



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Werken als een kameleon

In welke mate is de intake in Ter Dennen afgestemd op het TOPOI- model?

Door Sifra Geelen

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

Werken als een kameleon

In welke mate is de intake in Ter Dennen afgestemd op het TOPOI- model?

Door Sifra Geelen

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**

Woord vooraf

Als laatstejaarsstudent behoort het eindwerk tot de belangrijkste opdracht van mijn eindjaar. Het hoofddoel van mijn eindwerk kan eenvoudig worden herleid tot enkele woorden: 'Hoe verloopt het intakegesprek bij de bewoners van Ter Dennen en is deze intake afgestemd op het TOPOI-model?'. Om deze vraag uit te werken heb ik een 14- weken durende stage doorlopen op de werkvloer en heb ik tal van interviews afgenomen bij diverse maatschappelijke organisaties.

Mijn praktijkgerichte stage heb ik gedaan in het Rode Kruisopvangcentrum voor asielzoekers te Lanaken. Wat ik heel interessant vond, was dat theorie en praktijk samen kwamen.

Een eindwerk maken is een heel intensieve en leerrijke ervaring. Vandaar zou ik graag de gelegenheid nemen om een aantal personen te bedanken.

Ik begin graag met het bedanken van mijn eindwerkbegeleider Seppe Vanhex met wie ik steeds fijn heb samengewerkt. Hij stond steeds klaar om mijn vragen te beantwoorden en mij verder te helpen met mijn eindwerk. Zijn ondersteunende manier van werken is me tot grote hulp geweest.

Tijdens mijn stageperiode kon ik steeds beroep doen op mijn stagementor Nadia Masbaki. Ze was steeds bereid om mij informatie te verstrekken en mij extra uitleg te geven waar het nodig was. Ook kon ik altijd terecht bij mijn andere collega's in Ter Dennen. Ze hebben mij opgenomen in hun team en mij laten kennismaken met een prachtige sector en doelgroep om mee samen te werken.

Graag zou ik ook onze toffe bewoners van Ter Dennen willen bedanken. Gedurende 14 weken heb ik mogen samenwerken met deze interessante en geweldige doelgroep. Ik heb mogen proeven van de vriendschap die onze bewoners geven aan de begeleiders. Ik zal nooit vergeten hoe dankbaar het was om met deze mensen samen te werken.

Ik zou ook mevrouw Mangelschots willen bedanken om mij inspiratie te geven voor mijn eindwerk en mij op weg te helpen met het TOPOI- model.

Tot slot wil ik mijn moeder van harte bedanken voor haar onophoudelijke aanmoediging en liefdevolle steun.

Ik vond het een heel interessante en leerzame ervaring en ik hoop dat u mijn eindwerk een boeiende leeservaring zult vinden.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	6
Inhoudsopgave	5
Lijst van afkortingen	8
Inleiding	9
1 Deel 1: situering stageplaats	10
1.1 Inleiding	10
1.1.1 Voorstelling stageplaats.....	10
1.1.2 Wat is een opvangcentrum?.....	10
1.1.3 Doelgroep.....	11
1.1.4 Doelstellingen.....	11
1.1.5 Missie en visie.....	11
1.1.6 Maatschappelijke situering.....	12
1.1.7 Werkingsprincipes.....	12
1.1.8 Informatie over de asielprocedure.....	13
1.1.9 Informatie over de opvangprocedure.....	15
1.2 Slot	15
2 Deel 2: theoretisch kader	16
2.1 Inleiding	16
2.2 Intake	16
2.3 Intake met asielzoekers	17
2.4 Systeemtheoretische benadering	18
2.4.1 Circulaire causaliteit.....	18
2.4.2 Evenwicht.....	19
2.4.3 Open, onbegrensd en heterogeen.....	20
2.4.4 Equifinaliteit.....	20
2.5 Stellingen van Watzlawick	20
2.6 TOPOI- model	22
2.6.1 Taal.....	23
2.6.2 Ordening.....	24
2.6.3 Personen.....	25
2.6.4 Organisatie.....	25
2.6.5 Inzet.....	26
2.7 Interculturele gespreksvoering	27
2.7.1 Basis.....	27
2.7.2 Cultuur.....	28
2.7.3 Persoonlijkheid.....	28
2.8 Slot	29
3 Deel 3: praktijk	30
3.1 Inleiding	30
3.2 Conclusies enquête in Ter Dennen	31

3.3	Intake in Ter Dennen	33
3.4	Conclusie intake door middel van TOPOI- model	34
3.4.1	Taal	34
3.4.2	Ordering	34
3.4.3	Personen	35
3.4.4	Organisatie	35
3.4.5	Inzet	36
3.5	Conclusies en tips uit interviews	36
3.5.1	Gastama	36
3.5.2	OCMW Hasselt	36
3.5.3	OCMW – LOI Bilzen	36
3.5.4	OCMW – LOI Tongeren	37
3.5.5	Onthaalbureau inburgering Sint- Truiden	37
3.5.6	Rode Kruisopvangcentrum De Bark Heusden- Zolder	37
3.5.7	Fedasil Sint- Truiden	37
3.6	Conclusies en haalbare aanbevelingen	38
3.6.1	Taal	38
3.6.2	Ordering	39
3.6.3	Personen	39
3.6.4	Organisatie	40
3.6.5	Inzet	41
3.7	Slot	43
4	Deel 4: kritische kijk	44
4.1	Inleiding	44
4.2	Kritische kijk betreffende de doelgroep en de problematiek	44
4.3	Kritische kijk betreffende het eindwerk	46
4.3.1	Beperkingen van het onderzoek	46
4.3.2	Wenselijk verder onderzoek en verbetertips	46
4.3.3	Persoonlijke mening en conclusies	47
	Algemeen besluit	48
	Bibliografie	49
	Inleiding	49
	Deel 1: situering stageplaats	49
	Geschreven bronnen	49
	Mondelinge bronnen	49
	Audiovisuele bronnen	49
	Deel 2: Theoretisch kader	50
	Geschreven bronnen	50
	Mondelinge bronnen	50
	Audiovisuele bronnen	50
	Deel 3: praktijk	51
	Geschreven bronnen	51
	Mondelinge bronnen	51
	Bijlage 1: interview	51
	Geschreven bronnen	51

Bijlage 3: eetbadge	51
Bijlage 4: pictogrammen voor huishoudelijk reglement	51
<i>Bijlage 1: interview.....</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>Bijlage 2: enquête personeel Ter Dennen</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>Bijlage 3: eetbadge</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>Bijlage 4: pictogrammen voor huishoudelijk reglement.....</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>Bijlage 5: afsprakenkaart voor bewoners</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>

Lijst van afkortingen

CGVS	Commissariaat- generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen
DVZ	Dienst Vreemdelingenzaken
Fedasil	Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers
LOI	Lokaal opvanginitiatief
NMBV	Niet- begeleide minderjarige vluchteling
OCMW	Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn
RvS	Raad van State
RvV	Raad voor Vreemdelingenbetwistingen
TOPOI	Taal, Ordering, Personen, Organisatie en Inzet

Inleiding

In dit eindwerk wordt er een antwoord gegeven op de vraag: 'In welke mate is de intake in Ter Dennen afgestemd op het TOPOI- model?'. Dit wordt gedaan aan de hand van een praktisch onderzoek dat is uitgevoerd in Ter Dennen.

De titel van dit eindwerk 'werken als een kameleon' vraagt een kleine toelichting.

Een kameleon heeft verschillende kleuren om zich aan te passen. Een hulpverlener/intaker is in staat om zich aan te passen aan de asielzoekers met hun verschillende achtergronden. Daarom kan een intaker vergeleken worden met een kameleon.

Een kameleon kan door verschillende kleuren aan te nemen communiceren. Een hulpverlener/intaker beschikt niet over verschillende kleuren om mee te communiceren, maar hij heeft wel verschillende hulpmiddelen die hij kan gebruiken in een gesprek.

De kameleon draagt zijn basiskleur altijd met zich mee. Deze basiskleur van een kameleon kun je vergelijken met de cultuur, referentiekader en opvoeding van de intaker. Het is namelijk zo dat een intaker deze aspecten altijd met zich meedraagt en hier onbewust aan denkt tijdens een gesprek. Doordat de kameleon een basiskleur heeft, zal hij niet opvallen in zijn eigen leefgebied, maar wel in een andere omgeving. Als een intaker in gesprek is met een asielzoeker speelt zijn eigen cultuur en opvoeding onbewust mee. Dit is iets wat je nooit volledig zal kunnen uitschakelen en wat altijd een bepaalde rol zal spelen in je hulpverlening. In een gesprek is het soms nodig dat een intaker net als een kameleon 'van kleur' kan veranderen om zo tot een goede hulpverlening te komen.¹

Dit eindwerk bestaat uit vier grote delen. In deel 1 wordt mijn stageplaats, Rode Kruisopvangcentrum Ter Dennen, toegelicht en worden de instanties die te pas komen in de asielprocedure kort uitgelegd. In deel 2 wordt het theoretisch kader toegelicht. Dit zal voornamelijk gaan over het TOPOI- model omdat mijn eindwerk op dit model gebaseerd is. Het is dus heel belangrijk dat u als lezer een goed beeld krijgt van dit model en weet wat het inhoudt. In deel 3 volgt er een uitwerking van mijn praktisch onderzoek. Hier wordt de theorie van deel 2 omgezet in de praktijk. Eerst wordt de intake van Ter Dennen geëvalueerd aan de hand van het TOPOI- model om daarna conclusies en aanbevelingen te vermelden. In deel 4 zal ten slotte een kritische reflectie gemaakt worden. Dit zal gaan over mijn stageplaats, de doelgroep, maar ook naar mijn eindwerk toe.

De doelgroep van Ter Dennen bestaat uit: alleenstaande mannen, alleenstaande vrouwen (meestal met kinderen), families, gezinnen, koppels en niet- begeleide minderjarige vluchtelingen. Voor de praktische uitwerking van dit eindwerk wordt niet uitgeweid over de intake voor niet- begeleide minderjarige vluchtelingen omdat deze een ander verloop heeft en wordt gedaan door de individuele begeleider van de NBMV.

¹ KIMMEL, B, Kameleons. *Internet*, 4 december 2013. (<http://nl.wikipedia.org>)

1 Deel 1: situering stageplaats

1.1 Inleiding

In het eerste deel van dit eindwerk zal u kennismaken met mijn stageplaats, Rode Kruisopvangcentrum Ter Dennen. Deze zal eerst kort aan u worden voorgesteld, vervolgens zal u wat meer uitleg krijgen over een opvangcentrum in het algemeen, de doelgroep, missie en visie, maatschappelijke situering en de werkingsprincipes. Als laatste zal de asielprocedure kort en bondig worden besproken.

De informatie die in dit deel besproken wordt is belangrijk om aan u als lezer te kaderen. Op mijn stageplaats is het belangrijk dat iedereen op de hoogte is van de asielprocedure omdat veel bewoners naar de begeleiding toe stappen met vragen hieromtrent. In het begin van mijn stage was dit niet zo evident omdat de asielprocedure een ingewikkelde materie is.

1.1.1 Voorstelling stageplaats¹

Mijn stageplaats is het opvangcentrum van het Rode Kruis voor asielzoekers te Lanaken (Molenbergstraat 101). Het opvangcentrum is ondergebracht in het vroegere Onze- Lieve-Vrouwpreventorium Ter dennen.

Het opvangcentrum kende verschillende bestemmingen. Zo was het eerst (in 1993) een opvangcentrum voor oorlogsvluchtelingen uit Bosnië en daarna kreeg het gebouw de bestemming als opvangcentrum voor asielzoekers (zowel families met kinderen als alleenstaanden). In 2002 kwam er een nieuw onderdeel in het opvangcentrum, namelijk de opvang van niet- begeleide minderjarige vreemdelingen. Er worden altijd 24 plaatsen vrijgehouden (van de totale opvangcapaciteit van 210 asielzoekers) om jongeren op te vangen, onderdak te geven en psychosociale begeleiding te verlenen tijdens hun asielprocedure.

1.1.2 Wat is een opvangcentrum?²

Een opvangcentrum biedt opvang aan mensen die hun land zijn ontvlucht en bescherming zoeken. Het gaat over mensen van verschillende nationaliteiten en met verschillende problemen. Asielzoekers kunnen tijdelijk verblijven in een opvangcentrum in afwachting van het resultaat van hun asielprocedure. In de opvangcentra van het Rode Kruis- Vlaanderen komen de bewoners op de eerste plaats omdat eenieder recht heeft op een menswaardig en veilig bestaan. De asielzoeker krijgt een bed, eten en begeleiding. Ze krijgen onderdak zolang hun procedure loopt.

¹ RODE KRUIS VLAANDEREN, de opvangcentra. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be>)

² RODE KRUIS VLAANDEREN, *een voorlopige thuis voor Milla en Jacho, informatiebrochure over de opvang van asielzoekers*. Vlaanderen, Rode Kruis, z.j. (niet- gepubliceerde cursus)

1.1.3 Doelgroep¹

De doelgroep van het opvangcentrum zijn asielzoekers. Een asielzoeker is iemand waarvan nog onderzocht wordt of hij als vluchteling erkend kan worden. Zomaar iedereen als vluchteling erkennen die in België aankomt kan uiteraard niet. Elke aanvraag wordt apart onderzocht door de bevoegde asielinstanties om misbruik te voorkomen. Tijdens de behandeling van het dossier wordt de aanvrager een kandidaat- vluchteling of asielzoeker genoemd. Tijdens deze behandeling is het toegelaten voor de persoon in kwestie om in België te verblijven.

De gemiddelde asielzoeker is een man tussen 25 en 30 jaar.

1.1.4 Doelstellingen²

Opvangcentra laten asielzoekers in nood niet aan hun lot over. De asielzoekers worden beschermd. De opvangcentra bieden de asielzoekers een tijdelijk onderdak aan terwijl hun dossier in behandeling is. Er wordt getracht om het verblijf in een opvangcentrum zo zinvol en nuttig mogelijk te maken. Er is ondersteuning voor de asielzoekers op administratief en praktisch vlak en er worden diverse activiteiten georganiseerd om te ontspannen of bij te leren.

1.1.5 Missie en visie³

De missie van het Rode Kruis- Vlaanderen is eenvoudig maar krachtig. Asielzoekers worden beschermd. Ze krijgen voedsel, kleding, veiligheid en onderdak. Vooral veiligheid is een heel mooi onderdeel van de missie omdat het vaak gaat over mensen die hun land zijn ontvlucht omwille van het ontbreken van veiligheid. De bewoners worden ook heel grondig geïnformeerd over hun asielprocedure, zowel over de inhoud als over het verloop. In opvangcentra worden asielzoekers opgevangen omdat iedereen recht heeft op een menswaardig en vooral een veilig bestaan.

Het Rode Kruis heeft 7 fundamentele basisbeginselen, dit is dan ook de basis van hun werking:⁴

- 1 menselijkheid is de drijfveer van alle handelen,
- 2 elke actie van het Rode Kruis gebeurt onpartijdig,
- 3 het Rode Kruis stelt zich steeds neutraal op,
- 4 het Rode Kruis staat op zijn onafhankelijkheid,
- 5 het Rode Kruis werkt op basis van vrijwillige inzet,
- 6 er is in elke land één Rode Kruis,
- 7 de beweging is universeel.

¹ RODE KRUIS VLAANDEREN, Opvang van asielzoekers. *Internet*, 2013.
(<http://www.rodekruis.be/NL/Activiteiten/Asiel/Asielzoekers/>)

² RODE KRUIS VLAANDEREN, De opvang concreet. *Internet*, 2013.
(<http://www.rodekruis.be/NL/Activiteiten/Asiel/OpvangConcreet/>)

³ RODE KRUIS VLAANDEREN, *een voorlopige thuis voor Milla en Jacho, informatiebrochure over de opvang van asielzoekers*. Vlaanderen, Rode Kruis, z.j. (niet- gepubliceerde cursus)

⁴ RODE KRUIS VLAANDEREN, De 7 beginstelen. *Internet*, 2013.
(<http://www.rodekruis.be/NL/Over/AchterSchermen/Beginselverklaring/>)

1.1.6 Maatschappelijke situering¹

Een opvangcentrum neemt een belangrijke taak en functie op zich op maatschappelijk vlak. Bij de ondertekening van de Conventie van Genève heeft België zich ertoe verbonden om vluchtelingen te helpen en hen bescherming te bieden. Als deze vluchtelingen niet zouden worden opgevangen zouden ze al snel in de criminaliteit of in de handen van mensenhandelaars terecht komen. Dit dient natuurlijk kost wat kost vermeden te worden. Ook humanitaire redenen spelen hier een grote rol. Mensen op de vlucht kun je niet zomaar aan hun lot overlaten en terug sturen naar hun land. Het is dan ook vanzelfsprekend dat België zich inzet om deze mensen te helpen.

1.1.7 Werkingsprincipes²

Vooraleerst wordt er getracht om te voldoen aan de basisbehoefte van de asielzoeker, het gaat om veiligheid, voedsel, verblijf,... maar er wordt ook veel aandacht geschonken aan het algemeen welzijn van de asielzoekers.

