinere gemeenschappen. Hierbij kan een onafhankelijke (Nederlandse) organisatie uitkomst bieden.⁹

Ook slachtoffers met een groot sociaal systeem kunnen behoefte aan extra ondersteuning hebben. Onderzoek wijst uit dat een dergelijk sociaal systeem soms minder functioneert dan verwacht. Een derde van de allochtone getroffenen had vier jaar na de Vuurwerkkramp niemand om problemen mee te bespreken.³⁴ Hoewel Turkse en Marokkaanse jongeren aangeven dat hun ouders zeer belangrijk zijn in hun leven, wil dit niet zeggen dat zij ook met hun problemen bij hen kunnen komen.^{10, 35}

Verder moet er ook rekening mee gehouden worden dat de naaste sociale steun er soms gewoonweg niet is: de huwelijksmigranten hebben naast hun allochtone man/vrouw en schoonfamilie soms geen sociale contacten in Nederland. Er is niet altijd

Internet

Naast de fysieke contacten met familie en vrienden, is internet een belangrijke bron voor (virtuele) sociale contacten onder allochtone jongeren.¹⁰ Veel allochtone jongeren gebruiken internet om moeilijke zaken (ook anoniem) te bespreken met leeftijdsgenoten. Waar ze bij instanties lijfelijk naar toe moeten, en dan misschien gezien kunnen worden door derden, is internet een goed en relatief anoniem medium, waar iemand zonder medeweten van de ouders bij terecht kan.

geld om terug te gaan naar het land van herkomst en naar de eigen, vertrouwde familie.¹⁸ Dit kan betekenen dat na een schokkende ervaring een slachtoffer niemand heeft om mee te praten als de relatie met de schoonfamilie niet zo goed is. Bovendien zijn binnen de allochtone groepen relatief veel alleenstaande moeders: gemiddeld een derde van de gezinnen is alleenstaand.³⁶

Zowel onder de Antilliaanse, Arubaanse en Surinaamse groepen, maar ook bij groepen van Turkse en Marokkaanse afkomst blijkt er een toename te zijn in eenoudergezinnen. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat zij een klein netwerk hebben maar de kans er op is in ieder geval groter.



De getroffene zal niet altijd terecht kunnen bij de omgeving ook al hebben zij daar behoefte aan. Het kan zijn dat zij de omgeving er niet mee willen belasten. Ook als er veel familie en bekenden om de getroffene heen zijn, wil dit niet wil zeggen dat zij hier op lange termijn op kunnen terugvallen.³⁴

Soms komen familieleden mee naar een gesprek, dit hoeft niet altijd de wens van de cliënt te zijn. In traditionele culturen is het niet gebruikelijk jonge vrouwen alleen naar een hulpverlener te laten gaan. Een gesprek met een vrouwelijke hulpverlener is minder bedreigend. Een getroffene kan vrijuit praten als een meegekomen moeder of vader tijdens het gesprek op de gang blijft zitten. Ook bij oudere generaties kan dit spelen, het familielid moet bijvoorbeeld als tolk fungeren. In dat geval kan het inschakelen van een tolktelefoon uitkomst bieden.

Thema 5. (Mis)leidende verwachtingen?

Om er zeker van te zijn dat de verwachtingen overeenkomen met wat een organisatie of bedrijf kan bieden, is het belangrijk de hulpvraag van de getroffenen zo goed mogelijk te inventariseren. Uit eerder onderzoek blijkt dat de verwachtingen van slachtoffers niet altijd overeenkomen met wat organisaties kunnen bieden. Dit kan voor beide partijen onbegrip en frustratie opleveren.

Voor de eerste generatie Turkse en Marokkaanse migranten is het onderscheid tussen verschillende Nederlandse overheidsorganisaties niet altijd helder is. Dit geldt ook als mensen bij een nuldelijnszorg organisatie terecht komen (zoals Slachtofferhulp Nederland, Sensor). Als een medewerker van zo'n organisatie de eerste persoon van een Nederlandse organisatie is die persoonlijk contact zoekt met de getroffenen, kan dit tot gevolg hebben dat er zeer verscheidene vragen gesteld worden. Ook vragen die buiten het gebied van de organisatie liggen.