Er wordt gestreefd om de bewoners zoveel mogelijk privacy te gunnen, maar dit is niet zo gemakkelijk omdat er bewoners zijn uit verschillende culturen die niet allemaal dezelfde visie hebben. Daarom zijn er regels en afspraken nodig om alles in goede banen te laten verlopen. Als een nieuwe asielzoeker toekomt in het centrum zal hij dan ook geïnformeerd worden over zijn rechten en plichten door middel van een informatiebrochure. Ook ondertekenen alle bewoners het huishoudelijk reglement.

In het centrum worden de bewoners persoonlijk ondersteund. Elke medewerker begeleidt een tien tot vijftien bewoners. Dit houdt in dat hij hun dossier kent. Voor de bewoners is dit een fijne manier van werken omdat ze met hun vragen en problemen steeds terecht kunnen bij hun begeleider. Zo kan er ook een vertrouwenssfeer ontstaan waarin de bewoner zich goed voelt.

In een Rode Kruisopvangcentrum wordt gewerkt vanuit een integrale benadering. Dit houdt in dat elke begeleider verschillende taken op zich neemt zoals: het opvangen van bewoners, activiteiten organiseren, praktische zaken en logistieke organisatie. Hierdoor blijft iedereen goed op de hoogte van alle aspecten die te maken hebben met de opvang van asielzoekers.

De bewoners hebben ook de mogelijkheid om zich actief in te zetten. Zo worden er regelmatig vergaderingen georganiseerd voor de bewoners waar ze zelf voorstellen kunnen doen over verschillende aspecten. Van hen wordt verwacht dat ze zelf hun kamer onderhouden. Ze zullen ook worden ingezet om kleine klusjes te doen; dat kan gaan van hulp in de eetzaal of kinderopvang tot onderhoud en opknapbeurten.

Er worden activiteiten georganiseerd zoals taalklassen, lessen informatica, kooklessen en er worden ook culturele uitstapjes gemaakt. Er zijn voldoende mogelijkheden tot ontspanning in de opvangcentra zoals fitness, sportpleinen, ontspanningsruimte,...

¹ RODE KRUIS VLAANDEREN, over asielzoekers. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be/NL/Activiteiten/Asiel/Asielzoekers>)

² RODE KRUIS VLAANDEREN, *een voorlopige thuis voor Milla en Jacho, informatiebrochure over de opvang van asielzoekers*. Vlaanderen, Rode Kruis, z.j. (niet- gepubliceerde cursus)

De kinderen die in het opvangcentrum verblijven moeten zich inschrijven in een onthaalklas (middelbaar) of een 'bijbeenklas' (lagere school) omdat kinderen tot 18 jaar leerplicht hebben. De ouders worden uiteraard hierbij betrokken en krijgen uitleg over het schoolleven van hun kinderen. Elke bewoner die asiel aanvraagt is verantwoordelijk voor zijn procedure, het Rode Kruis zal zich niet actief gaan mengen in procedures.

1.1.8 Informatie over de asielprocedure¹

Er is een nieuwe, vereenvoudigde asielprocedure sinds juli 2007. Dit betekent dat de asielprocedure maximaal een jaar mag duren.

België ondertekende (samen met 141 andere landen) de Conventie van Genève (vluchtelingenverdrag) op 22 juli 1953. Dit betekent dat België bescherming biedt aan (kandidaat) vluchtelingen die zich op het Belgisch grondgebied bevinden. De Conventie beschouwt mensen als vluchteling als ze hun land ontvluchten omwille van een reden die in de Conventie wordt aangehaald.

Definitie van een vluchteling volgens de Conventie van Genève²:

Een vluchteling is iemand die vreest te worden vervolgd omwille van zijn ras, religie, nationaliteit, het behoren tot een sociale groep of zijn politieke opvattingen als hij naar zijn land van herkomst zou terugkeren. Een persoon die zich vluchteling verklaart mag zich niet bevinden in het land waarvan hij de nationaliteit bezit en kan of wil de bescherming van zijn land van herkomst niet invoeren.

Bij de asielprocedure komen vier instanties aan bod:³

- Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ): hier wordt de asielaanvraag geregistreerd en worden enkele voorafgaande onderzoeken uitgevoerd (vingerafdrukken, kort gehoor, Dublinonderzoek,...);
- Commissariaat- generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS): hier wordt de inhoud van de aanvraag onderzocht. Er wordt ook beslist of de asielzoeker de vluchtelingenstatus of de subsidiaire beschermingsstatus krijgt of dat de aanvraag wordt geweigerd;
- Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RvV): als de asielzoeker een negatieve beslissing heeft gekregen van DVZ of CGVS dan kan hij hier beroep indienen;
- Raad van State (RvS): als de asielzoeker een negatieve beslissing heeft gekregen van de RvV dan kan hij hier een cassatieberoep indienen.

¹ RODE KRUIS, *Een voorlopige thuis voor Milla en Jacho. Infobrochure over de opvang van asielzoekers*. Mechelen, Rode Kruis, 2010. (niet-gepubliceerde cursus)

FRANCOIS, F, *Asiel in België. Informatieve brochure voor asielzoekers over de asielprocedure en opvang in België*. Z.p., z.u., 2010.

BOUDENS, H, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 8 mei 2014.

² FEDASIL, asiel in België. *Internet*, z.j. (<http://fedasil.be/nl/inhoud/asiel-belgie>)

³ COMMISSARIAAT- GENERAAL VOOR DE VLUCHTELINGEN EN DE STAATLOZEN, de asielprocedure in de praktijk. *Internet*, 2013. (<http://www.cgvs.be/nl/Asielprocedure/>)

Mensen komen toe in Brussel bij de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Daar dienen ze hun asielaanvraag in en krijgen ze een bijlage 26 (dit is een bewijs dat ze asiel hebben ingediend). DVZ controleert of België de aanvraag mag behandelen. Bij DVZ zullen ook vingerafdrukken genomen worden van de asielzoeker. Dit is nodig om te controleren of de persoon al eerder, in een ander land van de Europese Unie een asielaanvraag heeft ingediend of dat de asielzoeker in een ander land een visum heeft aangevraagd. Als dit het geval is zal DVZ zijn asielaanvraag overdragen aan dat land. Dit is geregeld door de Dublin- verordening.

Op de dienst 'dispatching' krijgen de asielzoekers een toewijzingsdocument en weten ze naar welk opvangcentrum ze kunnen gaan. De opvang in een opvangcentrum is niet verplicht. Asielzoekers kunnen er ook voor kiezen om naar een privé- adres te gaan. Meestal komen asielzoekers 's avonds toe in het opvangcentrum.

Nadat het dossier bij DVZ is geweest gaat het verder naar het Commissariaat- generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS). Het CGVS zal de asielzoeker uitnodigen voor een gehoor. Dit houdt onder andere in dat de asielzoeker de kans krijgt om uit te leggen waarom hij zijn land van herkomst is ontvlucht. Maar er zullen ook vragen worden gesteld over de reisweg, vrees om terug te keren naar het land van herkomst,... Bij dit gehoor mag de advocaat van de asielzoeker aanwezig zijn, maar hij mag niet tussenkomen. Op het einde van het gehoor kan hij wel toelichten waarom de asielzoeker in aanmerking dient te komen voor de vluchtelingenstatus of de subsidiaire beschermingsstatus.

Wat houdt de vluchtelingenstatus en de subsidiaire beschermingsstatus nu eigenlijk in? Iemand krijgt de vluchtelingenstatus als hij voldoet aan de voorwaarden van de conventie van Genève. De subsidiaire beschermingsstatus houdt in dat het gevaarlijk kan zijn om terug te keren naar zijn land van herkomst. Dit gevaar houdt in dat hij de kans loopt op de doodstraf, een onmenselijke behandeling of willekeurig geweld in een gewapend conflict.¹ Er zal eerst onderzocht worden of de asielzoeker in aanmerking komt voor de vluchtelingenstatus. Zo niet, zal worden onderzocht of hij in aanmerking komt voor de subsidiaire beschermingsstatus.

Als de asielzoeker een positieve beslissing heeft kan dit twee gevolgen hebben: hij krijgt de vluchtelingenstatus (deze is geldig voor vijf jaar) en mag in België verblijven. Na die vijf jaar dient de asielzoeker zelf een verlenging aan te vragen. De andere optie is dat de asielzoeker de subsidiaire beschermingsstatus krijgt. In dat geval kan hij voor een beperkte tijd in België verblijven. Na één jaar onderzoekt het CGVS of die bescherming nog nodig is. Zo ja, zal zijn verblijf verlengd worden met 2 jaar. Na die twee jaar wordt zijn situatie opnieuw onderzocht en kan zijn verblijf weer verlengd worden met 2 jaar. Als hij na die twee jaar nog steeds bescherming nodig heeft mag hij permanent in België verblijven.

Bij een negatieve beslissing heeft de advocaat van de asielzoeker 30 kalenderdagen de tijd om beroep in te dienen bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (als hij echter in een gesloten instelling of gevangenis verblijft heeft hij slechts 15 kalenderdagen de tijd). Tijdens de looptijd van

¹ RODE KRUIS, *Een voorlopige thuis voor Milla en Jacho. Infobrochure over de opvang van asielzoekers*. Mechelen, Rode Kruis, 2010, p.10. (niet-gepubliceerde cursus)

het beroep kan de asielzoeker niet verplicht worden om België te verlaten en heeft hij nog steeds recht op materiële opvang.

Als de asielzoeker een negatieve beslissing kreeg en niet meer in beroep kan gaan kan hij toch nog in het opvangcentrum verblijven gedurende de duur van de beroepstermijn (30 dagen) of tot de datum dat hij het grondgebied moet verlaten.¹

1.1.9 Informatie over de opvangprocedure

In 2007 ging de 'wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen' in. Deze wet is vooral een vooruitgang omdat er een samenhangend, werkbaar en duidelijk kader kwam en er werd een gelijke behandeling van asielzoekers gegarandeerd. De wet legt ook een opvang in stappen vast. Vroeger kwam een asielzoeker terecht in een opvangcentrum of een lokaal opvanginitiatief (LOI) op basis van de beschikbare plaatsen van dat moment. De asielzoeker verbleef daar gedurende de duur van het onderzoek naar zijn asielaanvraag. Nu is de asielopvang opgedeeld: gedurende de eerste vier maanden verblijft de asielzoeker in een open opvangcentrum, na deze vier maanden kan hij beslissen om naar een lokaal opvanginitiatief te gaan. Het doel hiervan is dat asielzoekers en in het bijzonder gezinnen met kinderen niet te lang in het opvangcentrum moeten blijven.²

1.2 Slot

Hopelijk hebt u als lezer een goed beeld gekregen van een opvangcentrum en van de ingewikkelde asielprocedure. Hetgeen is geschreven in deel 1 is echter een klein onderdeel in het geheel van de procedure.

Het leven in een opvangcentrum is helemaal niet zo aangenaam als men verwacht. Bewoners staan onder enorme druk en hadden nooit kunnen denken dat hun leven zo een drastische wending zou kunnen aannemen. Hierdoor wordt de taak van een opvangcentrum, en in het bijzonder de begeleiding, van levensbelang.

¹ MASBAKI, N, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 5 mei 2014.

² GEVAERT, J, RYDBERG, E, *Meer dan een bed. Twintig jaar opvang van asielzoekers*. Berchem, EPO, 2007, p.7-8.

2 Deel 2: theoretisch kader

2.1 Inleiding

In deel 2 wordt het theoretisch kader uitgewerkt. Het is belangrijk om het praktisch onderzoek op een goede manier te kaderen, zodat u als lezer een goed beeld krijgt over het model dat wordt toegepast in het onderzoek.

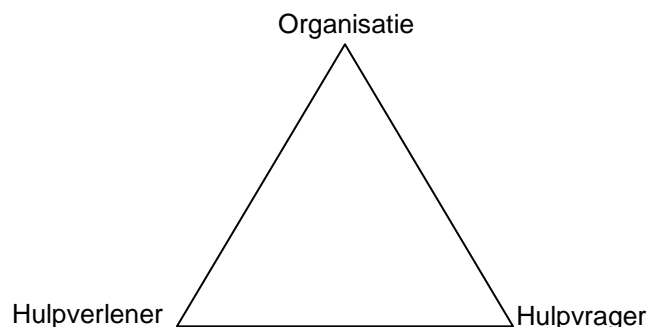
In dit deel wordt eerst uitgelegd wat een intake is en wat de verschillen zijn van een intake met asielzoekers. Het onderzoek naar de intake is gebaseerd op het TOPOI- model. TOPOI staat voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Dit model geeft als het ware een kaart om naar interculturele communicatie te kijken. Alvorens het TOPOI- model aan bod komt is het belangrijk om u als lezer de achtergrond van dit model mee te geven. Het TOPOI- model is gebaseerd op de systeemtheoretische benadering en de stellingen van Watzlawick. Elke letter van TOPOI (met uitzondering van Organisatie) is gebaseerd op een stelling van Watzlawick. Je kan een persoon slechts begrijpen in zijn communicatie als je rekening houdt met alle systemen waar hij deel van uitmaakt.¹ Om die reden is de systeemtheoretische benadering een belangrijk onderdeel voor het TOPOI- model.

Als laatste wordt uitleg gegeven over interculturele communicatie. Het TOPOI- model is een model dat een hulp biedt bij interculturele communicatie.

2.2 Intake²

Intake is een proces dat begint bij de aanmelding van een nieuwe cliënt tot aan de start van de eigenlijke hulpverlening. De bedoeling van een intake is het verzamelen van informatie over de hulpvrager en een beeld te krijgen van de hulpvraag. De intake is een belangrijk moment in de hulpverlening omdat een organisatie op basis van een intake zal beslissen of de hulpvrager terecht kan bij de organisatie of niet.

De intake is een proces waar sprake is van een driehoeksverhouding:



¹ HOFFMAN, E, *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het topoi- model*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2009,p.35.

² MALFLIET, W, SAELENS, S, VLAEMINCK, H, *Social casework in de 21^e eeuw, een praktisch handboek voor professioneel hulpverleners*. Mechelen, Kluwer, 2010.

VERHULST, J, *het hulpverlenend gesprek*. Groningen, Wolters- Noordhoff, 2008.

De intake is een interactief proces tussen de hulpverlener en de hulpvrager, er is een wisselwerking. Zowel de hulpverlener als de hulpvrager willen informatie te weten komen (de hulpverlener over de hulpvrager en zijn hulpvraag en de hulpvrager wil informatie over de organisatie). In de intake speelt de organisatie ook een belangrijke rol. Elke organisatie heeft zijn eigen missie, visie en werkingsprincipes die een rol spelen.

Veel organisaties maken gebruik van een standaard intakeformulier. Dit formulier vormt dan vaak de basis van het gesprek en van de onderwerpen die besproken worden. Als je als hulpverlener gebruik maakt van een standaard intakeformulier is het nodig om dit op voorhand aan de hulpvrager te vermelden. Zo kan je uitleggen dat er een lijstje zal worden overlopen, maar dat de cliënt voldoende tijd heeft om eventueel zijn hulpvraag dieper uit te spitten.

2.3 Intake met asielzoekers

Een intake met een asielzoeker verloopt anders. Tijdens zo een intake wordt het huishoudelijk reglement overlopen en wordt de asielprocedure uitgelegd. Als de asielzoeker nood heeft aan een gesprek over zijn situatie is hier natuurlijk ruimte voor¹.

Bij een intakegesprek met asielzoekers moet er rekening gehouden worden met een aantal andere aspecten. Zo spreken de hulpverlener en de hulpvrager vaak niet dezelfde taal en moet je als hulpverlener ook rekening houden met eventuele culturele verschillen. Een intaker die werkt met asielzoekers zal veel meer moeten letten op de non- verbale communicatie van de hulpvrager.

Hoe organisaties de intake aanpakken hangt af van organisatie tot organisatie en zal veel te maken hebben met welke specifieke doelgroep er wordt gewerkt. De intake wordt meestal gedaan door verschillende medewerkers die ook onderling een verschillende aanpak hebben en op hun eigen manier de intake doen.

De intake bij vluchtelingen/asielzoekers is iets speciaal. De essentie is dat zij zelfredzaam worden gemaakt en daarom is de intake voor een groot gedeelte praktisch van aard (overlopen van het huishoudelijk reglement, uitleg rond de plaatselijke voorzieningen, richtlijnen geven rond boodschappen doen omdat het leefgeld beperkt is, laten zien waar een dokterspraktijk is,...). De asielprocedure wordt besproken en uitvoerig uitgelegd. Dit neemt de meeste tijd in beslag omdat er veel wetten en reglementen moeten worden uitgelegd en dit is een moeilijke opdracht. In Ter Dennen maken ze daarom gebruik van een asielschema om het voor de asielzoeker visueel te maken.

In een OCMW moet de intaker rekening houden met het huishoudelijk reglement dat is opgesteld door Fedasil.² De controle op de dossiers van de asielzoekers gebeurt door Fedasil, maar hoe een intake wordt gedaan hangt af van de interne werking van het OCMW. Medewerkers van het OCMW krijgen een sociaal verslag vanuit het opvangcentrum waar de asielzoeker verbleef, zodat ze al een beetje op de hoogte zijn van de situatie van de asielzoeker. Intake is de eerste stap naar toekomstige hulpverlening. Het is belangrijk dat tijdens dit eerste gesprek duidelijk wordt gemaakt

¹ Medewerker OCMW Bilzen, *Mondelinge mededeling*. Interview, 21 november 2013.

² Medewerker OCMW Bilzen, *Mondelinge mededeling*. Interview, 21 november 2013.

wat de asielzoeker verwacht en kan verwachten van de organisatie. Als er vanaf het begin duidelijke afspraken worden gemaakt zal de hulpverlening beter verlopen omdat het dan voor iedereen duidelijk is wat hij kan verwachten en wat er verwacht wordt.¹

2.4 *Systemeoretische benadering*

Een persoon is slechts te begrijpen in zijn communicatie door rekening te houden met de sociale systemen waarvan de persoon deel uitmaakt of deel uitmaakte.² Iedereen maakt deel uit van meerdere systemen en gedraagt zich anders naargelang hij zich in een ander systeem bevindt. Personen gedragen zich anders in hun thuissituatie, dan op het werk, bij vrienden,...

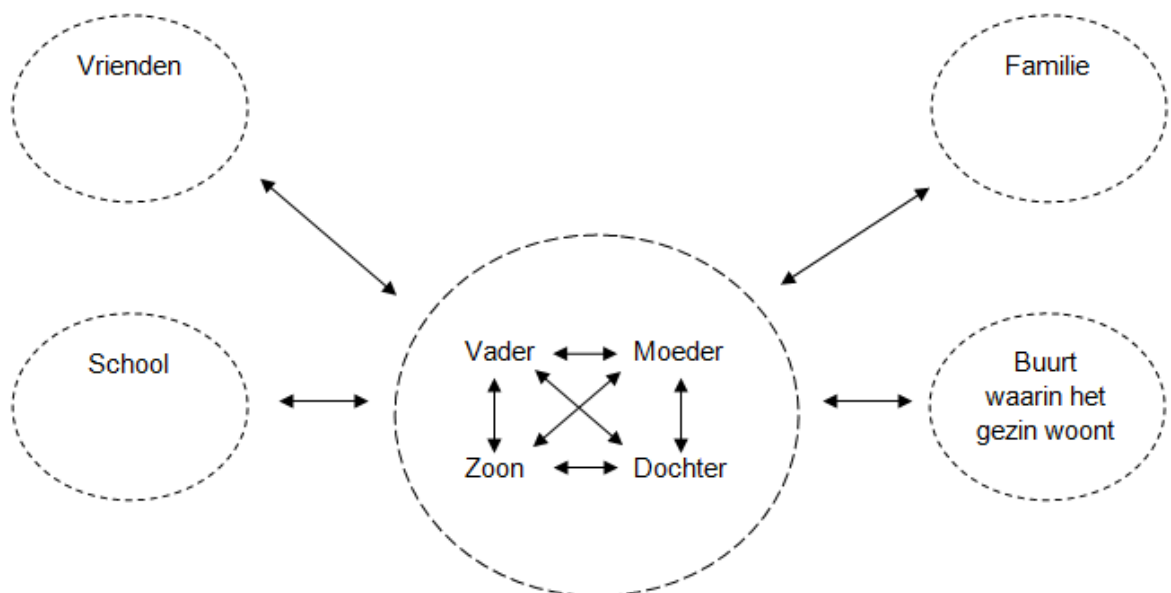
Een sociaal systeem heeft 4 kenmerken:

- a. circulaire causaliteit,
- b. evenwicht,
- c. open, onbegrensd en heterogeen,
- d. equifinaliteit.

2.4.1 *Circulaire causaliteit*³

In een systeembenadering wordt iedereen die zich in het systeem bevindt in relatie gebracht met elkaar. Een systeem heeft ook een zekere doorlaatbaarheid (aangeduid met een stippellijn) omdat het systeem ook in wisselwerking is met andere systemen, bijvoorbeeld: familie, buurt, vrienden,...

Voorbeeld gezin:



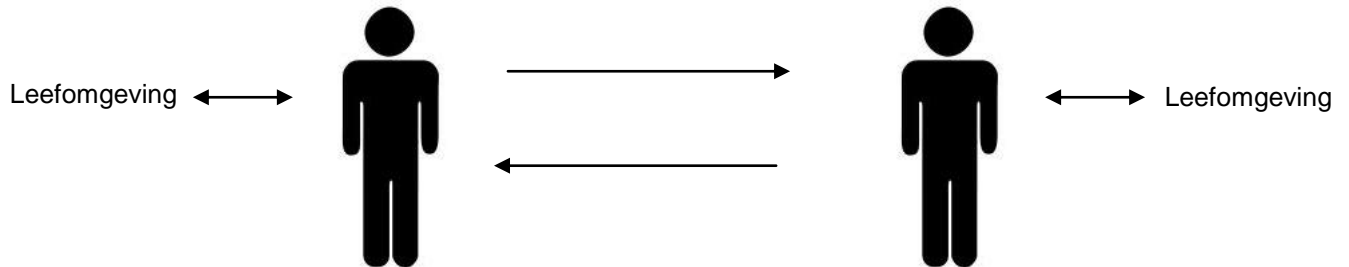
¹ Medewerker Gastama Tongeren, *Mondelinge mededeling*. Interview, 18 november 2013.

² HOFFMAN, E., o.c., p.35.

³ MATTHEUS, G, *Methoden sociaal werk. Systemische benadering*. Hasselt, Xios, 2012-2013 p.1-6. (niet-gepubliceerde cursus)

HOFFMAN, E., o.c., p.36.

Bij de systeemtheoretische benadering spreekt men van circulaire causaliteit. Een gebeurtenis heeft vaak niet enkel één oorzaak en één gevolg. De oorzaken zullen de gevolgen beïnvloeden, waardoor weer andere oorzaken worden beïnvloed,... Dit alles zal uiteindelijk invloed hebben op de gebeurtenis.



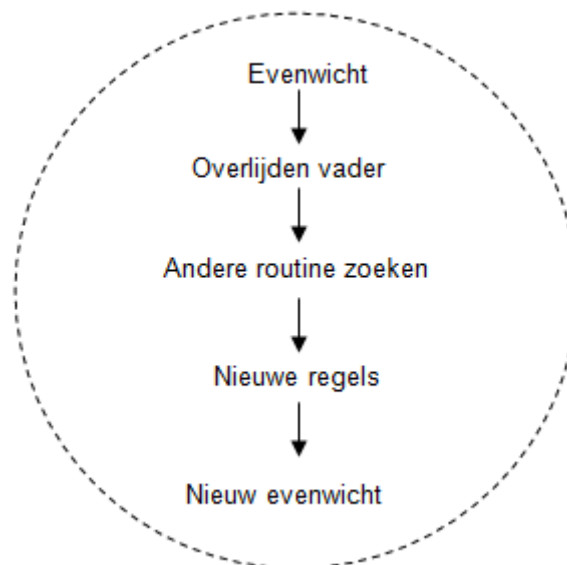
Er is een wisselwerking tussen de twee personen, ze beïnvloeden elkaar (bewust of onbewust). Als A boos is, zal dit effect hebben op B, waardoor B ook boos zal worden, waardoor A nog bozer zal worden,... Persoon A en B zijn tegelijkertijd zender en ontvanger. De circulaire beïnvloeding gaat breder dan enkel de personen die deelnemen aan het gesprek. Er zal ook circulaire beïnvloeding zijn naar de ruimere leefomgeving van de personen die deelnemen aan het gesprek.

In een systeem is er sprake van onderlinge beïnvloeding. Deze beïnvloeding is circulair: in een systeem is er continu wederzijdse beïnvloeding waarbij iedereen zijn eigen bijdrage heeft.

2.4.2 Evenwicht¹

Een systeem tracht in evenwicht te zijn, maar is in wisselwerking met zijn omgeving. Het is een dynamisch proces van interacties waardoor het systeem vaak niet meer in evenwicht zal zijn. Doordat het evenwicht verstoord wordt zal het systeem op zoek moeten gaan naar een andere routine en zal er gezocht moeten worden naar een nieuw evenwicht. Het nieuwe evenwicht zal moeten aanvaard worden door de personen in het systeem, er zullen nieuwe regels komen. Het vinden van evenwicht is voor iedereen (persoon of systeem) van uiterst belang.

Voorbeeld evenwicht:



¹ MATTHEUS, G., o.c., p.17.
HOFFMAN, E., o.c., p.36.

2.4.3 Open, onbegrensd en heterogeen¹

Een systeem staat niet alleen, maar zal deel uitmaken van andere, grotere systemen. Een gezin bijvoorbeeld maakt deel uit van een familie, de buurt waarin ze wonen, het land waar ze wonen,... Elke persoon in een systeem zal ook bij andere systemen aansluiten en iedereen zal hierin een deel van zijn bagage meenemen. Je kunt van een sociaal systeem niet zeggen waar de grens is omdat er zoveel subgroepen zijn.

In een systeem zitten zoveel verschillen die elkaar zullen beïnvloeden. Er kunnen verschillen zijn in opvoeding, leeftijd, achtergrond, opleiding,... Iemand zijn identiteit bestaat uit verschillende puzzelstukjes. Je bent een heel andere persoon als je thuis bent, dan op je werk.

2.4.4 Equifinaliteit²

Hetzelfde eindpunt kan bereikt worden vanuit verschillende wegen of vanuit verschillende beginpunten. Een probleem kan ontstaan uit verschillende bedreigingen.

Een doel kun je langs verschillende wegen bereiken. De waarheid bestaat niet, er zijn verschillende manieren om naar de waarheid te kijken. De waarheid is uw waarheid. Het TOPOI-model gaat er niet van uit dat we moeten discussiëren over wat de waarheid is, omdat er geen waarheid is. Hoffman vertrekt ook vanuit het actief pluralisme. Dit wil zeggen dat je de kijk van de andere persoon ook meeneemt, oprecht zal luisteren naar de ander en oprechte interesse tonen. Desnoods ga je een nieuw derde perspectief ontwikkelen (een soort vogelperspectief) waar je beiden kunt achterstaan. Dit nieuwe derde perspectief wil niet zeggen dat je het eens moet zijn met elkaar, maar je gaat je best doen om goed te luisteren en elkaar te begrijpen.

2.5 **Stellingen van Watzlawick**³

Alle letters van het woord TOPOI zijn gebaseerd op de axioma's van Watzlawick, met uitzondering van organisatie:⁴

- taal:
 - communicatie kan zowel digitaal (taal) als analoog (al de rest) zijn.
- ordening:
 - iedere deelnemer aan een interactie heeft zijn eigen visie op de werkelijkheid naargelang zijn interpunctie van de loop der gebeurtenissen. De verschillende interpuncties hebben hun invloed op het interactieproces.

¹ MATTHEUS, G., o.c., p.15.

HOFMANN, E., o.c., p.36.

VANHOUDT, A, *mondelijke mededeling*. Interview, 30 december 2013.

² MATTHEUS, G., o.c., p.8.

HOFMANN, E., o.c., p.36-37.

VANHOUDT, A, *mondelijke mededeling*. Interview, 30 december 2013.

³ MATTHEUS, G., o.c., p.9-11.

⁴ MANGELSCHOTS, I, *Methoden sociaal werk onderdeel personeelswerk. Competentiemanagement naar kansengroepen*. Hasselt, Xios, 2012-2013, p.24-25.

- personen is gebaseerd op twee axioma's:
 - elke communicatie bezit een inhoudsaspect en een betrekkingaspect,
 - elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch of complementair.
- inzet:
 - men kan niet niet communiceren.

Communicatie kan zowel digitaal als analoog zijn

Met digitale communicatie wordt de taal bedoeld, met analoge communicatie wordt al de rest bedoeld (gezichtsuitdrukking, intonatie, klemtonen en ritme). Analoge communicatie houdt ook de context in waarin het gedrag wordt gesteld. Analoge communicatie is bijna alle non- verbale communicatie.

Een zender of een ontvanger die twee of meerdere talen moet combineren (bv. een tolk in een opvangcentrum) zal geconfronteerd worden met het probleem dat er veel informatie verloren zal gaan in zijn vertaling. Dit verlies aan informatie zal zowel de digitale als de analoge communicatie zijn. Als er in de communicatie iets wordt gezegd (vaak onbewust en onbedoeld) over de relatie tussen de gesprekspartners zal het voor de tolk heel moeilijk zijn om deze betrekking te vertalen.¹

Iedere deelnemer aan een interactie heeft zijn eigen visie op de werkelijkheid naargelang zijn interpunctie van de loop der gebeurtenissen. De verschillende interpuncties hebben hun invloed op het interactieproces

Deelnemers in een interactieproces worden voortdurend beïnvloed en beïnvloeden zelf. De gesprekspartners gaan hun gedrag aanpassen als reactie op de ander.²

Bijvoorbeeld: een intaker legt rustig en duidelijk de asielprocedure uit aan een asielzoeker. Het gedrag van de asielzoeker zal beïnvloed worden door de intaker waardoor hij ook rustig zal worden.

Uitleg interpunctie: zie ordening pagina 24.

Elke communicatie bezit een inhoudsaspect en een betrekkingaspect

Zonder er zich van bewust te zijn zeggen gesprekspartners in hun communicatie ook iets over elkaar, hoe ze elkaar zien en hoe ze tot elkaar in relatie staan. In elke mededeling zitten twee boodschappen: de eerste is wat iemand letterlijk zegt of doet (de inhoud), de tweede boodschap is niet meteen zichtbaar en zit in de eerste boodschap. Deze bijkomende boodschap gaat over de relatie tussen de gesprekspartners (de betrekking).

Bijvoorbeeld: een hulpverlener zegt tegen een asielzoeker: 'Kun je je papieren vandaag nog binnenbrengen op mijn kantoor alstublieft?' of 'Breng die papieren nu naar mijn kantoor! Als ik ze niet om 3 uur heb dan help ik je niet meer!' Bij deze voorbeelden worden er twee boodschappen gegeven. De inhoud van de boodschap is dat de asielzoeker zijn papieren moet binnenbrengen,

¹ BEAVIN, JH, JACKSON, DD, WATZLAWICK, P, de pragmatische aspecten van de menselijke communicatie. Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001.

² DE NEVE, E, Vijf axioma's van communicatieleer van Watzlawick. *Internet*, 2011. (<http://www.elfri.be>)

maar de betrekking verschilt in de twee voorbeelden. Bij de eerste boodschap vraagt de hulpverlener vriendelijk of hij zijn papieren wil binnenbrengen. De hulpverlener geeft de asielzoeker ruimte en vertrouwt erop dat hij zijn papieren zal binnenbrengen. Bij de tweede boodschap is de hulpverlener heel streng en wil hij gehoorzaamd worden door de asielzoeker.

Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair

Bij symmetrische communicatie is de communicatie gebaseerd op gelijkheid. In zo'n gesprek is het gedrag van de gesprekspartners symmetrisch ofwel hetzelfde. Bijvoorbeeld: een discussie tussen een begeleider en een bewoner, waarbij beiden steeds bozer worden.

Bij complementaire communicatie is de communicatie gebaseerd op verschil. In zo'n gesprek gaan de gesprekspartners zich complementair of aanvullend gedragen. Bijvoorbeeld: bij een intake neemt de intaker de leiding en gaat de asielzoeker volgen.

In de meeste gesprekken is er sprake van een wisselwerking tussen de gesprekspartners, zodat het mogelijk wordt dat beide vormen door elkaar worden gebruikt en afwisselend voorkomen. Symmetrische communicatie is niet beter of slechter dan complementaire communicatie.

Men kan niet niet communiceren

Elke gedrag is communicatie. Als een asielzoeker tijdens een intakegesprek stilzwijgend voor zich uit zit te staren of begint te roepen en te schelden, wil dit in beide gevallen iets zeggen en wordt er een boodschap uitgezonden.

Er is veel inspanning nodig van de hulpverlener/intaker om hiervoor aandacht te hebben en op te letten welke boodschap er wordt uitgezonden door het gedrag. Het is belangrijk om te letten op elk gedrag omdat je zo kan zien of de asielzoeker de uitleg begrijpt of niet.

2.6 TOPOI- model

Het TOPOI- model staat voor: Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Dit zijn vijf plaatsen of gebieden waarin er veel culturele misverstanden kunnen ontstaan in de communicatie.

Het TOPOI- model wordt gebruikt om interculturele communicatie beter te begrijpen omdat er veel misverstanden kunnen ontstaan. Niet alleen de manier van communiceren is belangrijk, maar ook je houding als intaker. Betrokkenheid, inzet en respect zijn heel belangrijk, maar je moet je ook kunnen openstellen voor andere volkeren en culturen.

Edwin Hoffman gaat ervan uit dat alle communicatie intercultureel is. Hij gaat de problemen die kunnen ontstaan tijdens communicatie niet alleen bekijken vanuit culturen, etniciteit, nationaliteit,... Dit is een sterk punt van het TOPOI- model. In een gesprek tussen twee personen van dezelfde familie uit België kan ook interculturele communicatie ontstaan, alleen al maar door het feit dat één persoon 50 jaar is en de andere 20 jaar.¹

¹ VANHOUDT, A, *mondelijke mededeling*. Interview, 30 december 2013.