Om misleidende verwachtingen zo veel als mogelijk uit te sluiten, is het van belang aan te geven waarmee een organisatie of bedrijf kan helpen en zeker ook wat niet gedaan kan worden. Het helder krijgen van de specifieke hulpvragen van de getroffenen is van groot belang. Bij slachtofferhulporganisaties kan de medewerker misschien gevraagd worden om te helpen met het regelen van praktische dingen die

eventueel niet in het takenpakket van een organisatie liggen. Hoewel daar flexibel mee omgegaan kan worden, moeten grenzen bewaakt worden. Nogmaals, besef dat het onderscheid tussen verschillende Nederlandse overheidsorganisaties niet altijd helder is. Nederland heeft een zeer gespecialiseerd systeem van zorg - de weg hierin vinden is niet eenvoudig.

Ook binnen organisaties en bedrijven is het belangrijk duidelijk te maken welke zorg iemand wel of niet kan verwachten van de collegiale opvang. Geef aan dat een bedrijf of organisatie zoveel mogelijk kan doen om de getroffen medewerker van dienst te zijn, maar dat er ook een verantwoordelijkheid bij hem of haar ligt.

Om de verwachtingen helder te houden, kan deze werkwijze bij vervolcontacten herhaald worden. Wat is de vraag van de getroffene? Kan de organisatie/ het bedrijf dit oplossen? Zo ja, op welke termijn? Als de vragen niet op te lossen zijn, leg dit uit. Maar vraag na of dit door de getroffene begrepen is en of hij of zij het antwoord accepteert. Bijvoorbeeld onaangename psychische klachten die met de schokkende ervaring verband houden (nachtmerries, schrikreacties, neerslachtigheid) kunnen door een (vrijwillige) hulpverlener of collegiale opvanger niet weggenomen worden. Ze horen erbij! Leg dit uit. Gevoelens als boosheid en verbittering kunnen ook tegen de organisatie, het bedrijf of de Nederlandse overheid gericht zijn. “Als zij het beter aanpakken, was mij dit niet overkomen!” en “De Vuurwerkkramp heeft mijn leven verwoest”.¹⁸ Hoewel deze reacties er bij horen, moeten deze ook begrensd worden. In openbare organisaties met loketten, winkels of in openbaar vervoer etc. kunnen deze schokkende gebeurtenissen plaatsvinden. Leg uit dat een werkgever er alles aan doet om het te voorkomen maar het werk praktisch uitvoerbaar moet blijven.

Thema 6. Erkenning van de gebeurtenis, maar niet blijven hangen

Na de Vuurwerkkramp in Enschede bleek dat onder allochtone getroffenen er 4 jaar na de ramp nog veel klachten waren. Terwijl meer dan de helft van de allochtone slachtoffers in aanraking was gekomen bij de psychosociale gezondheidszorg. Het onderzoek *Kleurrijk Slachtofferhulp* laat zien dat allochtone cliënten achteraf niet geholpen of tevreden zijn met de geboden zorg in vergelijking met autochtone cliënten. Waar kan dat door komen? Sluit de zorg niet goed aan?