Als je communiceert met mensen die je taal niet spreken is vooral je non- verbale communicatie en uitstraling heel belangrijk. Non- verbale communicatie is veel krachtiger dan verbale communicatie. Als intaker is het dan ook heel belangrijk dat je veel aandacht hebt voor de non- verbale communicatie van je gesprekspartner. ¹

Het TOPOI- model zegt dat als er iets misloopt in de communicatie dit niet alleen te maken heeft met iemand zijn culturele achtergrond. Het kan ook mislopen op de vijf gebieden van het TOPOI- model:²

- taal: de communicatie kan mislopen omwille van de taal die wordt gebruikt door de intaker en de taal van de asielzoeker. Het gaat zowel om de verbale als de non- verbale taal;
- ordening: het kan mislopen omwille van de ordening die iemand heeft: hoe kijk je naar de werkelijkheid, wat is je visie op de onderwerpen die worden besproken,...;
- personen: de communicatie kan mislopen omwille van de personen die deelnemen aan het gesprek en hoe hun onderliggende verhoudingen zijn;
- organisatie: wat is de missie/visie van de organisatie en wordt hiermee rekening gehouden? Een intaker werkt voor een organisatie die zijn eigen regels en procedures oplegt waardoor de communicatie mis kan lopen;
- inzet: zie ik als intaker de inzet van de asielzoeker, beloon ik de inzet?

2.6.1 Taal³

Taal is het voertuig van de communicatie.

Het verbale gaat over de gesproken taal. De non- verbale taal kan verschillende vormen aannemen, bijvoorbeeld: gelaatsuitdrukking, lichaamshouding, gebaren,...

Als je communiceert met iemand in je eigen taal kan er veel mislopen. Er kan echter nog meer mislopen als je communiceert met iemand van een andere cultuur en die de taal niet machtig is. Mensen kunnen zich het beste uitdrukken in hun moedertaal. In je moedertaal kun je precies vertellen hoe je je voelt, wat er scheelt,... Vooral de non- verbale taal is hierbij belangrijk, want die kan heel erg verschillen van cultuur tot cultuur.

In een opvangcentrum wordt veel gebruik gemaakt van tolken. Door tolken te gebruiken kan er op het gebied van verbale taal niet zoveel mislopen. Toch is dit niet zo evident als het lijkt. Bij het gebruik van tolken gaat er veel informatie verloren. Het wordt bijvoorbeeld moeilijk om non- verbale communicatie te vertalen met het gevolg dat de betrekking vaak verloren gaat.

Ook al spreken mensen verbaal dezelfde taal, het kan zijn dat vanuit hun opvoeding en hun cultuur de non- verbale communicatie anders zal zijn. Ook het begrip 'taalarm zijn' speelt hier een rol.

¹ MANGELSCHOTS, I., o.c., p.24-25.

² MANGELSCHOTS, I, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 22 november 2013.

³ MANGELSCHOTS, I., o.c., p.24-25.
HOFFMAN, E., o.c., p.179-228.

Mensen kunnen wel dezelfde taal spreken, maar vanuit hun opvoeding en opleiding een heel ander taalgebruik toepassen.

Als intaker is het belangrijk om te weten dat de communicatie mis kan lopen omwille van de verbale communicatie, maar zeker ook omwille van de non- verbale communicatie.

Bijvoorbeeld: in een gesprek maakt de asielzoeker nooit oogcontact met de intaker. Als intaker kan je dit interpreteren als: de asielzoeker wil niet naar mij luisteren, maar het kan helemaal iets anders betekenen. In de cultuur van de asielzoeker is het misschien heel ongeleefd om oogcontact te maken.¹

De persoonlijke ruimte waarin iemand zich op zijn gemak voelt speelt een grote rol bij een intake. Het is belangrijk dat je deze persoonlijke ruimte respecteert en zeker niet overschrijdt. Een intake is vaak één van de eerste contacten tussen een hulpverlener en cliënt waarbij het belangrijk is dat de cliënt zich op zijn gemak voelt.

2.6.2 Ordening²

Ordening gaat over de manier hoe mensen kijken naar de werkelijkheid of een gebeurtenis. Het gaat over het aspect inhoud van de communicatie: dit is de kijk van de gesprekspartners op de feiten en de onderwerpen die worden besproken. Wanneer deze kijk verschilt kan dit zorgen voor misverstanden in het gesprek.

Interpunctie is eveneens een belangrijk gegeven. Interpunctie is het ordenen door het zetten van leestekens. Wanneer je een zin ziet zonder leestekens kun je niet anders dan zelf de interpunctie toe te passen en zo een logische betekenis aan de zin te geven.

Bijvoorbeeld: Belgen zeggen buitenlanders zijn welkom.

1. Belgen zeggen: 'buitenlanders zijn welkom'.
2. 'Belgen', zeggen buitenlanders, 'zijn welkom'.

Interpunctie heeft een belangrijke rol in de communicatie. Door dit voorbeeld kun je merken dat mensen op subjectieve wijze de werkelijkheid ordenen. Hieruit kan je afleiden dat de waarheid niet bestaat. Wat een persoon als waarheid ziet is niet altijd zo voor iemand anders. Het is belangrijk om in je achterhoofd te houden dat je op zoek moet gaan naar gemeenschappelijkheden en je niet blijven focussen op de verschillen.

Iedereen is uniek! Iedereen heeft zijn eigen persoonlijkheid, achtergrond, leefomstandigheden,... die bepalen wie je bent en hoe je communiceert. Deze verschillen zorgen ervoor dat iedereen een andere kijk heeft op de dingen.

Uw kijk wordt bepaald door uw eigen achtergrond, levenswijze, leeftijd, opleiding,... Als je bekijkt wie je bent, merk je dat je wordt bepaald door verschillende dingen.

¹ MANGELSCHOTS, I, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 22 november 2013.

² MANGELSCHOTS, I., o.c., p.24-25.

DUMAN, H, *mondelinge mededeling*. Interview, 7 februari 2014.

HOFFMAN, E.,o.c.,p.231-258.

Bijvoorbeeld: een hoogopgeleide man van 45 jaar met kinderen zal heel anders praten dan iemand van 22 jaar die niet gehuwd is en vaak gediscrimineerd is geweest.

Als je werkt met andere culturen is het interessant om te beseffen dat er mensen zijn met andere invalshoeken dan jezelf. Dit maakt communicatie net zo interessant. In het dagelijks leven zal het echter vaak voorkomen dat je je gesprekspartner wilt overtuigen dat uw visie of kijk juist is. Je loopt hier het gevaar dat je niet luistert naar de mening van de ander. Zo kan een kleine discussie uitgroeien tot een heus waar- niet waar- gevecht zodat je niet meer naar elkaars mening luistert. Dit kan je voorkomen door de ander zijn visie of kijk te erkennen: het is oké dat je een andere mening hebt. Erkenning geven wil niet zeggen dat je iemand gelijk geeft, maar je laat zien dat je geïnteresseerd bent in de ander ook al heeft hij een andere mening. Je laat de ander zien dat je oprechte belangstelling voor hem hebt.

2.6.3 Personen¹

Personen gaat over het betrekkingaspect in de communicatie: wie zijn de gesprekspartners voor elkaar en hoe zien ze elkaar? Vaak zonder het te beseffen zeggen mensen in een gesprek ook hoe ze elkaar zien.

De relatie tussen de gesprekspartners kan gebaseerd zijn op gelijkheid of op verschil. Als de relatie gebaseerd is op gelijkheid dan is het gedrag hetzelfde, symmetrisch (bv. twee collega's bespreken een casus met elkaar). Maar de relatie kan ook gebaseerd zijn op verschil, het gedrag is dan complementair (bv. een bewoner krijgt een sanctie van zijn begeleider).

Als je in gesprek bent met iemand geef je tegelijkertijd ook informatie over hoe je de ander ziet en hoe jullie relatie is. De manier hoe je kijkt (glimlacht, boos gezicht) en hoe je iets zegt vertelt iets over de betrekking.

Cliënten kunnen zich tijdens een hulpverleningsgesprek vaak afwachtend, verlegen of zwijgzaam opstellen. Als hulpverlener kun je de cliënt wijzen op dit gedrag en uitleg vragen. Je kan je rol als hulpverlener uitleggen en vertellen dat er wederzijdse verwachtingen zijn.

2.6.4 Organisatie²

Organisatie gaat over de maatschappelijke en professionele organisatorische omgeving waarbinnen de communicatie plaatsvindt (hoeveel tijd is er uitgetrokken voor het gesprek, wat is de caseload van de hulpverlener, wat is de missie/visie van de organisatie,...). Veel misverstanden die ontstaan in de communicatie hebben niets te maken met culturele verschillen, maar met organisatorische factoren.

Vooraf voor asielzoekers is het vaak zoeken waar ze terecht kunnen met hun vragen omdat onze diensten vaak helemaal anders georganiseerd zijn. Het is dan ook belangrijk dat een professional even de tijd neemt om het functioneren van zijn organisatie uit te leggen en te vermelden bij wie de cliënt terecht kan.

¹ HOFFMAN, E., o.c., p.263-284.

² MANGELSCHOTS, I., o.c., p.24-25.
HOFFMAN, E., o.c., p.287-306.

2.6.5 Inzet¹

Het gaat over de onderliggende motieven, behoeften, verlangens en drijfveren van de gesprekspartners. Mensen communiceren altijd. De invloed die voortdurend wordt ugeoefend door de gesprekspartners is het resultaat van hun inzet. Dit is dus eigenlijk de binnenkant van mensen die je niet ziet, maar die wel sturing geeft aan hun handelen.

Het is voor asielzoekers heel belangrijk dat ze erkend worden voor hun inzet. Ze zijn nieuw in een land, moeten zich aanpassen en een nieuwe plaats trachten in te nemen in de maatschappij.

Inzet is het hart van de communicatie. Erkenning zit eigenlijk vooral in het duidelijk maken dat mensen mogen zijn wie ze zijn. Dit is heel belangrijk om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Als er iets fout loopt in de communicatie, maar mensen voelen zich erkend, dan zal het veel gemakkelijker zijn om deze fout recht te zetten.

Mensen hebben een binnenkant en een buitenkant. Het gedrag van iemand (alles wat hij doet of niet doet, zegt of niet zegt,...) is de buitenkant. Deze buitenkant laat je zien aan andere mensen. De binnenkant is alles wat iemand niet expliciet uitspreekt (wat iemand denkt, voelt, wenst,...). Men kan pas reageren op deze binnenkant als iemand dit in communicatie brengt.

Soms is het nodig om in een gesprek een zogenaamd derde perspectief te creëren. Je probeert vanuit een vogelperspectief te kijken naar het gesprek en waar de verbindingen zitten. Je gaat zo ook proberen te kijken naar hoe jij als hulpverlener reageert en hoe je cliënt reageert. Je kunt jezelf de vraag stellen: 'wat doe ik, dat de ander zo reageert?'

Het is niet altijd even gemakkelijk om iemand erkenning te geven voor zijn inzet. Het gedrag van de ander is soms allesbehalve positief zodat het moeilijk wordt om hierover iets positiefs te zeggen. Hoe zit het bijvoorbeeld als iemand altijd tegendraads is, moeilijk doet of zijn kinderen slaat? Het is belangrijk dat je toch op zoek gaat naar de onderliggende behoeften, motieven, verlangens en drijfveren om zo tot een positieve bekrachtiging te komen. Erkenning geven aan iemand is broodnodig voor die persoon. Erkenning geven aan het gedrag van iemand wil niet zeggen dat je akkoord bent met dit gedrag.

Erkenning geven kan je op verschillende manieren doen. Het is heel belangrijk om hierbij te vermelden dat deze erkenning gemeend moet zijn! Wanneer je erkenning geeft aan mensen en het niet oprecht meent, zal dit overkomen als geforceerd en gespeeld.

Drie manieren om erkenning te geven:²

- inleven in het referentiekader van de ander:
empathie tonen is hier heel belangrijk. Je kan je inleven in iemand door vragen te stellen zodat je laat zien dat je aandachtig bent. Je kan vragen naar iemand zijn achterliggende beweegredenen, waarom hij zo heeft gehandeld, vanwaar dat gedrag komt,...

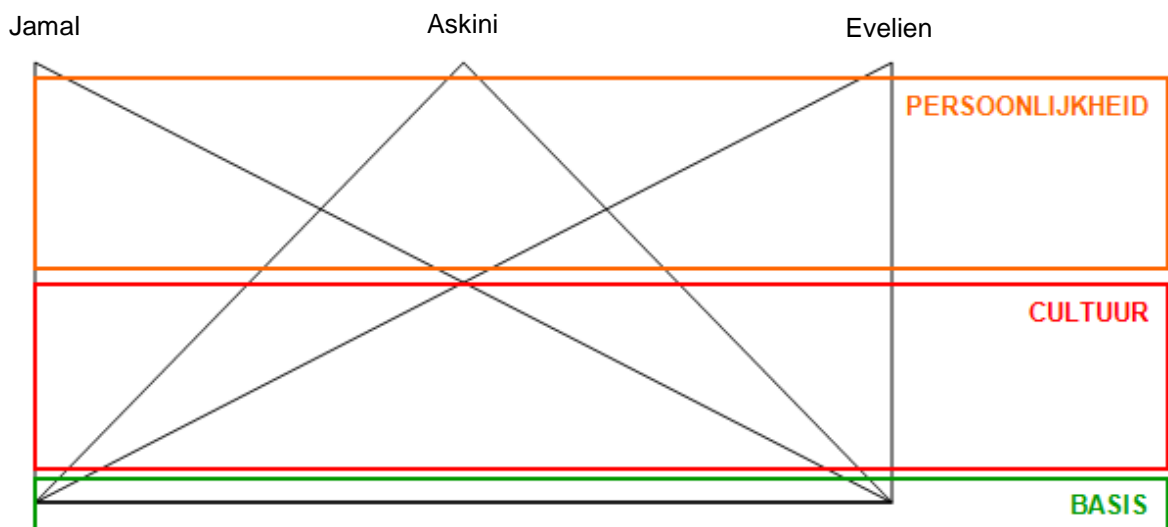
¹ MANGELSCHOTS, I., o.c., p.24-25.

HOFFMAN, E., o.c., p.311-328.

² HOFFMAN, E., o.c., p. 322-324.

- invoegen van een eigen zienswijze:
als de gesprekspartners verschillende meningen hebben kun je als intaker op zoek gaan naar wat de gemeenschappelijkheden zijn. Dit kun je doen door iets van jezelf te vertellen of in te spelen op gemeenschappelijke sociale statussen (bv. ouder zijn, dezelfde hobby hebben,...).
- inleven in de kijk van de ander:
je kan je inleven in de kijk of zienswijze van de ander. Je kan dit doen door rechtstreeks je eigen visie mee te delen aan de ander of door vragen te stellen zodat de ander misschien tot een andere zienswijze komt.

2.7 Interculturele gespreksvoering¹



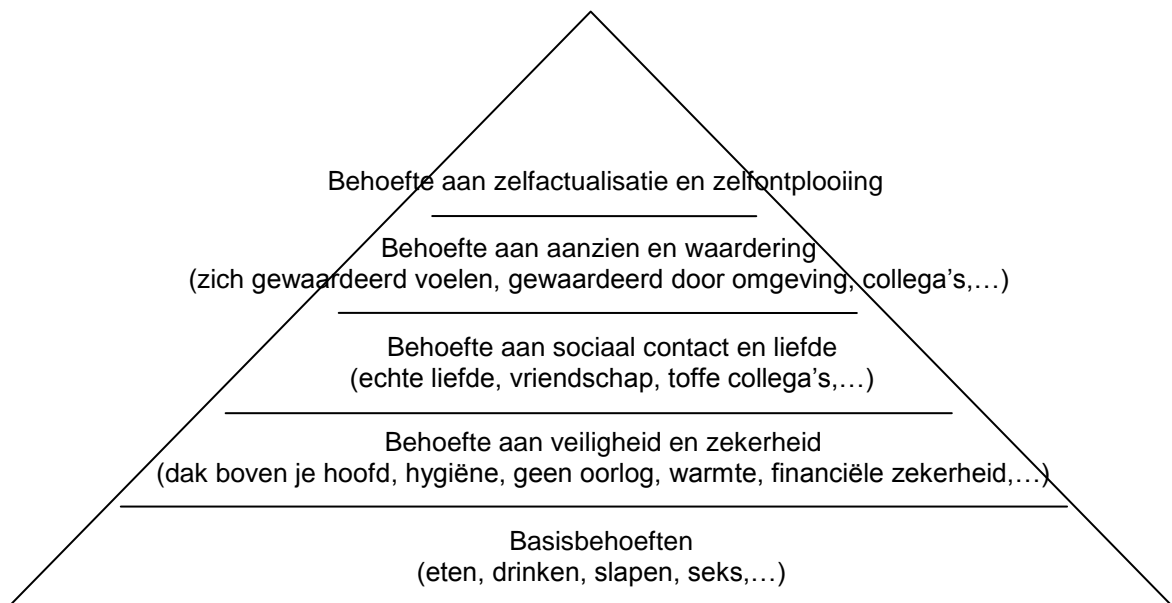
De drie driehoeken stellen elk een persoon uit een andere cultuur voor. Jamal is een man van 40 uit Somalië, Askini is een vrouw van 30 uit India en Evelien is een meisje van 19 uit België.

2.7.1 Basis

Zoals je ziet is de basis van de driehoeken voor iedereen hetzelfde. Dit is omdat we ervan uit moeten gaan dat iedereen dezelfde basisbehoeften heeft. Zeker voor vluchtelingen is het aspect veiligheid in deze basis van groot belang. Dit is iets waar iedereen heel veel waarde aan hecht. In deze basis kan je de piramide van Maslow plaatsen.

¹ VANHOUDT, A, *mondelijke mededeling*. Interview, 30 december 2013.
HOFMANN, E., o.c., p.73-75.

2.7.1.1 Piramide van Maslow¹



De piramide van Maslow zit in de basis van de driehoeken en is voor iedereen hetzelfde. Dit wil niet zeggen dat iedereen dezelfde behoeften heeft en dat alle behoeften voor iedereen zijn ingevuld.

In de piramide van Maslow worden vijf niveaus van individuele behoeften onderscheiden. Volgens Maslow kan een persoon pas een behoefte van een hoger niveau vervullen als de behoefte op het lagere niveau bevredigd is. Enkel als lagere behoeften bevredigd zijn, raakt men gemotiveerd om hogere behoeften te bevredigen.

2.7.2 Cultuur²

In dit stuk zie je dat er overlappingen zijn met sommige personen, maar met anderen dan weer totaal niet. Dit stukje wordt bepaald door je cultuur, maar ook door de verschillende sociale systemen waar iemand deel van uitmaakt. Zo zal je leeftijd, beroep, afkomst,... heel bepalend zijn in je omgang. Jamal zal bijvoorbeeld helemaal anders naar het leven kijken dan Askini en Evelien, omdat ze allemaal een andere achtergrond hebben.

2.7.3 Persoonlijkheid³

Elke persoon is uniek! Iedereen wordt gekenmerkt door zijn unieke lichamelijke en psychologische karaktertrekken. Deze karaktertrekken zijn voor een deel aangeboren, maar worden ook beïnvloed door de omgeving waarin je opgroeit. Het gaat altijd over communicatie tussen unieke mensen en niet over communicatie tussen culturen. Mensen ontmoeten elkaar, niet culturen.

¹ 123TEST, Humanistische theorie. *Internet*, 2014. (<http://www.123test.nl/maslow-humanistische-theorie/>)
PHILIPPETH, M., *Psychologie en biologie. Psychologie partim 2*. Hasselt, Xios, 2012. (niet-gepubliceerde cursus)

² VANHOUDT, A, *mondelinge mededeling*. Interview, 30 december 2013.

HOFMANN, E., o.c., p.73-75.

³ HOFMANN, E., o.c., p.75.

Edwin Hoffman zegt dat iedereen deel uitmaakt van verschillende systemen en afhankelijk van de context ga je een bepaald puzzelstukje van je cultuur meer naar voren schuiven. Bijvoorbeeld: Evelien is een student verpleegkunde en zal tijdens haar stage in het ziekenhuis vooral een verzorgend, behulpzaam aspect van haarzelf naar voren laten komen, terwijl ze in haar vriendengroep vooral het aspect leeftijd, interesses,... naar voren laat komen.

We moeten ervan uit gaan dat elke communicatie intercultureel is omdat iedereen zijn persoonlijkheid zo uniek is.

Communicatie is eigenlijk doordringen van mogelijke valkuilen, daarom komt in het stukje cultuur ook het TOPOI- model aan bod. Hoffman geeft een kaart (topos in het Grieks) van hoe je naar communicatie kan kijken. Communicatie is niet alleen maar alles wat je zegt, maar ook alles wat je doet.

2.8 Slot

Om het onderzoek op een zo goed mogelijke manier te starten was het belangrijk om een duidelijk theoretisch kader te hebben. Het is belangrijk om het TOPOI- model te kaderen en de achtergrond ervan mee te geven (stellingen van Watzlawick en de systeemtheoretische benadering). Het TOPOI- model is een heel mooi en interessant model, maar langs de andere kant ook een moeilijk model. Men heeft dan ook even tijd nodig om het model te leren kennen en goed te begrijpen.

Als lezer is het nodig om eerst een goed beeld te krijgen van dit model omdat het onderzoek naar intake bij asielzoekers hierop gebaseerd is. In het derde deel zal de theorie worden omgezet in de praktijk om op die manier het onderzoek naar intake uit te bouwen.

3 Deel 3: praktijk

3.1 Inleiding

In het derde deel, het praktijkgedeelde van dit eindwerk, wordt onderzocht hoe de intake precies verloopt in het opvangcentrum Ter Dennen. Er wordt een antwoord gegeven op de hoofdvraag: 'Hoe verloopt de intake in Ter Dennen en op welke manier is deze afgestemd op het TOPOI- model?' Dit wordt gedaan aan de hand van de enquêtes die zijn afgenomen van het personeel in Ter Dennen, maar ook op basis van het boek van Edwin Hoffman 'interculturele gespreksvoering'.

Om de intake te onderzoeken werden er interviews (bijlage 1) afgenomen bij verschillende organisaties om te onderzoeken hoe zij hun intake aanpakken met mensen die geen of niet zo goed Nederlands spreken. Vervolgens werden deze interviews geanalyseerd om er zo tips voor Ter Dennen uit te halen. Voor het praktijkgedeelde werd dus gekozen om een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Dit praktijkgericht onderzoek was nodig om een idee te krijgen hoe de intake verloopt in andere organisaties. Met dit onderzoek werd getracht een inzicht in het verloop van de intake te krijgen, maar ook van de meningen van professionals. Er werden verschillende soorten organisaties geïnterviewd die allemaal werken met asielzoekers. Het interview is gemaakt op basis van het TOPOI- model om zo te achterhalen of de professionals bewust of onbewust met dit model werken. Het doel van deze interviews is een beeld te geven van de intake in andere organisaties en vanuit deze gesprekken tips te halen voor Ter Dennen.

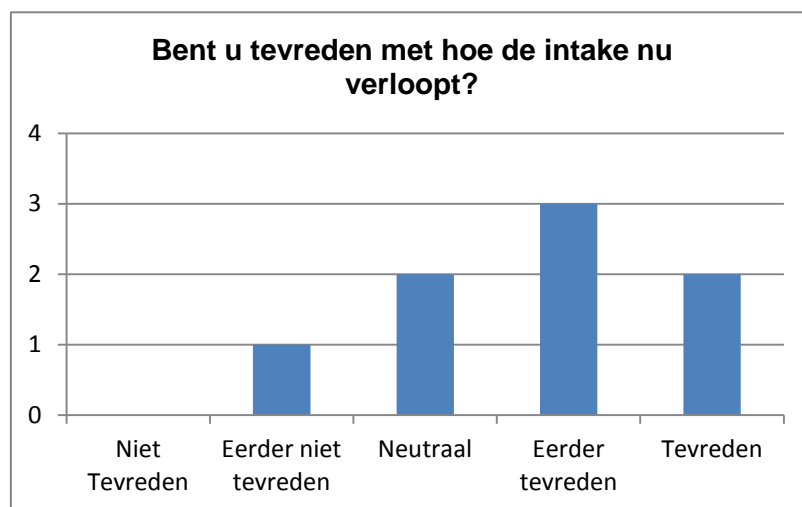
Een interview is een handig model om veel informatie op een korte termijn te krijgen.

Voor het onderzoek naar de intake in Ter Dennen is er gekozen om een kwantitatief onderzoek uit te voeren. Er zijn enquêtes (bijlage 2) opgesteld voor de begeleiders in Ter Dennen om te achterhalen wat zij op dit moment van de intake vinden en wat eventuele verbeterpunten zijn. Een enquête is een handig instrument om informatie te verwerken en de gegevens te vergelijken met elkaar. Het is heel belangrijk voor dit onderzoek om de mening van de begeleiders te kennen en te bevragen hoe zij de intake ervaren. Het was belangrijk dat de begeleiders in het grootste vertrouwen konden noteren wat ze echt van de intake vonden, daarom is er gekozen om dit te doen aan de hand van een enquête.

Het oorspronkelijke plan was om een nieuwe intake uit te werken voor Ter Dennen op basis van het TOPOI- model en deze intake dan te testen in Ter Dennen. Dit plan is jammer genoeg niet kunnen doorgaan omdat het bewonersaantal in Ter Dennen lange tijd behouden is gebleven. Dit komt omdat er een onevenwicht is tussen het bewonersaantal van de opvangcentra van Fedasil, Croix Rouge en het Rode Kruis. Vanaf eind april kwamen er weer sporadisch enkele bewoners toe in Ter Dennen. Hierdoor zijn er voor dit onderzoek onvoldoende intakes geobserveerd. Om die reden is ervoor gekozen om het onderzoek te baseren op de intakeformulieren en de enquêtes, om zo de intake te evalueren op basis van het TOPOI- model.

3.2 Conclusies enquête in Ter Dennen

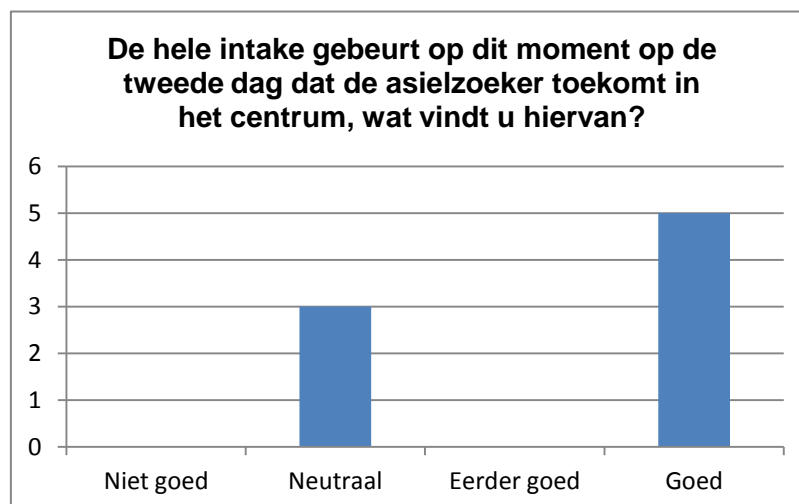
Uit de enquêtes voor de begeleiding van Ter Dennen kan geconcludeerd worden dat de meningen in verband met de intake verdeeld zijn.



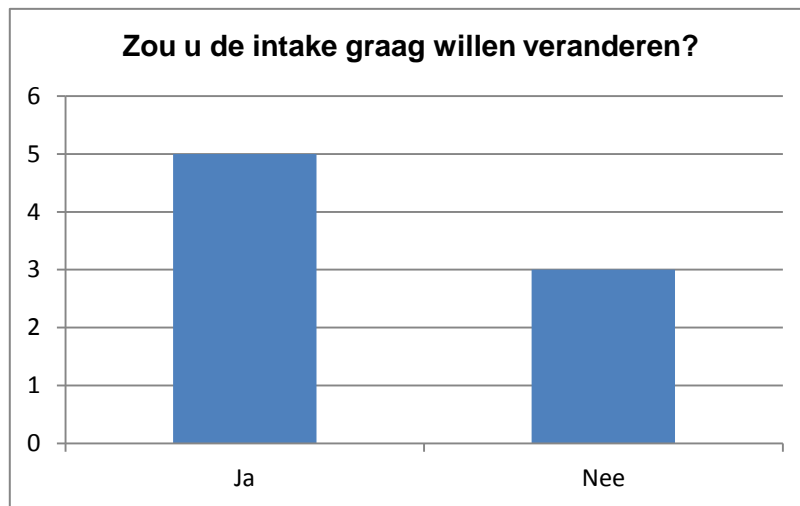
Bij deze vraag werd vaak de opmerking gemaakt dat bewoners die net aankomen in het centrum vaak heel moe zijn waardoor informatie vaak verloren gaat.

De hoeveelheid informatie die tijdens een intake gegeven wordt is te groot. De intake duurt ook vrij lang (2 tot 3 uur).

De bewoner krijgt door deze manier van werken op een correcte manier alle informatie, maar doordat er zoveel informatie in één keer gegeven wordt, gaat de helft verloren.

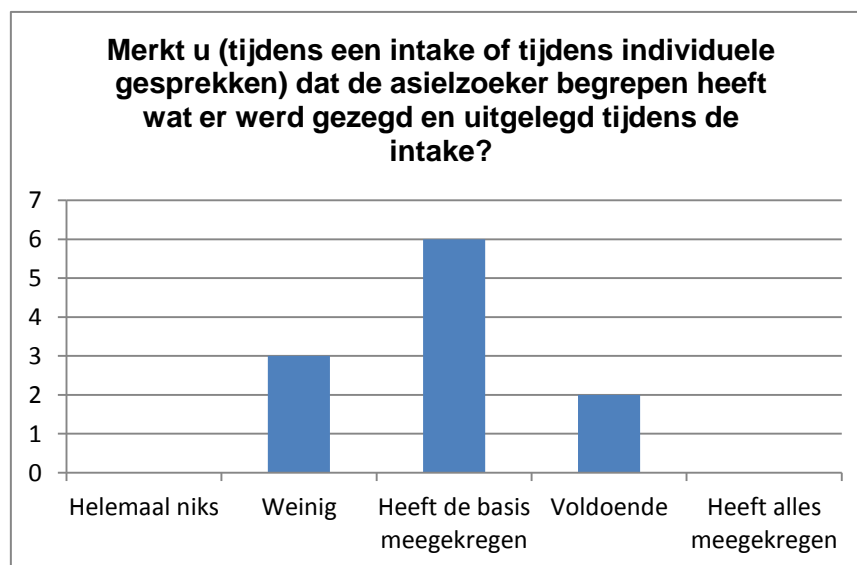


Het is belangrijk dat bewoners zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht over de werking van het centrum en het huishoudelijk reglement, om zo eventuele problemen of misverstanden te vermijden. De procedure intake zou even kunnen wachten zodat de bewoners de kans krijgen om eerst te wennen aan het centrumleven. Het is beter dat ze op de tweede dag alle informatie krijgen omdat ze vaak al lang onderweg zijn en bij Dienst Vreemdelingenzaken ook al veel vragen hebben moeten beantwoorden.

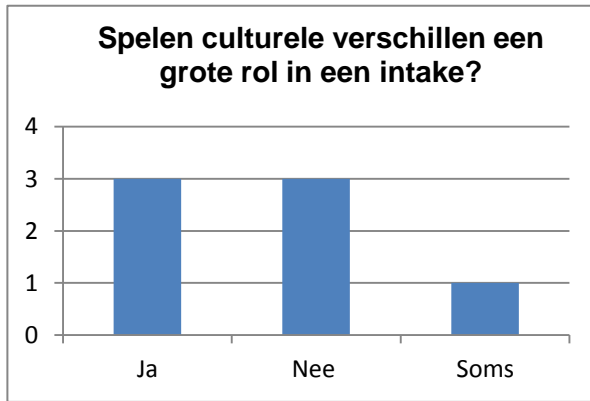


Bij deze vraag kwam vaak terug dat het beter is om de intake te splitsen in twee delen: uitleg over de procedure en uitleg over de werking van het centrum. Deze uitleg zou ook verdeeld kunnen worden over verschillende dagen.

De essentie van een intake is uitleg geven over de asielprocedure en de werking van het centrum. Het is belangrijk dat de bewoner de kans krijgt om vragen te stellen tijdens de intake. Mensen hebben vaak een verkeerd beeld van de asielprocedure en zijn er zeker van dat ze een positieve beslissing zullen krijgen. Spijtig genoeg is dit niet het geval en krijgt de meerderheid een negatieve beslissing. Het is daarom belangrijk om hier even bij stil te staan.



Dit is uiteraard heel afhankelijk van bewoner tot bewoner. Sommige bewoners zijn tijdens een intake heel assertief en stellen veel vragen, terwijl anderen naar het plafond staren en geen vragen stellen. Tijdens een eerste gesprek met de individuele begeleider wordt de informatie van de intake vaak nog eens kort overlopen om te zien of de bewoner alles begrepen heeft. Bewoners geven ook veel informatie aan elkaar waardoor ze vaak goed op de hoogte zijn.



Niet zo zeer de culturele verschillen hebben een invloed op de intake, maar wel de taalbeheersing, analfabetisme en de mate waarin iemand theoretische uitleg kan begrijpen en plaatsen. Toch moet je als intaker in je achterhoofd houden dat er verschillen kunnen zijn die te maken hebben met de cultuur. Het is belangrijk dat je begrip toont voor culturele verschillen. Deze verschillen zijn echter vaak moeilijk te onderscheiden van persoonlijke verschillen. Het is niet nodig om je helemaal aan te passen aan de andere cultuur.