Zoals bij alle slachtoffers is erkenning van het verhaal ook belangrijk voor allochtone slachtoffers! *Kleurrijk Slachtofferhulp* laat zien dat in vergelijking met autochtone getroffen en de emotionele problemen bij allochtone slachtoffers veel meer aan bod komen. Ook vanuit de praktijk blijkt dat er soms te lang bij het verhaal stil gestaan wordt bij allochtone getroffen. Vervolgens merkt de getroffene weinig verbetering. Naast de erkenning van de gebeurtenis, is het wellicht nog belangrijker - zoals ook bij autochtone getroffen - de aandacht op de toekomst en de dagelijkse praktijk te richten. Hoe kunnen zij er goed mee omgaan? Wat kunnen zij zelf aan de problemen doen? Hoe kan een te afwachtende houding omgezet worden in een actieve houding? Hiermee wordt de zelfredzaamheid van de getroffen vergroot. Slachtoffers van schokkende ervaringen zijn over het algemeen de eerste weken gebaat bij rust, praktische ondersteuning, goede betrouwbare informatie, het snel naar huis kunnen en met dierbaren herenigd kunnen worden. Verder is aandacht en erkenning voor het leed belangrijk, maar ook weer zo snel mogelijk de dagelijkse gang van zaken op kunnen pakken.

De slachtoffers kunnen heftige emoties uiten. Hoewel het belangrijk is deze te respecteren, mogen ze niet het hele gesprek overheersen. Door een vaste structuur in het gesprek te houden (bijvoorbeeld eerst tien minuten over emoties praten en daarna duidelijk een koppeling maken naar de orde van de dag) kan er ook gesproken worden hoe iemand zijn of haar situatie zelf kan verbeteren. Een empathische maar zakelijke houding is van belang: maak een duidelijke koppeling naar de dagelijkse realiteit. Hierbij kan naast een heldere focus op het werk ook aandacht geschonken worden aan het gezin of de ouders als iemand nog thuis woont: *“Als je beter wordt, kan je ook beter voor jouw gezin zorgen.”* of *“Als je je depressief voelt of snel boos bent op je familie, hebben zij veel last van je”*.



← P-route
Centrumring s 100

Artis
Centrum-Oostzijde →

← Centrum
Centrum-Zuidzijde

← Museumplein



L'ORÉAL
PARIS
nde
ghlights!
VIVE
LEGENTE

ABUJAMRO

Keti Koti optocht in Amsterdam, herdenking van de afschaffing van de slavernij

Thema 7. Etnische matching noodzakelijk?

Willen allochtone getroffenen, wanneer zij daar behoefte aan hebben, vooral ondersteund en geholpen worden door mensen met eenzelfde achtergrond en cultuur? Voorop staat dat het opbouwen van een goede relatie met de getroffenen, ongeacht zijn of haar achtergrond, belangrijk is. Hoewel er rekening gehouden moet worden met eventuele taalproblemen, hebben getroffen allochtonen niet per definitie de behoefte geholpen te worden door een medewerker of opvanger uit dezelfde cultuur (dit wordt aangeduid als etnische matching). Een deel van de allochtone slachtoffer vindt het zelfs prettiger om met een autochtone (vrijwillige) hulpverlener te praten. Er kan (onterecht) angst zijn voor roddel en achterklap.⁹

Dit wil niet zeggen dat in een zorgverlenende organisatie geen etnische diversiteit in het team nodig is. Slachtoffers uit etnische minderheden kunnen zich meer welkom voelen in een organisatie waarin er niet alleen maar autochtone, “witte” hulpverleners werken. Een gekleurde organisatie waar de medewerkers verschillende etnische achtergronden hebben heeft een groot voordeel. Uit het onderzoek *Kleurrijk Slachtofferhulp* blijkt dat getroffenen in een etnisch diverse hulporganisatie zich eerder als mens dan als allochtoon bejegend voelen. Je welkom voelen in een zorgverlenende organisatie is een eerste stap naar een goede opvang, ongeacht of iemand geholpen wordt door een hulpverlener met eenzelfde culturele achtergrond.

Binnen de ondersteuning en hulp is het belangrijk dat een getroffene zich begrepen voelt. Dit geldt vanzelfsprekend voor iedereen. De kleur of achtergrond van een collegiale opvanger of (vrijwillige) hulpverlener maakt hierbij weinig uit. Door bovenstaande thema's in het achterhoofd te houden en waar relevant na te vragen bij de allochtone getroffene, blijkt vanzelf waar de behoeften liggen. En die kunnen misschien anders liggen dan verwacht.