3.3 Intake in Ter Dennen¹

De intake in Ter Dennen is vrij uitgebreid. Mensen komen meestal 's avonds toe en krijgen dan een rondleiding, eten en een sanitair pakket. Ze krijgen ook een overzichtsboekje 'Welkom in Ter Dennen' met allemaal praktische informatie en openingstijden van de verschillende diensten in het opvangcentrum. Dit boekje is in vier talen opgesteld (Nederlands, Engels, Frans en Duits), maar er staan ook veel symbolen in. Er wordt nagegaan of er dringende medische hulp nodig is en er wordt gecontroleerd of ze eventueel dringend terug moeten naar Dienst Vreemdelingenzaken. Indien dit het geval is, worden ze dadelijk doorgestuurd naar de proceduredienst zodat ze toch een basis aan informatie krijgen rond de procedure. Die avond wordt er ook een kopie gemaakt van hun toewijzingsdocument, bijlage 26 en eventueel andere officiële documenten die ze bij zich kunnen hebben.

De volgende werkdag vindt de procedure intake plaats. Deze intake gebeurt met tolk. Dit kan telefonische gebeuren als er geen andere mogelijkheid is. De procedure intake begint met de controle van bijlage 26. In eerste instantie wordt er gekeken wanneer de bewoner terug moet gaan naar Dienst Vreemdelingenzaken. In tweede instantie wordt gecontroleerd of er eventueel fouten instaan en gaat men na of het document voorzien is van een Dublin stempel. Hierna wordt de volledige asielpcedure uitgelegd, vanaf de bevoegdheden van Dienst Vreemdelingenzaken tot en met de beslissingen van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen, met de nadruk op de fase waarin de mensen zich nu bevinden. Er wordt hen ook de vraag gesteld of ze een pro-deo advocaat wensen. Zo ja, dan wordt er een aanvraag ingediend bij het bureau voor juridische bijstand te Tongeren.

¹ Intaker Ter Dennen, *mondelijke mededeling*. Interview, 25 maart 2014.

Er wordt eveneens gepraat over de mogelijkheid van vrijwillige terugkeer. Dit is een programma voor mensen die beslissen om terug te keren naar hun land van herkomst.

Eveneens wordt er uitgelegd wat de mogelijke beslissingen zijn op basis van de Conventie van Genève. Er zijn vijf redenen waardoor men de status van erkend vluchteling kan krijgen. Deze zijn:

- ras,
- godsdienst,
- nationaliteit,
- sociale groep,
- politieke overtuiging.

Het verschil tussen erkend vluchteling en subsidiaire bescherming wordt ook uitgelegd.

Na de procedure intake volgt de toelichting van het huishoudelijk reglement. Hierin staat praktische informatie, de rechten, maar ook de plichten van de bewoners.

Na de intake krijgen de bewoners een film te zien met uitleg over de procedure in hun eigen taal.

3.4 Conclusie intake door middel van TOPOI- model

3.4.1 Taal

Op het gebied van taal wordt er tijdens de intake veel moeite gedaan voor de bewoner. Er wordt getracht de intake te laten verlopen in zijn moedertaal zodat hij alle informatie begrijpt en meekrijgt. De intake gebeurt met behulp van een tolk of met behulp van een telefonische tolk. Als de nieuwe bewoner een taal spreekt die een begeleider kent (Nederlands, Frans, Engels, Duits, Russisch, Arabisch) zal die begeleider tolken. Op het gebied van de verbale communicatie kan er dus weinig misgaan. Maar het gebied taal in de communicatie is meer dan de gesproken taal. Het is belangrijk dat een intaker let op de non- verbale communicatie van de bewoner en hier op reageert.

De uitleg die wordt gegeven tijdens een intake is vaak moeilijk te begrijpen voor een asielzoeker omdat hij ineens te maken krijgt met instanties waar hij nog nooit van gehoord heeft en die in zijn land van herkomst waarschijnlijk niet bestaan. Dit heeft ook te maken met taal. Het is dan ook heel moeilijk om in één dag alles uit te leggen zodat de bewoner ook alles begrijpt, dit vraagt tijd die er vaak niet is.

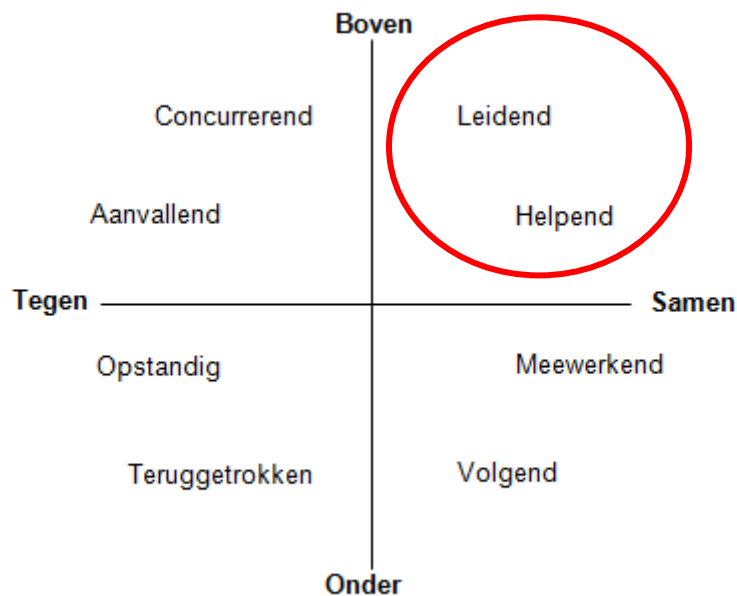
3.4.2 Ordening

Asielzoekers hebben vaak andere normen en waarden zodat ze anders reageren op onderwerpen die worden besproken (bijvoorbeeld: geloofsovertuiging, opvoeding, bijgeloof,...). Dit kan voor misverstanden in de communicatie zorgen. Professionals willen vaak de cliënten overtuigen om een andere visie aan te nemen en anders te kijken naar de onderwerpen die worden besproken.

Een belangrijke opmerking is hier dat je iemand niet mag zien als een cultuur. Iedereen is uniek en leeft in een unieke situatie.

3.4.3 Personen

Tijdens een intake zal de relatie tussen de intaker en de asielzoeker vaak gebaseerd zijn op verschil. Er moet immers informatie worden overgebracht. Tijdens de interviews is er aan de hand van de Roos van Leary onderzocht wat de 'ideale' positie zou zijn voor een intaker. Iedereen vond de positie tussen boven en samen de beste.



Je geeft als intaker in eerste plaats informatie. Je moet mensen ondersteunen en een helpende hand aanbieden, maar jij blijft diegene die de informatie moet geven.

De positie leidend – helpend wordt ook aangenomen tijdens de intake in Ter Dennen. De intaker neemt in eerste instantie de leiding over het gesprek, maar als de nieuwe bewoner vragen heeft is hier ruimte voor en zal hierop worden ingegaan.

Je ziet duidelijk dat de bewoners de intaker zien als een hoger geplaatste persoon die hun uitleg geeft. Dit merk je aan het feit dat ze niet altijd hun vragen durven stellen en dat ze vaak 'ja' antwoorden op de vraag: 'heb je het begrepen?', terwijl je duidelijk ziet dat ze het eigenlijk niet begrepen hebben. Er is hier dan ook sprake van een relatie die gebaseerd is op verschil, wat helemaal niet verkeerd is.

3.4.4 Organisatie

In Ter Dennen bestaan er verschillende checklisten rond intake. Deze checklisten geven praktische informatie in verband met het onthaal van nieuwe bewoners en een gedetailleerde opsomming van hoe een intake moet verlopen. Deze checklisten zijn een grote hulp voor zowel de begeleiders als de intakers.

De nieuwe bewoners krijgen ook een boekje waarin alle faciliteiten en openingsuren vermeld staan zodat ze weten waar ze terecht kunnen. Elke deur van een lokaal waar zich een dienst bevindt, is voorzien van een papier met de openingsuren.

De intakeruimte is onlangs vernieuwd en aangepast, waardoor het een mooie ruimte is geworden met rustgevende kleuren.

3.4.5 Inzet

Dit gebied is het moeilijkste om te evalueren omdat erkenning geven op zoveel manieren kan gebeuren. Het is vooral belangrijk om tijdens de individuele gesprekken erkenning te geven aan de bewoners. Tijdens de intake kan dit ook op verschillende manieren gebeuren door bv. te luisteren naar wat de bewoner te zeggen heeft, laten zien dat je geïnteresseerd bent in zijn mening, moeite doet om de bewoner te begrijpen,...

3.5 Conclusies en tips uit interviews

3.5.1 Gastama¹

- Tijdens het interview bij Gastama werd het duidelijk hoe warm en liefdevol over de cliënten gesproken werd. Bij deze organisatie staat het welzijn van de cliënten voorop en ze staan altijd klaar om de mensen te helpen.
- Als hulpverlener moet je letten op de manier hoe mensen reageren, welke gebaren ze maken, hun gelaatsuitdrukking, hun kleding, leefomgeving,... Van deze gegevens kun je vaak meer leren dan het verbale.
- Bij Gastama maken ze gebruik van een boek met allemaal afbeeldingen en spelen ze vaak woordspelletjes met de cliënten om op die manier hun Nederlands op een ontspannende manier te verbeteren.

3.5.2 OCMW Hasselt²

- Het creëren van een vertrouwensband met de cliënten is belangrijk. Als mensen je vertrouwen zullen ze meer vertellen en zullen ze je raad en advies beter aanvaarden.

3.5.3 OCMW – LOI Bilzen³

- Bij de eerste contacten met de cliënt wordt er veel met tolken gewerkt, maar dit vermindert om ze te stimuleren om Nederlands te leren. Zelfredzaamheid is een belangrijk gegeven als je werkt met asielzoekers.
- Als het gesprek een agressieve wending dreigt te nemen probeert men zich zo rustig mogelijk te houden. Toch is het heel belangrijk dat de agressie niet genegeerd wordt. In een volgend gesprek of als de cliënt terug rustig is, is het goed om hierop terug te komen en uit te klaren wat de oorzaak was.
- Als je elkaar niet zo goed begrijpt op het vlak van taal kan het handig zijn om woorden op te zoeken op internet en de afbeelding te tonen aan de cliënt.

¹ Medewerker Gastama, *Mondelinge mededeling*. Interview, 18 november 2013.

² Medewerker OCMW Hasselt, *Mondelinge mededeling*. Interview, 19 november 2013.

³ Medewerker LOI Bilzen, *Mondelinge mededeling*. Interview, 21 november 2013.

3.5.4 OCMW – LOI Tongeren¹

- Bij de intake in Tongeren krijgen de nieuwe cliënten een rondleiding door de stad waarbij hen het ziekenhuis, politiekantoor, stadhuis, winkels,... worden getoond.

3.5.5 Onthaalbureau inburgering Sint- Truiden

- De intake is tweedelig: uitwisselen van informatie en het opbouwen van een vertrouwensrelatie. De bedoeling is dat het onthaalbureau een soort aanspreekpunt wordt waar cliënten geholpen of doorverwezen worden en hiervoor is vertrouwen nodig.
- In onze cultuur zijn we van kinds af aan gewend om te denken: waar ben ik goed in, wat kan ik goed, wat wil ik leren, wat wil ik in de toekomst doen,... Soms is het heel moeilijk voor mensen uit een andere cultuur om een antwoord te geven op zulke vragen. Sommige mensen hebben hier nog nooit over nagedacht. In een gesprek moet je vaak heel kleine stapjes nemen.
- Het is belangrijk dat mensen zich goed voelen in de organisatie: 'ik kom hier aan, ik voel me thuis en ik ben welkom'. Dat menselijk contact is heel belangrijk.
- Bij het onthaalbureau maakt men gebruik van een fotoboek met beelden van gebouwen, bushaltes,... zodat de mensen gebouwen herkennen en het eenvoudiger wordt om hun weg te vinden.

3.5.6 Rode Kruisopvangcentrum De Bark Heusden- Zolder²

- In de Bark verloopt de intake op een andere manier dan in Ter Dennen. De nieuwe bewoners komen meestal 's avonds toe. Eerst worden hun documenten gecontroleerd en gekopieerd, daarna krijgen ze een kamer toegewezen en volgt een korte rondleiding. De volgende dag volgt het eerste intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt praktische informatie gegeven (huishoudelijk reglement, regels van het centrum,...). Vijf werkdagen later volgt dan de procedure- intake. Er wordt eerst een film over de asielprocedure getoond en daarna wordt deze overlopen en volgt extra uitleg over de procedure.
- Tijdens de intake wordt de rol van het Rode Kruis duidelijk uitgelegd zodat de bewoners weten wat het verschil is tussen Dienst Vreemdelingenzaken, Commissariaat- generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen en een opvangcentrum. Dit is nodig zodat de bewoners weten dat alles wat ze vertellen in een vertrouwelijke sfeer wordt behandeld.
- In het intake-lokaal in de Bark is er een tafeltje met wat speelgoed en kleurtjes voorzien voor kleine kinderen die meekomen naar de intake.

3.5.7 Fedasil Sint- Truiden³

- De intake in Fedasil verloopt helemaal anders omdat het centrum veel groter is. De intake verloopt in drie stappen: bij de eerste intake worden de gegevens geregistreerd en wordt er een afspraak gemaakt met een maatschappelijk assistent. De bewoners krijgen ook een film te zien met meer informatie over de asielprocedure. De tweede intake is dan een gesprek met de maatschappelijk assistent waarin gevraagd wordt hoe het met de bewoner gaat, het brandreglement wordt uitgelegd en de regels van het centrum. Bij de derde intake wordt de

¹ Medewerker LOI Tongeren, *Mondelinge mededeling*. Interview, 26 november 2013.

² Medewerker De Bark Heusden- Zolder, *Mondelinge mededeling*. Interview, 23 december 2013.

³ Medewerker Fedasil Sint- Truiden, *Mondelinge mededeling*. Interview, 5 februari 2014.

bewoner medisch onderzocht. Er wordt gewerkt met een intakekaart. Bij iedere intake wordt deze kaart afgetekend zodat er een bewijs is dat ze alle intakes doorlopen hebben vooraleer ze hun centrumbadge krijgen.

3.6 Conclusies en haalbare aanbevelingen

De intake van Ter Dennen is goed onderbouwd en de intaker weet perfect wat van hem verwacht wordt en wat zijn taak is. Toch is het jammer dat de hele intake op één dag gebeurt en dit al onmiddellijk de dag na aankomst van de asielzoeker. De asielzoeker komt aan in een nieuwe omgeving waar hij ineens zal moeten samenleven met veel andere mensen. Iemand heeft tijd nodig om gewoon te worden aan zijn nieuwe situatie.

De dag waarop de intake plaatsvindt is een heel vermoeiende dag waardoor de bewoners niet zoveel informatie onthouden. Veel mensen komen toe en hebben dagen niet geslapen of gegeten. Ze komen aan in een organisatie waar ze zich aan regels moeten houden en een heel ander leven hebben dan ze gewoon zijn. Dit is een hele aanpassing die vaak wat tijd vraagt van de nieuwe bewoners. Het is dan ook begrijpelijk dat bewoners al deze nieuwe informatie niet kunnen onthouden.

Per gebied van het TOPOI- model zal nu verder ingegaan worden op de aanbevelingen zodat het geheel overzichtelijk blijft.

3.6.1 Taal¹

De taal is de grootste barrière als je werkt met asielzoekers. Ze komen ineens in een vreemd land met een vreemde taal terecht. Soms is het misschien eens fijn voor de bewoner om hem iets te laten uitleggen in zijn eigen taal, ook al begrijp je hier dan niets van, aan zijn non- verbale communicatie kan je al veel opmaken. Doordat je je dan niet moet concentreren op de taal is het mogelijk om je volledig te richten op het non- verbale (de gezichtsuitdrukking, de houding,...). Deze non- verbale communicatie is minstens even belangrijk als de verbale communicatie. Het is belangrijk dat je als intaker hierop let. Probeer dit dan ook zoveel mogelijk waar te nemen. Op die manier krijg je veel meer informatie over de bewoner en kan je ontdekken hoe hij zich echt voelt.

Als je in communicatie treedt met asielzoekers merk je soms dat hun verbale communicatie niet overeenstemt met hun non- verbale communicatie (ze zeggen 'ja', maar bedoelen 'nee'). In plaats van te vragen 'heeft u het begrepen?' kun je de vraag anders formuleren, bijvoorbeeld: 'wat heeft u begrepen?', 'wat denk jij hiervan?', 'wat is voor jou het belangrijkste wat je hebt onthouden?'. Door deze formulering is de asielzoeker genoodzaakt om meer uitleg te geven. Op die manier kun je als intaker je uitleg eventueel bijsturen of verduidelijken.

Stilte is ook een belangrijk gegeven voor een gesprek. Als je veel informatie in één keer geeft, is het nodig om af en toe een stilte te laten zodat de asielzoeker even tijd heeft om alles een plaats te geven en kan nadenken over wat er allemaal verteld is.

¹ HOFFMAN, E., o.c., p.177-228.

Het kan ook helpen om aan de hand van tekeningen je uitleg te verduidelijken. Het is soms nuttig om de asielzoeker een papier te geven zodat hij zelf aantekeningen kan maken. Als iets visueel wordt gemaakt is het beter te begrijpen en kan de asielzoeker zich een correcter beeld vormen. Werken met meer beeldmateriaal (foto's, pictogrammen, voorbeelden van documenten,...) kan ook hulpvol zijn. Zo wordt wat je vertelt versterkt met beelden en tekeningen zodat het gemakkelijker is om het te begrijpen.

3.6.2 Ordening¹

Wat hier belangrijk is, is het feit dat iedereen uniek is en een andere mening, visie en kijk heeft op de onderwerpen die worden besproken. Als intaker is het belangrijk dat je hiermee rekening houdt. Dit maakt een gesprek net ook interessant, maar soms kan het uitlopen op een discussie die vermeden dient te worden. Het is niet nodig om met iemand in discussie te gaan omdat er een meningsverschil is. Het is belangrijk dat je als intaker afstand kunt nemen van het meningsverschil en op zoek gaat naar wat het gemeenschappelijke is. In een intake komt dit waarschijnlijk niet zoveel voor dat er een discussie ontstaat omdat het vooral gaat over het geven van informatie.

Als de visie of mening van de asielzoeker zodanig verschilt van de werkelijkheid kun je als intaker proberen zijn visie te herkaderen. Dit wil zeggen dat je zal proberen de asielzoeker te overtuigen dat er ook een ander standpunt is om naar de werkelijkheid te kijken. De valkuil is hier dat je de visie van de asielzoeker zodanig gaat aanvechten dat hij zich niet meer erkend zal voelen in zijn overtuiging. Je kan zijn mening erkennen door vragen te stellen naar zijn mening en deze niet te verwerpen. Zo laat je zien dat je interesse hebt en de visie of mening van de asielzoeker niet onderuithaalt.

3.6.3 Personen²

Tijdens een intake hebben beide partijen (zowel intaker als bewoner) verwachtingen van het gesprek. Deze verwachtingen worden duidelijk tijdens het gesprek. Tijdens een intake kunnen mensen zich verschillend opstellen. Ze kunnen de leiding nemen over het gesprek of ze kunnen zich afwachtend en onzeker opstellen. De intaker kan even meegaan met de houding van de asielzoeker en hier dieper op in gaan: hoe komt het dat hij zich zo opstelt? Tijdens een intake is het ook belangrijk dat er bepaalde informatie wordt uitgewisseld, zodat de intaker na een tijdje 'verplicht' zal worden om de leiding over het gesprek op zich te nemen. Het is echter niet nodig dat je als intaker de leiding neemt gedurende het hele gesprek. Het is belangrijk dat de asielzoeker zich op zijn gemak voelt en ook zijn inbreng heeft in het gesprek. Een intaker zal dus een wisselende positie innemen tussen leiding nemen over het gesprek en zich hulpvol opstellen. De intake is één van de belangrijkste gesprekken voor de nieuwe bewoner, dus is het belangrijk dat de intaker wisselende posities inneemt zodat iedereen aan het woord komt. Het is ook altijd interessant om aan het begin van het gesprek duidelijk te maken wie je bent, wat je rol is en wat de asielzoeker kan verwachten van dit gesprek. Het is ook nuttig om even te bespreken wat de wederzijdse verwachtingen zijn zodat de asielzoeker van het begin weet wat van hem verwacht wordt.

¹ HOFFMAN, E., o.c., p.229-259.

² HOFFMAN, E., o.c., p.261-284.

Moet je als intaker altijd ingaan op de wensen van de asielzoeker? Nee, dat is zeker niet nodig. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een bewoner weigert om te praten met iemand van het andere geslacht. In dit geval is het belangrijk dat er eerst wordt uitgeklaard van waar deze wens komt. Dit kan te maken hebben met zijn cultuur of met zijn geschiedenis. Als de asielzoeker weigert om een intake te doen met iemand van het andere geslacht omwille van zijn culturele achtergrond is het nodig om hem te wijzen op het feit dat het gaat om een professioneel gesprek waarbij informatie wordt gegeven en dat je als intaker prima in staat bent om objectieve informatie te geven die belangrijk is voor zijn verdere procedure. Het is belangrijk dat collega's de beslissing van de intaker ondersteunen en het gesprek niet komen overnemen. Als het gaat om een verpleegkundige van het andere geslacht is dit natuurlijk iets anders. Ook als het te maken heeft met een traumatische gebeurtenis uit zijn verleden is het misschien wel nodig om dit in team te bespreken en eventueel te voldoen aan de wens van de bewoner om van intaker te veranderen.

3.6.4 Organisatie¹

Op het gebied van organisatie zou het beter zijn om de intake te splitsen en niet alle informatie op één dag te geven. De dag dat de nieuwe asielzoekers toekomen wordt de belangrijkste informatie gegeven en de hoogst noodzakelijke gegevens gevraagd. Men kan de asielzoeker vertellen wat er die dag nog allemaal gaat gebeuren en wat hij kan verwachten van de volgende dagen. Het boekje 'welkom in Ter Dennen' kan dan pas de volgende dag overlopen worden. Zo heeft de nieuwe bewoner de tijd om die eerste avond uit te rusten en eventueel kennis te maken met zijn kamergenoten. De dag nadien kan er dan ruimte worden gemaakt om een gesprek te voeren met de nieuwe bewoner over hoe hij zich voelt, wat hij verwacht van zijn verblijf in het centrum, hoe hij zijn toekomst ziet,... De procedure intake kan plaatsvinden na enkele werkdagen, als de bewoner al een beetje bekend is met het centrum en de werking ervan. De uitleg van het huishoudelijk reglement kan eventueel wel op de tweede dag overlopen worden omdat het belangrijk is dat de bewoner weet wat hij kan verwachten van de begeleiding en wat van hem verwacht wordt. Het is nodig dat de nieuwe bewoner zo snel mogelijk gewoon wordt in het centrum en weet waar hij terecht kan met eventuele vragen of problemen.

Door de procedure intake enkele werkdagen later uit te voeren kan de bewoner zich tijdens dit gesprek enkel concentreren op zijn procedure en de uitleg hiervan. Dit is een heel belangrijk aspect waarvoor de volle aandacht van de bewoner nodig is.

In Ter Dennen wordt heel veel gewerkt met pictogrammen wat het al gemakkelijker maakt om te begrijpen wat er van de bewoners verwacht wordt. De bewoners weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en er staat altijd iemand klaar om hun verder te helpen. Dit maakt de drempel al veel lager voor de bewoners. Het is dan ook een heel sterk punt van Ter Dennen. Het zou wel handig zijn om tijdens een intake meer gebruik te maken van pictogrammen, tekeningen en foto's zodat het voor de bewoner wat gemakkelijker wordt om te volgen. Zo kan het eenvoudiger zijn om via pictogrammen te weten te komen wat de eetgewoontes zijn van de nieuwe bewoner (bijlage 3). De uitleg van het huishoudelijk reglement kan ook ondersteund worden met pictogrammen zodat het voor de bewoner visueel wordt (bijlage 4).

¹ HOFFMAN, E., o.c., p.285-307.

Bij intakes met families of met alleenstaande ouders komt het vaak voor dat de kinderen worden meegenomen naar het intakegesprek. Daarom is het handig om een hoekje te voorzien waar de kinderen zich kunnen bezighouden (spelen, kleuren, tekenen,...). Dit is ook fijner voor de ouders aangezien ze zich dan beter kunnen concentreren op de intake.

Als bewoners een afspraak hebben bij een dienst in het centrum (bv. dokter, proceduredienst,...) kan het gemakkelijk zijn om telkens op te schrijven om hoe laat en waar ze een afspraak hebben (zowel digitaal als met een tekening van een klok erbij). Zo kun je voorkomen dat er vergissingen gebeuren. Dit maakt het voor de bewoners eenvoudiger. (bijlage 5)

3.6.5 Inzet¹

De onzichtbare kant van mensen is de binnenkant. Bij asielzoekers zal deze binnenkant vaak complexer zijn zodat het nog moeilijker wordt om hierover in gesprek te treden. Dit is vaak niet nodig bij een intake, indien de bewoner hier toch nood aan heeft kun je als intaker hier altijd kort op ingaan om hem daarna door te verwijzen naar zijn individuele begeleider.

Elke bewoner krijgt een individuele begeleider waarbij hij altijd terecht kan. Tijdens deze gesprekken kan het wel voorkomen dat de bewoner meer over zichzelf vertelt en zo een stukje van zijn binnenkant blootlegt. Het is dan ook heel leerzaam en nuttig om hier op in te gaan zodat de bewoner de kans heeft om zijn hart te luchten.

Het is belangrijk om de inzet van de asielzoeker te erkennen. Ze komen terecht in een organisatie waarvan ze waarschijnlijk nog nooit gehoord hebben en zullen hun nieuwe plaats in het centrum moeten ontdekken. Je kan iemand zijn inzet erkennen door respect te tonen voor de persoon die voor je zit. Respect tonen kan je echter doen op honderd en één manieren. Je kan bijvoorbeeld laten zien dat je interesse hebt in zijn verlangens, drijfveren om zijn land te ontvluchten, motieven en behoeften. Je kunt vragen waarom hij naar België is gekomen, wat hij hier graag zou willen bereiken,... Zo laat je zien dat je de asielzoeker als persoon belangrijk vindt.

De verlangens of dromen van asielzoekers kunnen soms echter onrealistisch zijn. Het is belangrijk dat je dit niet zo gaat meedelen en dat je goed blijft luisteren naar hen zonder hen in de rede te vallen. Toch is het ook belangrijk om niet altijd mee te gaan met hun dromen. Dit kun je op een voorzichtige manier ter sprake brengen door vragen te gaan stellen. Zo zullen ze vaak zelf inzien dat het moeilijker is dan men verwacht had. Bij een intake zal dit waarschijnlijk niet zo veel aan bod komen, maar toch is het belangrijk om er even op in te gaan als de bewoner er zelf over begint. Dan wijk je wel even van je doel af (informatieoverdracht over de asielprocedure), maar via een omweg kun je vaak meer bereiken dan via de korte weg. Als je als intaker laat zien dat je geïnteresseerd bent in de asielzoeker en dat je ingaat op wat hij belangrijk vindt zal de asielzoeker meer openstaan voor wat jij te zeggen hebt. Dan zal er wederzijds respect komen waardoor de relatie sterker wordt. Als iemand merkt dat je niet alleen je lijstje wilt overlopen, maar ook oprechte interesse toont in hem als persoon, zal de intake ook vlotter verlopen en zal de asielzoeker meer moeite doen.

¹ HOFFMAN, E., o.c., p.309-330.

Inzet is misschien wel het belangrijkste van heel het TOPOI- model omdat het een noodzaak is dat mensen zich erkend voelen. Mensen hebben bevestiging nodig en hebben behoefte aan een luisterend oor, iemand die hen niet tegensprekt en alleen maar wil overtuigen dat zijn mening verkeerd is.

Edwin Hoffman zegt in zijn boek 'interculturele gespreksvoering' dat je op drie manieren erkenning kunt geven¹:

- 1 inleven in het referentiekader van je gesprekspartner:
empathie tonen is hierbij heel belangrijk. Je kan je inleven in iemand zijn leef- en denkwereld door op een belangstellende, geïnteresseerde en oprechte manier vragen te stellen zodat je inzicht krijgt in de leef- en denkwereld van je gesprekspartner. Zo ontdek je hoe die persoon naar zichzelf en zijn situatie kijkt en kun je hier verder op in gaan.

- 2 invoegen van je eigen zienswijze:
het zal altijd voorkomen dat je in een gesprek van mening of standpunt verschilt. Het is hierbij echter belangrijk dat je je niet gaat focussen op die verschillen, maar op zoek gaat naar wat jullie gemeenschappelijk hebben. Je kan hiervoor op zoek gaan naar gemeenschappelijke sociale identiteiten, dit maakt het gemakkelijker om die gemeenschappelijkheden te ontdekken. Bijvoorbeeld: jullie zijn beiden ouder, echtgenoot, de intaker is ook van een andere afkomst,...

- 3 inleven in de kijk van je gesprekspartner:
je kan je als intaker ook gaan inleven in de kijk van je gesprekspartner. Dit kan je doen door je eigen kijk, die verschillend is van je gesprekspartner, in te voegen. Je kan dit invoegen op twee manieren doen: direct of indirect. Als je direct gaat invoegen ga je je eigen kijk meedelen aan je gesprekspartner, je zegt hoe jij het ziet en wat jij ervan denkt. Als je indirect gaat invoegen ga je op een erkennende manier vragen stellen zodat je gesprekspartner door na te denken over deze vragen misschien wel tot andere inzichten komt en zo zijn kijk zal aanpassen.

Op deze manier kun je proberen om erkenning te geven aan iemand. Dit is echter een moeilijke opgave als je werkt met anderstaligen. Wat je wilt zeggen kan anders overkomen doordat de vertaling niet overeenstemt met wat je eigenlijk bedoelt. Bij het geven van erkenning speelt intonatie en non- verbale communicatie een grote rol, die spijtig genoeg voor een groot stuk verloren gaat als je werkt met een tolk. Toch is het heel belangrijk om hier steeds attent op te zijn en proberen om steeds iemand te erkennen in zijn mening. Het is belangrijk om nog eens te benadrukken dat iemand erkennen in zijn mening niet hetzelfde is als akkoord gaan met zijn mening.

Voorals als je werkt met asielzoekers is het geven van erkenning bijna van levensbelang. Deze mensen komen terecht in een nieuw land, een nieuwe organisatie waar ze een totaal ander leven zullen leiden dan in hun land van herkomst. Dit brengt uiteraard twijfels met zich mee. De intake is het eerste diepgaande contact dat een bewoner in een opvangcentrum heeft met de begeleiding. Het is belangrijk om in dit gesprek dan ook al te starten met het opbouwen van een

¹ HOFFMAN, E., o.c.p.322-324.

vertrouwensrelatie. Om deze vertrouwensrelatie op te starten is het nodig om de persoon te erkennen in zijn meningen, visie, overtuigingen,...

Het kan ook helpen om het gedrag wat je bij de ander opmerkt te benoemen. Bijvoorbeeld: 'ik zie dat u gespannen bent, hoe komt dit?' Je kan rond zijn gedrag open vragen stellen om hem zo op zijn gemak te stellen.

3.7 Slot

Tijdens het onderzoek naar de intake in Ter Dennen kwam het TOPOI- model tot leven. Het was heel interessant om te ontdekken dat intakers onbewust al veel aspecten van dit model toepassen zonder dat ze op de hoogte waren van het bestaan van het TOPOI- model. Dankzij de interviews werd duidelijk hoe de intake verloopt bij diverse andere organisaties en dat een intake overal op een andere manier verloopt.

Het intakegesprek is een zeer intensief gesprek zowel voor de nieuwe bewoner als voor de intaker. Het vraagt dan ook een uiterst aandachtige aanpak.

4 Deel 4: kritische kijk

4.1 Inleiding

In het laatste gedeelte van dit eindwerk wil ik een kritische kijk formuleren ten aanzien van mijn eindwerk. Deze kritische kijk zou ik graag willen verwoorden ten opzichte van mezelf, mijn onderzoek, maar ook ten opzichte van mijn stageplaats. Graag zou ik ook kort mijn kijk op de doelgroep evalueren.

4.2 Kritische kijk betreffende de doelgroep en de problematiek

Voor de aanvang van mijn stage wist ik niet goed wat mij te wachten stond omdat de doelgroep voor mij onbekend was. Vooral het feit dat mijn talenkennis niet zo uitgebreid is en ik zou moeten werken met uitsluitend anderstaligen. De eerste weken van mijn stage waren dan ook zwaar voor mij.

Het was heel boeiend om met deze doelgroep kennis te maken, maar ik had even tijd nodig om mij aan te passen en mijn plek te vinden binnen het team.

Na een paar weken begon ik inzicht te krijgen in de dagelijkse werking van Ter Dennen en vond ik mijn plekje binnen het team. Ik begon onze bewoners te kennen waardoor het werken veel aangenamer werd. Mijn mening over asielzoekers veranderde helemaal. Het zijn mensen die vaak heel veel hebben meegemaakt en hier in België een nieuw leven willen opbouwen. Vaak krijgen ze hier de kans niet voor, want maar liefst 80% van de asielzoekers krijgt een negatieve beslissing. Het is belangrijk om elke persoon als uniek te zien. Iedereen heeft zijn eigen problemen en zijn eigen verhaal. Vaak was het schrikken voor mij om te lezen waarom sommige mensen naar België zijn gevlucht.

Naarmate mijn stage vorderde begon het contact met de bewoners steeds beter te verlopen. Het is een aangename doelgroep om mee te werken. Toch is het niet te onderschatten om met asielzoekers te werken. Het zijn mensen die veel hebben meegemaakt en vaak het vertrouwen in de mensheid verloren zijn. Als begeleider is het niet eenvoudig om dit vertrouwen terug te winnen. De juiste afstand- nabijheid bewaren is vaak moeilijk omdat vanuit menselijk oogpunt je alles voor deze mensen zou willen doen. Dit is echter niet mogelijk en komt niet professioneel over. Het is vaak zoeken naar een juiste manier om met de bewoners om te gaan. Je bent begeleider van verschillende bewoners die allemaal je aandacht vragen. Vaak is het belangrijk om je grenzen te stellen. Wanneer een bewoner iets aan mij kwam vragen had ik soms de neiging om al snel 'ja' te zeggen, terwijl er eigenlijk van mij verwacht werd om 'nee' te zeggen en de bewoner te wijzen op de regels.