Tot slot

Mensen zijn van nature geneigd in stereotypen te denken. Nederlanders zijn gezellig. Engelsen tonen geen emoties en hebben een “*stiff upperlip*”. Allochtonen beschikken over een groot netwerk en hoeven geen professionele zorg. In de ondersteuning en hulp na schokkende gebeurtenissen kunnen deze stereotiepe denkbeelden een rol spelen. Ofschoon de bedoelingen goed kunnen zijn, is dit niet raadzaam en zeker niet zinvol. Werknemers vallen na een schokkende gebeurtenis uit, ze zijn (onredelijk) boos op de eigen organisatie of bij een instelling - zoals Slachtofferhulp Nederland - zijn ze na een aantal gesprekken toch niet tevreden of vinden ze zich niet geholpen. Zoals al vaker is vermeld, zijn de verschillen tussen allochtone en autochtone slachtoffers relatief. Toch zien wij op basis van wetenschappelijk onderzoek en praktijkervaring dat op cruciale punten er verschillen kunnen zijn. Deze zijn niet stereotiep of meteen zichtbaar. Meestal zijn ze impliciet aanwezig. Realiseer dat het eigen perspectief anders kan zijn dan dat van de ander. In dit boekje hebben wij een beeld geschetst van aspecten die relevant zijn voor de zorg aan allochtone slachtoffers. Het is geen kookboek met handigheidjes, maar een overzicht van thema's. De kennis over deze thema's en het bewust zijn van wat deze kunnen betekenen, helpen bij ondersteuning en hulp. Uiteindelijk zal ieder persoon op basis van zijn of haar eigen situatie, achtergrond en meegemaakte gebeurtenissen benaderd moeten worden.

Dankwoord

Hierbij willen wij allereerst de mensen die aan de onderzoeken waar deze informatie deels op gebaseerd is hartelijk danken. Dit zijn de respondenten die vragenlijsten hebben ingevuld, maar ook de deelnemers aan de focusgroepen en de geïnterviewden. Onze speciale dank gaat uit naar dr. Peter van der Velden (IVP) voor zijn uitvoerige commentaar. Verder is mede onder zijn leiding het gezondheidsonderzoek na de Vuurwerkcramp in Enschede uitgevoerd en als senior adviseur was hij bij het onderzoek Slachtofferhulp in een Kleurrijke Samenleving betrokken. Ook drs. Lineke Bruijnes en Anand Swami Persaud, medewerkers van Slachtofferhulp Nederland, willen wij hartelijk danken voor hun medewerking in het onderzoek Slachtofferhulp in een Kleurrijke Samenleving. Natuurlijk danken wij ook de instanties die deze onderzoeken hebben mogelijk gemaakt: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving.

Verder willen wij de volgende mensen bedanken die meegedacht en meegelezen hebben: dr. Jeroen Knipscheer (Stichting Arq), drs. Sjef Berendsen (IVP), Peter van Loon (IVP) en drs. Joke van Bokkem (Centrum '45).

Gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en praktijk

Kleurrijke Opvang: Het is normaler dan je denkt is gedeeltelijk gebaseerd op twee onderzoeken uitgevoerd door het IVP. Resultaten van het gezondheidsonderzoek na de Vuurwerkcramp in Enschede (GGVE; gefinancierd door Ministerie van VWS) en het onderzoek Slachtofferhulp in een Kleurrijke Samenleving (gefinancierd door Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving) zijn in dit boekje verwerkt. Verder zijn ook diverse bevindingen van medewerkers van organisaties, behandelaren en onderzoekers uit het interculturele veld opgenomen.