Tijdens mijn stageperiode heb ik vaak meegemaakt dat bewoners vertrokken uit het centrum. Dit was soms een emotionele gebeurtenis, waardoor het belang van afstand- nabijheid zichtbaar werd. Ter Dennen is nu eenmaal een plaats waar bewoners toekomen en terug vertrekken. Toch heb je als begeleider vaak maanden samen gewerkt met deze bewoner en is er toch een band ontstaan.

Ik heb de kans gekregen om tijdens mijn stage de manier van werken in Ter Dennen te observeren. Hieruit kan ik concluderen dat er alles aan gedaan wordt om het voor de bewoners zo aangenaam mogelijk te maken. Het aanbod waarvan de bewoners gebruik kunnen maken is heel goed uitgebouwd. Er worden wekelijks activiteiten georganiseerd, maar er is ook een ontspanningsruimte, fitnessruimte, bibliotheek,... Ter Dennen beschikt over een sterk en goedwerkend team dat op elkaar is ingespeeld. Doordat het zo een sterk team is was het voor mij als stagiaire vaak moeilijk om actief deel te nemen aan vergaderingen en briefingsmomenten.

Graag zou ik enkele opmerkingen willen maken ten aanzien van de manier van werken in Ter Dennen.

In Ter Dennen is er elke werkdag (met uitzondering van vrijdag) een huiswerkklas. Deze klas wordt geleid door een begeleider en vrijwilligers. Hier mogen alle schoolgaande kinderen naartoe komen waardoor het vaak erg druk is. Het is een mooi initiatief dat de kinderen samen met de begeleiders hun huiswerk kunnen maken. In de klas is het echter vaak druk omdat de jongere kinderen in dezelfde ruimte vaak aan het spelen zijn.

De niet- begeleide minderjarige vluchtelingen komen meestal niet naar de huiswerkklas om hun taken te maken, enkel onder lichte dwang. Het zou aangenamer zijn om de NBMV's te laten studeren in een aparte kamer waardoor men zich beter kan concentreren en niet wordt afgeleid door spelende kinderen. Een begeleider of vrijwilliger zou dan af en toe kunnen controleren of de NBMV's vragen hebben.

In Ter Dennen is er een mannen-, vrouwen-, en kinderwerking. De vrouwen- en kinderwerking hebben hun eigen lokaal in het centrum om activiteiten te organiseren. Er is echter geen 'mannenlokaal'. Het zou fijn zijn om ook een ruimte voor de mannen in te richten waar hun activiteiten kunnen doorgaan.

Tijdens mijn stage is er beslist dat er geen televisietoestellen meer op de kamers van de bewoners toegelaten zijn omwille van de brandveiligheid. Dit is heel jammer omdat het belangrijk is dat bewoners zelf moeten kunnen beslissen naar welk programma ze kijken. Bewoners brengen dagelijks veel tijd door met medebewoners waardoor het soms noodzakelijk is om even alleen te zijn en je te ontspannen voor de televisie. In het centrum zijn wel gemeenschappelijke televisieruimtes, maar hier kunnen bewoners niet zelf beslissen naar wat ze kijken. Ze moeten steeds rekening houden met anderen. In het belang van de bewoners kan er misschien nagedacht worden om over te stappen op energiezuinige toestellen en goede afspraken te maken in verband met veiligheid.

In het centrum slapen veel bewoners met verschillende personen op één kamer. Het zal wel vaker voorkomen dat een bewoner nood heeft aan een plaats waar hij even alleen kan zijn. In het centrum is een bibliotheek die gebruikt kan worden voor bewoners die nood hebben aan wat rust. De bewoner moet dan wel naar de begeleiding stappen om de sleutel te vragen, wat misschien een drempel kan zijn. Er kan geopteerd worden om een stille ruimte of gebedsruimte te voorzien in het centrum waar bewoners zich kunnen terugtrekken om te bidden of om van de stilte te genieten en na te denken. De ligging van Ter Dennen is hier ook wel heel geschikt voor. Het is midden in

het bos gelegen waardoor bewoners altijd even kunnen 'ontsnappen' aan de drukte van het centrum om even in de natuur tot rust te komen.

Tijdens mijn stageperiode heb ik de kans gekregen om samen met de andere stagiairs van de Rode Kruisopvangcentra een bezoek te brengen aan Dienst Vreemdelingenzaken. Dit was een heel interessant bezoek waar ik erg van onder de indruk was. Mensen komen hier toe en worden niet al te vriendelijk behandeld. Ze moeten een hele dag in een grote wachtzaal zitten (zonder eten en drinken) en worden terecht gewezen door security bij de minste beweging. Het viel me op dat er veel security aanwezig was wat nogal bedreigend en beangstigend overkwam.

4.3 Kritische kijk betreffende het eindwerk

4.3.1 Beperkingen van het onderzoek

Voor de aanvang van mijn stage had ik reeds mijn planning voor mijn eindwerk uitgeschreven. Het was de bedoeling dat ik verschillende intakes zou observeren om daarna de intake aan te passen aan de hand van het TOPOI- model. Dit plan viel echter snel in het water aangezien Ter Dennen voorlopig geen nieuwe bewoners toegewezen kreeg. Hierdoor had ik even tijd nodig om mijn eindwerk te heroriënteren en een nieuwe weg te zoeken. Uiteindelijk heb ik besloten om me te baseren op de documenten en checklisten betreffende de intake. Al spoedig kwam ik tot de vaststelling dat het niet helemaal verliep zoals ik in gedachte had. Om die reden heb ik een enquête afgenomen van mijn collega's in Ter Dennen om zo toch wat meer informatie over de intake te verzamelen. Ik vond het echter heel belangrijk om hun mening te kennen. Tijdens de paasvakantie kreeg ik een telefoontje dat er nieuwe bewoners zouden toekomen in Ter Dennen. Dit was een aangename verrassing, maar langs de andere kant ook wel schrikken aangezien mijn eindwerk zo goed als klaar was. Ik heb geprobeerd om de nieuwe informatie zoveel mogelijk te verwerken en toe te voegen aan mijn eindwerk. Ik ben me ervan bewust dat dit een beperking is voor mijn onderzoek en ik vind het jammer dat ik niet meer intakes heb kunnen observeren.

Mijn onderzoek naar hoe de intake verloopt in andere organisaties is heel vlot en aangenaam verlopen. Ik ben bij alle organisaties goed ontvangen en ze namen ruim de tijd om op al mijn vragen een antwoord te geven. Het was voor mij heel fijn om deze interviews af te nemen aangezien ik zo een goed beeld kreeg van hoe een intake verloopt met mensen die geen of niet zo goed Nederlands spreken.

4.3.2 Wenselijk verder onderzoek en verbetertips

Het zou interessant zijn om de intake verder te onderzoeken en te observeren. Het is nodig om steeds op zoek te gaan naar zwakke punten om deze te kunnen verbeteren. De intake is een heel belangrijk gesprek waarbij de bewoner heel veel (en vaak nieuwe) informatie krijgt. Het is nodig om je steeds af te vragen of de bewoner alles goed begrepen heeft of dat er extra uitleg nodig is.

Het zou ook heel interessant zijn om de intake verder te onderzoeken aan de hand van de verschillende werkwijzen van de intakers. Zo kan er nog beter worden ingespeeld op de verscheidenheid in aanpak. Dit wil niet zeggen dat een verschillende aanpak slecht is, maar het is belangrijk dat de basis steeds hetzelfde is.

4.3.3 Persoonlijke mening en conclusies

Het TOPOI- model is een heel leerzaam en interessant model om steeds in je achterhoofd te houden bij een intake. Dit heeft niet alleen effect op hetgeen er verteld wordt, maar ook op de relatie tussen de intaker en de nieuwe bewoner. Het zou dan ook heel interessant zijn indien de intaker hiervan op de hoogte zou zijn en de tips gebruiken tijdens de intake. Dit model is niet alleen interessant voor de intake, maar ook voor de begeleiding en omgang met asielzoekers in het algemeen. Je leert anders te kijken naar de doelgroep wat soms ook nodig is. Het is dan ook heel interessant om het boek van Edwin Hoffman te lezen en toe te passen.

Ik hoop dat mijn onderzoek naar de intake een meerwaarde mag betekenen voor mijn stageplaats. De intake in Ter Dennen is echter al heel goed uitgebouwd en staat goed op punt. Toch kunnen er nog kleine dingen aangepast worden om de bewoners nog beter van dienst te zijn tijdens een intake. Ik hoop dat mijn eindwerk hier een hulp bij kan zijn en iets kan betekenen in het verder uitbouwen van de intake.

Als maatschappelijk werker zul je heel vaak geconfronteerd worden met een intake aangezien in elke maatschappelijke organisatie een intake plaatsvindt. Het is dus nodig om hier steeds attent op te zijn en je af te vragen wat de zwakke punten zijn.

Algemeen besluit

Het oorspronkelijk idee om een nieuwe intake uit te werken en deze toe te passen in Ter Dennen is spijtig genoeg niet kunnen doorgaan. Hierdoor was het nodig om het onderzoek te heroriënteren en na te denken om een andere wending aan dit eindwerk te geven. Al snel werd duidelijk dat de documenten rond intake en de gesprekken met begeleiders over intake, belangrijke hulpmiddelen waren om gebruik van te maken. Uiteindelijk kan geconcludeerd worden dat er een antwoord is gegeven op de algemene vraagstelling, namelijk: 'In welke mate is de intake in Ter Dennen afgestemd op het TOPOI- model?'.

De intake in Ter Dennen is op bepaalde punten heel goed afgestemd op het TOPOI- model, maar op andere punten dan weer minder goed, zoals u hebt kunnen lezen in het praktisch onderzoek. De intake in Ter Dennen is vrij lang, wat het voor de nieuwe bewoners vaak moeilijk maakt om geconcentreerd te blijven. Er mag ook meer worden gelet op de non- verbale communicatie zodat je als intaker kan zien wanneer de bewoner nood heeft aan een pauze. In Ter Dennen wordt reeds veel gewerkt met pictogrammen en foto's, wat het voor de bewoners gemakkelijker maakt om iets te begrijpen. Tijdens een intake kan men hier ook gebruik van maken zodat het voor de bewoner overzichtelijker wordt. Het is ook heel belangrijk om iemand zijn inzet te erkennen. Dit kan je doen door je in te leven in iemand zijn leef- en denkwereld.

De belangrijkste opmerking is dat elke bewoner een unieke persoon is met een unieke persoonlijkheid. Iedereen is anders en zal op verschillende manieren reageren op een intake.

De meeste begeleiders in Ter Dennen zijn tevreden over hoe de intake momenteel verloopt. Toch zijn veel begeleiders het erover eens dat er wat werkpuntjes zijn en dat er wat veranderd mag worden. Uit de enquête bleek dat het merendeel van de begeleiders eerder tevreden is over de intake. Het was voor dit onderzoek heel interessant om verschillende meningen te krijgen. Begeleiders die zich meestal bezighouden met de intake zijn over het algemeen tevreden, terwijl andere begeleiders toch wat puntjes van kritiek hebben. Dit is natuurlijk ook normaal aangezien iedere begeleider zijn eigen manier van werken heeft.

Tijdens het onderzoek naar intake werd het nog maar eens duidelijk dat een intaker een echte kameleon is. Het was zo mooi om te zien hoe een begeleider tijdens een intake alles uit de kast haalt om een nieuwe bewoner uitleg te geven over de werking van het opvangcentrum, de procedure,... Het TOPOI- model geeft ook aan dat je als persoon een basis hebt die je altijd met je meedraagt en die je zal beïnvloeden. Toch is het belangrijk om als begeleider van asielzoekers je eigen meningen en kijk op de besproken onderwerpen zoveel mogelijk aan de kant te zetten zodat je met je volle aandacht kan luisteren naar de bewoner.

Het was een heel interessante ervaring om de intake van dichtbij te onderzoeken en aanbevelingen te noteren.

Bibliografie

Inleiding

KIMMEL, B, Kameleons. *Internet*, 4 december 2013. (<http://nl.wikipedia.org>)

Deel 1: situering stageplaats

Geschreven bronnen

FRANCOIS, F, *Asiel in België. Informatieve brochure voor asielzoekers over de asielprocedure en opvang in België*. Z.p., z.u., 2010.

GEVAERT, J, RYDBERG, E, *Meer dan een bed. Twintig jaar opvang van asielzoekers*. Berchem, EPO, 2007, p.7-8.

RODE KRUIS VLAANDEREN, *een voorlopige thuis voor Milla en Jacho, informatiebrochure over de opvang van asielzoekers*. Vlaanderen, Rode Kruis, z.j. (niet- gepubliceerde cursus)

Mondelinge bronnen

BOUDENS, H, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 8 mei 2014.

MASBAKI, N, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 5 mei 2014.

Audiovisuele bronnen

COMMISSARIAAT- GENERAAL VOOR DE VLUCHTELINGEN EN DE STAATLOZEN, de asielprocedure in de praktijk. *Internet*, 2013. (<http://www.cgvs.be/nl/Asielprocedure/>)

FEDASIL, asiel in België. *Internet*, z.j. (<http://fedasil.be/nl/inhoud/asiel-belgie>)

RODE KRUIS VLAANDEREN, De opvang concreet. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be/NL/Activiteiten/Asiel/OpvangConcreet/>)

RODE KRUIS VLAANDEREN, De 7 beginstelen. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be/NL/Over/AchterSchermen/Beginselverklaring/>)

RODE KRUIS VLAANDEREN, de opvangcentra. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be>)

RODE KRUIS VLAANDEREN, *Opvang van asielzoekers*. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be/NL/Activiteiten/Asiel/Asielzoekers/>)

RODE KRUIS VLAANDEREN, over asielzoekers. *Internet*, 2013. (<http://www.rodekruis.be/NL/Activiteiten/Asiel/Asielzoekers/>)

Deel 2: Theoretisch kader

Geschreven bronnen

BEAVIN, JH, JACKSON, DD, WATZLAWICK, P, *de pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001.

HOFFMAN, E, *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het topoi- model*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2009.

MALFLIET, W, SAELENS, S, VLAEMINCK, H, *Social casework in de 21^e eeuw, een praktisch handboek voor professioneel hulpverleners*. Mechelen, Kluwer, 2010.

MANGELSCHOTS, I, *Methoden sociaal werk onderdeel personeelswerk. Competentiemanagement naar kansengroepen*. Hasselt, Xios, 2012-2013.

MATTHEUS, G, *Methoden sociaal werk. Systemische benadering*. Hasselt, Xios, 2012-2013. (niet-gepubliceerde cursus)

PHILIPPETH, M., *Psychologie en biologie. Psychologie partim 2*. Hasselt, Xios, 2012. (niet-gepubliceerde cursus)

VERHULST, J, *het hulpverlenend gesprek*. Groningen, Wolters- Noordhoff, 2008.

Mondelinge bronnen

DUMAN, H, *mondelinge mededeling*. Interview, 7 februari 2014.

MANGELSCHOTS, I, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 22 november 2013.

Medewerker Gastama Tongeren, *Mondelinge mededeling*. Interview, 18 november 2013.

Medewerker OCMW Bilzen, *Mondelinge mededeling*. Interview, 21 november 2013.

VANHOUDT, A, *mondelinge mededeling*. Interview, 30 december 2013.

Audiovisuele bronnen

123TEST, Humanistische theorie. *Internet*, 2014. (<http://www.123test.nl/maslow-humanistische-theorie/>)

DE NEVE, E, Vijf axioma's van communicatieleer van Watzlawick. *Internet*, 2011. (<http://www.elfri.be>)

Deel 3: praktijk

Geschreven bronnen

HOFFMAN, E, *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI- model*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2009 p.177-228.

Mondelinge bronnen

Intaker Ter Dennen, *mondelinge mededeling*. Interview, 25 maart 2014.

Medewerker Gastama, *Mondelinge mededeling*. Interview, 18 november 2013.

Medewerker OCMW Hasselt, *Mondelinge mededeling*. Interview, 19 november 2013.

Medewerker LOI Bilzen, *Mondelinge mededeling*. Interview, 21 november 2013.

Medewerker LOI Tongeren, *Mondelinge mededeling*. Interview, 26 november 2013.

Medewerker De Bark Heusden- Zolder, *Mondelinge mededeling*. Interview, 23 december 2013.

Medewerker Fedasil Sint- Truiden, *Mondelinge mededeling*. Interview, 5 februari 2014.

Bijlage 1: interview

Geschreven bronnen

HOFFMAN, E, *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het topoi- model*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2009.

MANGELSCHOTS, I, *Methoden sociaal werk onderdeel personeelswerk. Competentiemanagement naar kansengroepen*. Hasselt, Xios, 2012-2013.

ROEFFAERS,C,SWINNEN,M,VERSTRAETEN,J,*Communicatieve en sociaal-agogische vaardigheden*. Hasselt, Xios, 2011-2012.

Bijlage 3: eetbadge

Medewerker De Bark Heusden- Zolder, *Mondelinge mededeling*. Interview, 23 december 2013.

Bijlage 4: pictogrammen voor huishoudelijk reglement

SCLERA, Pictogrammen, visualisaties & vorming. *Internet*,z.j. (www.sclera.be)