Literatuurlijst

- 1 Van Loon P & Van der Velden PG. Interventies na calamiteiten: reductie van stressbronnen en stressreacties. E Vermetten, R Kleber & O Van der Hart (Eds), *Handboek PTSS*. (te verschijnen in 2011)
- 2 Gouweleeuw J & Harmsen C (2004, 27 december). *Tweede generatie succesvoller dan eerste generatie*. Geraadpleegd op 15 februari, 2010, <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeidsociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2004/2004-1611-wm.htm>
- 3 Oudhof K, Van der Vliet R & Hermans B (2008). Jaarrapport Integratie 2008. *Bijlage*. Zoetermeer: CBS.
- 4 De Jong A & Van Agtmaal-Wobma E (2008). Regionale bevolkings- en huishoudensprognose 2007–2025: belangrijkste uitkomsten. *Bevolkingstrends 3e kwartaal 2008*. Zoetermeer: CBS.
- 5 Fokkema T, Harmsen C & Nicolaas H (2009). Herkomst en vestiging van de eerste generatie Marokkanen in Nederland. *Bevolkingstrends, 3e kwartaal 2009*. Zoetermeer: CBS.
- 6 Choenni C & Harmsen C (2007). Geboorteplaats en etnische samenstelling van Surinamers in Nederland. *Bevolkingstrends, 1e kwartaal 2007*. Zoetermeer: CBS.
- 7 Willems J (2008). *Turken van Veendam*. Veendam: Compaen.
- 8 Hooghiemstra E (2003). *Trouwen over de grens. Achtergronden van partnerkeuze van Turken en Marokkanen in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- 9 Drogendijk AN, Van der Velden PG, Kleber RJ & Gersons BPR (2004). *Leidende en misleidende verwachtingen. Een kwalitatief onderzoek onder Turkse getroffen van de vuurwerkramp Enschede omtrent de psychosociale nazorg*. Zaltbommel: Instituut voor Psychotrauma.
- 10 Nabben T, Yeşilgöz B & Korf DJ (2006). *Van Allah tot Prada. Identiteit, leefstijl en geloofsbeleving van jonge Marokkanen en Turken*. Rotterdam/Utrecht: Uitgeverij Ger Guijs/ Forum.
- 11 Tennekes J (1990). *De onbekende dimensie. Over cultuur, cultuurverschillen en macht*. Leuven/ Apeldoorn: Garant Uitgeverij.
- 12 Bhugra D (2005). Cultural identities and cultural congruency: a new model for evaluating mental distress in immigrants. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 111, 84-93.
- 13 Hofstede G (2007). *Cultural dimensions*. Geraadpleegd op 18 maart, 2010, http://www.geerthofstede.com/hofstede_dimensions.php?culture1=34&culture2=72
- 14 Van Tubergen F (2003). Religieuze participatie en geloof van immigranten in Nederland. *Mens & Maatschappij*, 78, 4, 331-354.
- 15 Otten S, Van der Zee K & Tanghe J (2010). *Werkt diversiteit? Arbeidsintegratie en vertrouwen in een kleurrijke samenleving*. Groningen: Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid.
- 32 Kleber RJ & Brom D, in collaboration with PB Defares (1992). *Coping with trauma. Theory, prevention and treatment*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- 16 Braam AW, Beekman ATF & Van Tilburg W (2003). Religiositeit en depressie bij ouderen: een overzicht van recent empirische onderzoek. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 45, 8, 495-505.
- 17 Winkel M (2009). Religie en geestelijke gezondheid. *De invloed van religie op het psychisch welbevinden na een schokkende ervaring onder drie etnische groepen*. Universiteit Utrecht.
- 18 Drogendijk AN, Van der Velden PG, Boeije HR, Gersons BPR & Kleber RJ (2005). "De ramp heeft ons leven verwoest": de psychosociale weerslag van de vuurwerkramp Enschede op Turkse getroffen. *Medische Antropologie*, 17, 217-232.

- 19 Van der Veer G (1998). *Hulpverlening aan vluchtelingen. Psychische problemen en gevolgen van traumatisering en ontworteling*. Baarn: Uitgeverij Intro.
- 20 Bovenkerk F & Korf DJ (2007). *Dubbel de klos. Slachtofferschap van criminaliteit onder etnische minderheden*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- 21 Blom M, Oudhof J, Bijl RV & Bakker BFM (2005). *Verdacht van criminaliteit. Alloctonen en autoctonen nader bekeken*. Den Haag: WODC/CBS.
- 22 Norris FH, Alegria M (2008). Promoting disaster recovery in ethnic-minority individuals and communities. In AJ Marsella, JL Johnson, P Watson, J Gryczynski (Eds), *Ethnocultural Perspectives on Disasters and Trauma. Foundations, Issues and Applications*, 15-35. Springer, 2008.
- 23 Drogendijk AN, Van der Velden PG, Kleber RJ, Christiaanse BBA, Dorresteijn AM, Grievink L, Gersons BPM, Olff M & Meewisse ML (2003). Turkse getroffen en vuurwerkcramp Enschede: een vergelijkende studie. *Gedrag & Gezondheid*, 31, 145-162.
- 24 Drogendijk AN, Kleber RJ & Van der Velden PG (2009). *Kleurrijk Slachtofferhulp. Rapportage van het vergelijkende onderzoek slachtofferhulp in een kleurrijke samenleving*. Diemen: Instituut voor Psychotrauma.
- 25 Knipscheer JW (2000). *Cultural convergence and divergence in mental health care. Empirical studies on mental distress and help-seeking behaviour of Surinamese, Ghanaian, Turkish and Moroccan migrants in the Netherlands*. Veenendaal: Universal Press.
- 26 Bhugra D (2004). Migration and health. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 109, 243-258.
- 27 Kamperman AM, Komproe IH & De Jong JTVM (2003). De relatie tussen culturele aanpassing en psychische gezondheid bij 1ste generatie Turkse, Marokkaanse en Surinaamse migranten. *Gedrag & Gezondheid*, 31, 163-174.
- 28 Berry JW (2001). A Psychology of Immigration. *The society for the Psychological Study of Social Issues*, 57, 615-631.
- 29 Marsella JA, Johnson JL, Watson P & Gryczynski J (2008). *Ethnocultural perspectives on disaster and trauma*. New York, NY: Springer International and Cultural Psychology Series.
- 30 Ingleby D (2005). Waarom interculturele psychologie? In: JW Knipscheer & RJ Kleber (Red.). *Psychologie in een multiculturele samenleving*. Amsterdam: Boom, in druk.
- 31 Kleinman A & Becker A (1998). "Sociomatics": The contributions of Anthropology to psychosomatic medicine. *Psychosomatic Medicine*, 60, 389-393.
- 32 Kleber RJ & Brom D, in collaboration with PB Defares (1992). *Coping with trauma. Theory, prevention and treatment*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- 33 Hasanoğlu A (2008). Suggestion of a new diagnostic category: posttraumatic embitterment disorder. *Turkish Journal of Psychiatry*, 19, 1-7.
- 34 Drogendijk AN, Van der Velden PG, Gersons BPR & Kleber RJ. Lack of social support among ethnic minorities after a disaster: A comparative study among affected and non-affected ethnic minorities and natives. *British Journal of Psychiatry*, submitted January 2010.
- 35 Distelbrink M & De Graaf A (2005). De Demografische levensloop van jonge Turken en Marokkanen. *Bevolkingstrends, 3e kwartaal 2005*. Zoetermeer: CBS.
- 36 Harmsen C & Garssen J (2005). Sterke toename alleenstaande moeders onder alloctonen. *Bevolkingstrends, 4e kwartaal 2005*. Zoetermeer: CBS.

Relevante boeken en organisaties

Boeken

De eerste 3 boeken geven een mooi beeld van jonge moslims in Nederland

Nabben, Yeşilgöz en Korf (2006).

Van Allah tot Prada. Identiteit, leefstijl en geloofsbeleving van jonge Marokkanen en Turken. Rotterdam/Utrecht: Uitgeverij Ger Guijs/ Forum.

Korf, Yeşilgöz, Nabben en Wouters (2007).

Van vasten tot feesten. Leefstijl, acceptatie en participatie van jonge moslims. Rotterdam/Utrecht: Uitgeverij Ger Guijs/ Forum.

Korf, Wouters, Place en Koet (2008).

Geloof en Geluk. Traditie en vernieuwing bij jonge moslims. Rotterdam/Utrecht: Uitgeverij Ger Guijs/ Forum.

De Vries en Smits (2003).

Psychische klachten bij Turkse en Marokkaanse ouderen: een handreiking voor de praktijk
Utrecht: Trimbos Instituut.

Knipscheer en Kleber (2004).

Een interculturele entree in Altrecht. Inhoud en resultaat van een interculturele werkwijze bij kortdurende behandeling.
Utrecht: Altrecht.

Kraaikamp, Drogendijk, Berendsen en Kleber (2009).

Zorg aan Indische en Molukse ouderen. Een handreiking voor de praktijk.
Diemen: IVP.

Otten, Van der Zee, Tanghe (2010).

Werkt diversiteit? Arbeidsintegratie en vertrouwen in een kleurrijke samenleving.
Groningen: Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.

Organisaties: Kenniscentra

Mikado Kenniscentrum

Mikado is het landelijke kenniscentrum voor interculturele zorg

Ungerplein 2, unit 8

3033 BR ROTTERDAM

010-241 00 41

www.mikadonet.nl

FORUM

FORUM is een onafhankelijk kennisinstituut op het terrein van multiculturele vraagstukken vanuit het perspectief van de democratische rechtsstaat, sociale cohesie en gedeeld burgerschap

Kanaalweg 86

3533 HG UTRECHT

030 - 297 43 21

www.forum.nl

OCAN

Overlegorgaan Caribische Nederlanders: OCaN is een zelfstandige stichting die opkomt op voor de belangen van Antillianen en Arubanen in Nederland

Laan van Meerdervoort 145 A

2517 AX DEN HAAG

070-380 33 01

www.ocan.nl

Nuldelijns organisaties

Slachtofferhulp Nederland

Organisatie voor hulp na een misdrijf of verkeersongeluk met praktische en juridische adviezen en emotionele steun

Pallas Athenedreef 29

3561 PE UTRECHT

0900-0101 (lokaal tarief)

www.slachtofferhulp.nl

Sensor

Dienstverlenende organisatie met goed opgeleide vrijwilligers met aandacht voor allen die behoeften hebben aan een gesprek via telefoon, chat of email

Bisonspoor 6008
3605 LW MAARSSSEN
0900-0767
www.sensor.nl

Indigo

Organisatie die mentale ondersteuning biedt

Indigo Service Organisatie
Postbus 85314
3508 AH UTRECHT
030 230 85 53
www.indigo.nl

Gespecialiseerde zorg organisaties

IVP

Organisatie voor zorg, training en (wetenschappelijk) onderzoek na schokkende gebeurtenissen

Nienoord 5
1112 XE DIEMEN
020-840 76 00
www.ivp.nl

i-psy

Organisatie voor interculturele geestelijke gezondheidszorg

Johanna Triebelspad 10
2553 PS DEN HAAG
070 – 391 66 10
www.ipsy.nl

NOAGG

Centrum voor Transculturele Geestelijke Gezondheidszorg

Kanaalweg 86

3533 HG UTRECHT

030 - 299 00 38

www.noagg.nl

Centrum '45

Het landelijk instituut voor specialistische diagnostiek en behandeling van psychotraumaklachten ten gevolge van vervolging, oorlog en geweld

Rijnzichtweg 35

2342 AX OEGSTGEEST

071 - 519 15 00

www.centrum45.nl

Equator Foundation

Organisatie voor getraumatiseerde vluchtelingen en slachtoffers van mensenhandel in Nederland, en populaties in oorlogsgetroffen gebieden elders in de wereld

Nienoord 5

1112 XE DIEMEN

06 - 512 01 784

www.equatorfoundation.nl

Overig

TVcN

Tolk- en Vertaalcentrum Nederland tolkt in 130 talen ook voor de zorg

Heltheuvelweg 47

5222 AV 's-Hertogenbosch

088 - 255 52 22

www.tvcn.nl

Aandachtspunten

1. Algemeen

- Ga bij ondersteuning en hulp na een schokkende gebeurtenis uit van de behoeften van de cliënt of medewerker: wat wil iemand, bedenk of de verwachtingen reëel zijn. Wat kan iemand er zelf aan doen en wat kan u er aan doen als (vrijwillige) hulpverlener of collegiale opvanger?
- Wees bewust van de beperktheid van de opvang. Als er na een aantal gesprekken geen verbetering is, overweeg dan doorverwijzen.
- Wees helder en duidelijk over hetgeen van een opvang te verwachten valt. Wees helder en duidelijk wat een getroffen medewerker of cliënt wél en wat niet van de organisatie of het bedrijf kan verwachten.
- Verwijs op tijd door naar professionele instanties. Mocht dit langere tijd duren, en de cliënt heeft er behoefte aan, houd dan contact met de cliënt.
- Neem - wanneer mensen slecht Nederlands spreken - wat meer tijd per gesprek dan normaal.
- Wees bewust dat vluchtelingen vaak een geschiedenis hebben van schokkende ervaringen.

2. Cultuurgericht.

- Besef dat individuele verschillen belangrijker zijn dan culturele verschillen.
- Vermijd culturele stereotypen.
- Heb respect voor iemands religie of spirituele overtuiging: geef daar - als het mogelijk is - ruimte voor.

- Houd rekening met familiestructuren en hiërarchieën. Heb oog voor de betrokkenheid en invloed die de familie op het misschien individueel lijkende slachtoffer hebben.
- Wees bewust van de eigen culturele achtergrond: hoe zou u het vinden om door iemand met een andere culturele achtergrond te worden opgevangen. Wat zou u dan belangrijk vinden?

3. Verloop

- Consulteer bij twijfel mensen die meer van een betreffende cultuur afweten: collega's, andere medewerkers of gespecialiseerde kenniscentra (zie Relevante boeken en organisaties).
- Bedenk dat psychosociale klachten na een schokkende ervaring zich misschien meer op een andere manier kunnen uiten: woede, lichamelijke problemen, verbittering. Dit wil niet zeggen dat vermijding, herbelevingen, angst of depressieve problemen er niet zijn.
- Vluchtelingen kunnen een geschiedenis hebben met schokkende ervaringen. Zij kunnen onverwacht reageren: heel heftig (ze worden weer geconfronteerd met oude schokkende ervaringen) of heel rustig (ze hebben het veel erger meegemaakt). Mochten ze last krijgen van hun eerdere schokkende ervaringen, schakel - in overleg met de cliënt of medewerker - professionele, gespecialiseerde hulpverlening in.

Over de auteurs

Drs. Annelieke N. Drogendijk is onderzoeker bij het IVP (Instituut voor Psychotrauma). Zij heeft diverse (zowel kwantitatieve als kwalitatieve) onderzoeken gedaan naar interculturele aspecten van schokkende ervaringen bij allochtone getroffenen en de aansluiting met de zorg. Daarnaast is zij projectleider van EU gefinancierde projecten onder andere over de psychosociale aspecten van (chemische) rampen en incidenten.

Prof. dr. Rolf J. Kleber is hoogleraar Psychotraumatologie aan de afdeling Klinische en Gezondheidspsychologie van de Universiteit Utrecht en hoofd Onderzoek van het IVP (Instituut voor Psychotrauma) en van Centrum '45. Hij superviseert diverse onderzoeken naar de gevolgen van de Tweede Wereldoorlog, schokkende ervaringen in de werksituatie, de gevolgen van rampen, en de gezondheid van vluchtelingen en allochtonen in Nederland en andere landen. Hij verzorgt voorts onderwijs in de psychotraumatologie, klinische psychologie, persoonlijkheidsleer en cultuurpsychologie.

